



**Parámetros para  
disminuir niveles de  
Inconformidad**

**cadena.**

## Cadena Courier SAS

Llevar a cabo diferentes estrategias y procesos de forma permanente con el fin de disminuir los niveles de inconformidad de los usuarios de la compañía y que se gestionan por el proceso de PQR y Solicitudes de Indemnización (S.I), ello mediante mecanismos de atención a clientes dispuestos por la organización. De la misma manera mantiene controles que permiten verificar el cumplimiento de las disposiciones asociadas a los usuarios basados en:



### **Analítica**

Análisis constante de las PQRS y S.I que permitan de manera temprana identificar las causas raíces de las mismas



### **Capacitación**

Capacitación Constante al personal y entrenamiento en forma correcta de entrega, procedimiento de entrega, manejo de devoluciones, manejo de situaciones, entre otras.



### **Seguridad**

Pruebas de estrés a mensajeros y auditoria en terreno, validando el cumplimiento de los procesos y estándares de la compañía



### **Documentación**

Procesos documentados y retroalimentándose continuamente de los aprendizajes y hallazgos encontrados en las investigaciones



### **Personal**

Personal dedicado a la atención y análisis de las PQRS y S.I recibidas mediante los canales definidos de la compañía.

cadena.



Para conocer más  
sobre Cadena, visítenos  
en nuestra página web

[www.cadena.com.co](http://www.cadena.com.co)

**Contáctanos:**

