

	<b>DOCUMENTO</b> <b>PARÁMETROS Y NIVELES DE CALIDAD DEL SERVICIO</b>	Código: PGS-ADM-D-PNCS Versión: 2 Página: 1 de 1
---	---	--

**BOLETÍN MENSAJERÍA N° 39**  
**MAYO DE 2018**

**PARÁMETROS Y NIVELES DE CALIDAD DEL SERVICIO EN TÉRMINOS DE COBERTURA, FRECUENCIA Y/O TIEMPOS DE ENTREGA**  
*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**

**MAYO 2018: 98.96%**  
**Meta tiempo de entrega: 97%**  
(Artículo 6, resolución 3095/11)

**Confiabilidad**

**MAYO 2018: 100%**  
**Meta tiempo de entrega: 99.5%**  
(Artículo 7, resolución 3095/11)