



**BOLETÍN MENSAJERÍA N° 19
SEPTIEMBRE 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

SEPTIEMBRE 2016: 98%
Meta tiempo de entrega: 97%
(Artículo 6, resolución 3095/11)

Confiabilidad

SEPTIEMBRE 2016: 100%
Meta tiempo de entrega: 99.5%
(Artículo 7, resolución 3095/11)