



**BOLETÍN MENSAJERÍA N° 14  
ABRIL DE 2016**

**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	0	0%
Incumplimiento reexpedición	0	0%
Pérdida del objeto postal	0	0%
Avería del objeto postal	0	0%
Expoliación del objeto postal	0	0%
Deficiencia en la atención al usuario	0	0%
Negación de petición, queja, recurso o de solicitud de indemnización	0	0%
Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas	0	0%
Otros	0	0%
Total	0	0%

*Tiempo de entrega promedio local*

**ABRIL 2016: 97%**  
**Meta tiempo de entrega: 98%**

*Confiabilidad*

**ABRIL 2016: 99.5%**  
**Meta tiempo de entrega: 98%**

PGS: Código Postal: 110911