

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

BOLETÍN MENSAJERÍA N° 45 NOVIEMBRE 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	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 2018: 99.49%
Meta tiempo de entrega: 97%
(Artículo 6, resolución 3095/11)

Confiabilidad

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