



INDICADORES DE CALIDAD

[cadena.courrier](https://cadena.courrier.com)

INDICADORES DE CALIDAD



% de objetos entregados en buen estado



% de objetos entregados entre los tiempos de entrega



% soportes disponibles



% PQRS sobre movilizado



% incumplimiento Reexpedición



Perdida oobjetos postales



% cumplimiento de atención



Negación de petición, queja, recurso o solicitud de indemnización sobre las PQRS recibidas

Meta

99%

95%

99%

0,05%

5%

0,05%

99%

0,05%

Ultimo Periodo

99%

95%

99%

0,01%

1%

0,01%

99%

0%

INDICADORES DE CALIDAD

Indicador	Medición
101. Deficiencia en la atención al usuario	12% sobre el 100% de total de las solicitudes recibidas
102. Deficiente información al usuario	1% sobre el 100% de total de las solicitudes recibidas
103. Incumplimiento en tiempos de entrega	10% sobre el 100% de total de las solicitudes recibidas
104. Avería del objeto postal	0% sobre el 100% de total de las solicitudes recibidas
105. Pérdida del objeto postal	0% sobre el 100% de total de las solicitudes recibidas
106. Expoliación del objeto postal	0% sobre el 100% de total de las solicitudes recibidas
107. Incumplimiento en la reexpedición del objeto postal (cuando se requiera)	0% sobre el 100% de total de las solicitudes recibidas
108. No recepción de Pqrs	0% sobre el 100% de total de las solicitudes recibidas
109. Otros	38% sobre el 100% de total de las solicitudes recibidas
110. Cumplimiento de una orden de la SIC	0% sobre el 100% de total de las solicitudes recibidas
111. Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales	1% sobre el 100% de total de las solicitudes recibidas
112. Indisponibilidad de dinero al momento de reclamar un giro postal	0% sobre el 100% de total de las solicitudes recibidas
113. Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas	0% sobre el 100% de total de las solicitudes recibidas
114. Solicitudes o requerimientos de información	38% sobre el 100% de total de las solicitudes recibidas

cadena.courrier

