



INFORME DEVOLUCIONES MARZO 2025

Variable a controlar: Devoluciones

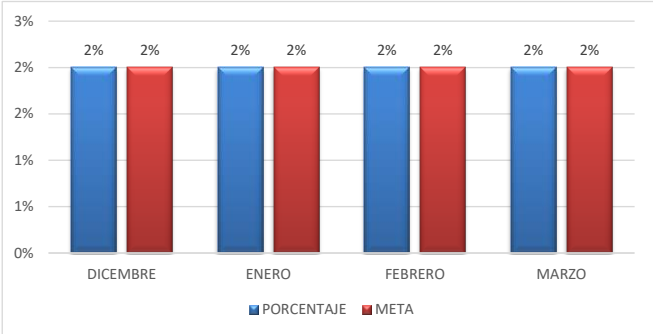
Indicador

Notas credito

Total facturas

Frecuencia de evaluación: Mensual

Meta: <2%



	AMERICA	RIONEGRO	ENVIGADO	ITAGUI	BODEGA	LA CEJA	APARTADO	TOTAL
TOTAL NOTAS CREDITO	2	5	5	5	135		5	157
TOTAL FACTURAS	93	365	383	126	8201	62	187	9.417
PORCENTAJE	2%	1%	1%	4%	2%	0%	3%	2%

CAUSA	AMERICA		RIONEGRO		ENVIGADO		ITAGUI		BODEGA		LA CEJA		APARTADO		TOTAL	
CLIENTE ERRADO		0%		0%		0%		0%	1	1%				0%	1	1%
DEMORA EN LA ENTREGA		0%		0%		0%		0%	3	2%				0%	3	2%
ERROR DEL ASESOR		0%		0%		0%		0%	1	1%			4	80%	5	3%
ERROR EN EL CONSECUTIVO		0%		0%	1	20%		0%		0%				0%	1	1%
GARANTÍA ACEPTADA POR EL PROVEEDOR		0%		1	20%		0%	0%	11	8%				0%	12	8%
MAL FACTURADO	2	100%	2	40%	1	20%	2	40%	35	26%				0%	42	27%
MAL TOMADO EL PEDIDO		0%	1	20%	1	20%		0%	9	7%				0%	11	7%
MERCANCIA MAL DESPACHADA		0%		0%		0%		0%	3	2%				0%	3	2%
MERCANCIA NO ENTREGADA AL CLIENTE		0%		0%		0%		0%	12	9%				0%	12	8%
MERCANCIA NO PEDIDA POR EL CLIENTE		0%		0%		0%		0%	31	23%				0%	31	20%
NO SE ENCUENTRA EN EL ALMACÉN		0%	1	20%	1	20%	1	20%	9	7%			1	20%	13	8%
POR ASESORÍA		0%		0%		0%		0%	1	1%				0%	1	1%
PROBLEMAS EN EL INVENTARIO		0%		0%	1	20%	2	40%	17	13%				0%	20	13%
PRODUCTO DETERIORADO(NO CONFORME)		0%		0%		0%		0%	2	1%				0%	2	1%
Total	2		5		5		5		135				5		157	

CAUSA	AMERICA		RIONEGRO		ENVIGADO		ITAGUI		BODEGA		LA CEJA		APARTADO		TOTAL	
CLIENTE ERRADO	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	38.090	0%			-	0%	38.090	0%
DEMORA EN LA ENTREGA	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	1.800.192	4%			-	0%	1.800.192	4%
ERROR DEL ASESOR	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	139.117	0%			938.994	97%	1.078.111	2%
ERROR EN EL CONSECUTIVO	-	0%	-	0%	669.170	67%	-	0%	-	0%			-	0%	669.170	1%
GARANTÍA ACEPTADA POR EL PROVEEDOR	-	0%	573.193	0%	-	0%	-	0%	2.381.269	5%			-	0%	2.954.462	6%
MAL FACTURADO	133.489	100%	1.612.352	0%	237.690	24%	76.554	0%	22.355.004	50%			-	0%	24.415.089	49%
MAL TOMADO EL PEDIDO	-	0%	82.101	0%	49.626	5%	-	0%	1.367.461	3%			-	0%	1.499.188	3%
MERCANCIA MAL DESPACHADA	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	244.746	1%			-	0%	244.746	0%
MERCANCIA NO ENTREGADA AL CLIENTE	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	1.919.936	4%			-	0%	1.919.936	4%
MERCANCIA NO PEDIDA POR EL CLIENTE	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	10.115.699	23%			-	0%	10.115.699	20%
NO SE ENCUENTRA EN EL ALMACÉN	-	0%	94.130	0%	20.946	2%	451.906	0%	399.491	1%			26.706	3%	993.179	2%
POR ASESORÍA	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	2.408.742	5%			-	0%	2.408.742	5%
PROBLEMAS EN EL INVENTARIO	-	0%	-	0%	28.071	3%	55.392	0%	1.323.226	3%			-	0%	1.406.689	3%
PRODUCTO DETERIORADO(NO CONFORME)	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	166.254	0%			-	0%	166.254	0%
TOTAL	133.489		2.361.776		1.005.503		583.852		44.659.227				965.700		49.709.547	

1%

ANÁLISIS DEVOLUCIONES				
VARIABLE	ANÁLISIS DE RESULTADO	CAUSA	ACCIÓN	RESPONSABLE

DEVOLUCIONES	Se cumple la meta en general con un 2%. El comportamiento en los puntos de venta fue el siguiente: América 1%, Rionegro 1%, Envigado 1%,Itagui 4%, Bodega 2%, Apartado 3% y No se presenta devolucion en La ceja. El % mas alto de devolución de Mercancía se genera por mal facturado con 27%, Mercancia no pedida por el cliente con un 20%, y un 13% problemas de inventario; las devoluciones con respecto a la venta equivalen a un 1%.	Falta de comunicación asertiva con el cliente, de tal manera que se garantice que lo que se este facturando si corresponda con lo solicitado	El asesor debe volver a validar con el cliente el pedido solicitado adicionalmente verificar que este montando el pedido al NIT y sucursal correspondiente	Asesores externos, Coordinadores de Ventas, Jefe de Atención al Cliente
--------------	--	--	--	---