



**INDICADORES DE SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA.
DHL EXPRESS COLOMBIA LTDA.
RESULTADOS: CUARTO TRIMESTRE DE 2019.**

Indicadores sobre tiempo de tránsito en el cuarto trimestre de 2019:

PORCENTAJE DE ENVÍOS LOCALES ENTREGADOS DE ACUERDO A NUESTROS TIEMPOS DE TRÁNSITO	PORCENTAJE DE ENVÍOS NACIONALES ENTREGADOS DE ACUERDO A NUESTROS TIEMPOS DE TRÁNSITO	PORCENTAJE DE ENVÍOS INTERNACIONALES DE SALIDA ENTREGADOS DE ACUERDO A NUESTROS TIEMPOS DE TRÁNSITO	PORCENTAJE DE ENVÍOS INTERNACIONALES DE ENTRADA ENTREGADOS DE ACUERDO A NUESTROS TIEMPOS DE TRÁNSITO
99,10%	98,73%	95,30%	95,90%
<i>Nota: Local o urbano: cuando los envíos son destinados al mismo municipio o área metropolitana en la cual fueron recibidos DHL.</i>	<i>Nota: Nacional: envíos destinados a municipios o áreas metropolitanas diferentes a aquella en la que fue recibido el envío por parte de DHL.</i>	<i>Nota: Internacional de Salida. envíos desde Colombia hacia el exterior</i>	<i>Nota: Internacional de entrada: envíos desde el exterior hacia Colombia.</i>

Indicadores sobre estado de los bienes transportados en el cuarto trimestre de 2019:

PORCENTAJE DE ENVÍOS LOCALES ENTREGADOS EN BUEN ESTADO	PORCENTAJE DE ENVÍOS NACIONALES ENTREGADOS EN BUEN ESTADO
99,83%	99,82%

Indicadores sobre el tipo de PQR recibido en el cuarto trimestre de 2019:

Porcentaje de PQR'S por deficiencia en la atención al usuario	Porcentaje de PQR'S por deficiente información al usuario	Porcentaje de PQR'S por incumplimiento en tiempos de entrega	Porcentaje de PQR'S por averías de objetos postales	Porcentaje de PQR'S por pérdida de objeto postal	Porcentaje de PQR'S por expoliación de objetos postales	Porcentaje de PQR'S por solicitudes o Requerimientos de información
0.73%	0.26%	1.41%	0.65%	0.32%	0.09%	96.39%
Porcentaje de PQR'S por cumplimiento de una orden de la SIC	Porcentaje de PQR'S por expoliación (robo) de objetos postales	Porcentaje de PQR'S por reexpedición (cambio del lugar de entrega) de objetos postales	Porcentaje de PQR'S por no recepción de peticiones, quejas y reclamos.	Porcentaje de PQR'S por otros temas no especificados	Porcentaje de PQR'S Publicidad y ofertas sobre los servicios ofrecidos o tarifas	
0%	0.01%	0%	0%	0.09%	0%	



Estándares de Calidad Servicio al Cliente

Somos un equipo certificado como Centro de Excelencia. A continuación encontrará algunos de los estándares de calidad que nuestra compañía a través del equipo de servicio al cliente cumple.

- **Grado de Servicio:** El 90% de las llamadas deben atenderse en menos de 10 segundos. Nuestro resultado a Octubre de 2019 llevamos un acumulado de 92%
- **Abandoned Call Rate:** Hasta el 1% de llamadas abandonadas en 10 segundos. Nuestro resultados a Octubre de 2019es 0.2%
- **Claim:** 80% de nuestros reclamos son resueltos en 10 días. Nuestro resultados a Octubre de 2019 es 100%
- **Complaint:** 75% de quejas son resueltas en 5 días. Nuestro resultados a Octubre de 2019es 100%
- **Calidad de Llamadas:** Se evalúan llamadas de los asesores con los estándares establecidos, se debe obtener un resultado del 90%. Nuestro resultados a Octubre de 2019es de 97,8%
- **Calidad de Requerimientos:** Se evalúan requerimientos de reclamo, queja, rastreo gestionados por los asesores con los estándares establecidos, se debe obtener un resultado del 90%. Nuestro resultados a Octubre de 2019es de 98,9%

Línea de atención **Bogotá 7477777, Línea Nacional 018000183345**