

INDICADORES DE CALIDAD

A continuación, relacionamos los indicadores de calidad y servicio, resultado del último periodo evaluado por **Cadena Courier SAS**

NIVELES ATENCION AL USUARIO

Indicador	Meta	Medición Último Periodo
% de Objetos entregados en buen estado	99%	99%
% de Objetos entregados entre los tiempos de entrega	95%	95%
% Soportes de Entrega Disponibles	99%	100%
% PQRS sobre el Movilizado	0,05%	0,01%
% Incumplimiento Reexpedición	3,00%	1,00%
Perdida Objetos Postales	0,05%	0,01%
% Cumplimiento atención PQRS	100%	100%
Negación de petición, queja, recurso o solicitud de indemnización sobre las PQRS recibidas	0,00%	0,00%
Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas	0,00%	0,00%
% Cobertura Nacional	100%	100%





Indicador	Medición Último Periodo
101. Deficiencia en la atención al usuario	19% sobre el 100% de total de las quejas recibidas
102. Deficiente información al usuario	13% sobre el 100% de total de las quejas recibidas
103. Incumplimiento en tiempos de entrega	1% sobre el 100% de total de las quejas recibidas
104. Avería del objeto postal	0% sobre el 100% de total de las quejas recibidas
105. Pérdida del objeto postal	0% sobre el 100% de total de las quejas recibidas
106. Expoliación del objeto postal	0% sobre el 100% de total de las quejas recibidas
107. Incumplimiento en la reexpedición del objeto postal (cuando se requiera)	1% sobre el 100% de total de las quejas recibidas
108. No recepción de PQRs	0% sobre el 100% de total de las quejas recibidas
109. Otros	3% sobre el 100% de total de las quejas recibidas
110. Cumplimiento de una orden de la SIC	0% sobre el 100% de total de las quejas recibidas
111. Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales	1% sobre el 100% de total de las quejas recibidas
112. Indisponibilidad de dinero al momento de reclamar un giro postal	0% sobre el 100% de total de las quejas recibidas
113. Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas	0% sobre el 100% de total de las quejas recibidas
114. Solicitudes o requerimientos de información	62% sobre el 100% de total de las quejas recibidas