



GESTIÓN DE CALIDAD

Código: Q-RG-09

Versión: 01

**Fecha de Emisión:
21-11-2016**

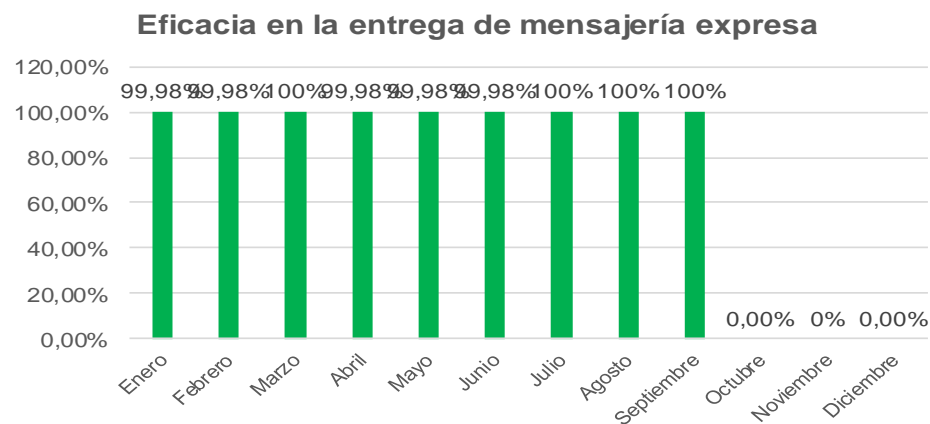
Páginas: 1

HOJA DE VIDA DE INDICADOR DE GESTIÓN

NOMBRE DEL PROCESO:	Mensajería y Transporte de Mercancías								
OBJETIVO DEL PROCESO:	Proporcionar un servicio oportuno, confiable y económico de transporte de Mensajería y de Mercancías								
OBJETIVO ESTRATÉGICO AL QUE APORTA EL INDICADOR:	Satisfacer las necesidades de los usuarios en términos de oportunidad y seguridad de MTM								
FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO:	Protección de los Bienes propiedad del cliente- Satisfacción de los clientes								
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Realizar la entrega de los envíos a tiempo y buen estado para satisfacer los requerimientos del usuario en mensajería expresa.								
NOMBRE DEL INDICADOR:	Eficacia en la entrega de mensajería expresa (Envíos entre 0 y 5 kilogramos de peso)								
DESTINARIO DEL INDICADOR:	Gerente - Coordinadora de Calidad								
FUENTE DE DATOS:	Atlas e Información de mensual de agencias.								
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS:	Jefe de Mensajería y Transporte de Mercancías								
TIPO DE INDICADOR:	Eficiencia		Eficacia	X	Efectividad		Otro	Cuál?	
FÓRMULA DE CALCULO:	N° de envíos entregados sin averías en el periodo / Total de envíos en el periodo								
UNIDAD DE MEDIDA:	Porcentaje			PERIODICIDAD DE MEDICIÓN:			Mensual		
RANGO DE GESTIÓN:	Sobresaliente			Satisfactorio			Deficiente		
	100-98%			97-90%			>90		

SEGUIMIENTO

Gráfica de resultados



Período	N° de envíos entregados sin averías en el periodo	Total de envíos en el periodo	Resultado	Meta
Enero	4908	4909	99,98%	100-90%
Febrero	5008	5009	99,98%	100-90%
Marzo	5260	5260	100%	100-90%
Abril	5836	5837	99,98%	100-90%
Mayo	5710	5711	99,98%	100-90%
Junio	5596	5597	99,98%	100-90%
Julio	5682	5682	100%	100-90%
Agosto	6039	6039	100%	100-90%
Septiembre	5727	5727	100%	100-90%
Octubre	0	0	FALTA	100-90%
Noviembre	0	0	FALTA	100-90%
Diciembre	0	0	FALTA	100-90%



GESTIÓN DE CALIDAD

Código: Q-RG-09

Versión: 01

**Fecha de Emisión:
21-11-2016**

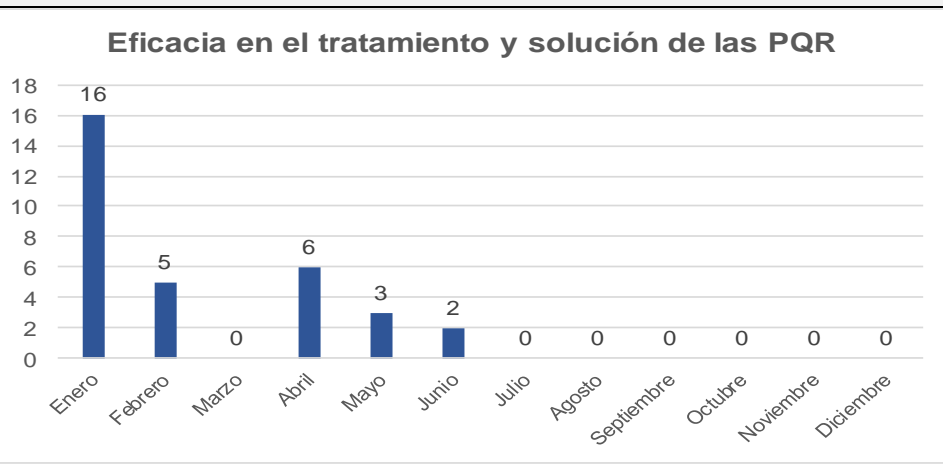
Páginas: 1

HOJA DE VIDA DE INDICADOR DE GESTIÓN

NOMBRE DEL PROCESO:	Mensajería y Transporte de Mercancías							
OBJETIVO DEL PROCESO:	Proporcionar un servicio oportuno, confiable y económico de transporte de Mensajería y de Mercancías							
OBJETIVO ESTRATÉGICO AL QUE APORTA EL INDICADOR:	Satisfacer las necesidades de los usuarios en términos de oportunidad y seguridad de MTM							
FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO:	Atención de oportuna de las PQR y Satisfacción de los clientes de Mensajería Expresa							
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Dar respuesta a las PQRS de los clientes dentro del plazo establecido.							
NOMBRE DEL INDICADOR:	Eficacia en el tratamiento y solución de las PQR en Mensajería Expresa							
DESTINARIO DEL INDICADOR:	Gerente - Coordinadora de Calidad							
FUENTE DE DATOS:	Correo electrónico- Registro de Petición, quejas. Reclamos, solicitudes y/o felicitaciones (7PS-RG-01) - CUN- Atlas							
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS:	Jefe de Mensajería y Transporte de Mercancías							
TIPO DE INDICADOR:	Eficiencia		Eficacia	X	Efectividad		Otro	Cuál?
FÓRMULA DE CALCULO:	Promedio de tiempos de respuesta: Total de N° días en resolver las quejas / Total de PQR recibidas en el período							
UNIDAD DE MEDIDA:	Porcentaje			PERIODICIDAD DE MEDICIÓN:			Mensual	
RANGO DE GESTIÓN:	Sobresaliente			Satisfactorio			Deficiente	
	≥10 días			≥11 y <15 días			≥15 días	

SEGUIMIENTO

Gráfica de resultados



Período	Total de N° días hábiles en resolver las quejas	Total de PQR recibidas en el período	Resultado	Meta
Enero	16	1	16	10
Febrero	5	1	5	10
Marzo	0	0	NA	10
Abril	6	1	6	10
Mayo	3	1	3	10
Junio	2	1	2	10
Julio	0	0	NA	10
Agosto	0	0	NA	10
Septiembre	0	0	NA	10
Octubre	0	0	FALTA	10
Noviembre	0	0	FALTA	10
Diciembre	0	0	FALTA	10