

**BOLETÍN MENSAJERÍA N° 10  
DICIEMBRE DE 2015**

**PARÁMETROS Y NIVELES DE CALIDAD DEL SERVICIO**

*Certificado por auditor interno ICS/IQSA/0401/P02/COL*

*Indicadores de calidad de atención al usuario*

PQR-CUN	Cantidad	% de participación
Incumplimiento en tiempo de entrega	<b>0</b>	<b>0%</b>
Incumplimiento reexpedición	<b>0</b>	<b>0%</b>
Pérdida del objeto postal	<b>0</b>	<b>0%</b>
Avería del objeto postal	<b>0</b>	<b>0%</b>
Expoliación del objeto postal	<b>0</b>	<b>0%</b>
Deficiencia en la atención al usuario	<b>0</b>	<b>0%</b>
Negación de petición, queja, recurso o de solicitud de indemnización	<b>0</b>	<b>0%</b>
Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas	<b>0</b>	<b>0%</b>
Otros	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

*Tiempo de entrega promedio local*

**DICIEMBRE 2015: 100%**  
**Meta tiempo de entrega: 98%**

*Confiabilidad*

**DICIEMBRE 2015: 100%**  
**Meta tiempo de entrega: 98%**