



**BOLETÍN MENSAJERÍA N° 21  
NOVIEMBRE 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**

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

**Confiabilidad**

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