

## PARÁMETROS Y NIVELES DE CALIDAD DEL SERVICIO



Eficiencia, Confianza y Seguridad!

### *Indicadores de calidad de atención al usuario Trimestre 1 de 2016*

INDICADORES	Q 4
Avería del objeto postal	0%
Deficiencia en la atención al usuario	0%
Expoliación del objeto postal	0%
Incumplimiento de entrega	0%
Incumplimiento reexpedición	0%
Negación de PQR o solicitud de indemnización	0%
Perdida del objeto postal	0%
Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas	0%
Otro	0%

	2016	CUMPLIMIENTO
<b>PRODUCTO</b>	META	Q4
Local	100%	98%

	2016	CUMPLIMIENTO
<b>PRODUCTO</b>	META	Q4
Nacional	100%	95%

En el primer trimestre del 2016 el 100% de los envíos locales y nacionales se entregaron en buen estado.

Eficiencia, Confianza y Seguridad!

## PARÁMETROS Y NIVELES DE CALIDAD DEL SERVICIO

### *Indicadores de calidad de atención al usuario*

*Trimestre 2 de 2016*

INDICADORES	Q 4
Avería del objeto postal	0%
Deficiencia en la atención al usuario	0%
Expoliación del objeto postal	0%
Incumplimiento de entrega	0%
Incumplimiento reexpedición	0%
Negación de PQR o solicitud de indemnización	0%
Perdida del objeto postal	0%
Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas	0%
Otro	0%

	2016	CUMPLIMIENTO
<b>PRODUCTO</b>	META	Q4
<b>Local</b>	100%	98%

	2016	CUMPLIMIENTO
<b>PRODUCTO</b>	META	Q4
<b>Nacional</b>	100%	95%

En el segundo trimestre del 2016 el 100% de los envíos locales y nacionales se entregaron en buen estado.

Eficiencia, Confianza y Seguridad!

## PARÁMETROS Y NIVELES DE CALIDAD DEL SERVICIO

### *Indicadores de calidad de atención al usuario*

*Trimestre 3 de 2016*

INDICADORES	Q 4
Avería del objeto postal	0%
Deficiencia en la atención al usuario	0%
Expoliación del objeto postal	0%
Incumplimiento de entrega	0%
Incumplimiento reexpedición	0%
Negación de PQR o solicitud de indemnización	0%
Perdida del objeto postal	0%
Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas	0%
Otro	0%

	2016	CUMPLIMIENTO
<b>PRODUCTO</b>	META	Q4
<b>Local</b>	100%	98%

	2016	CUMPLIMIENTO
<b>PRODUCTO</b>	META	Q4
<b>Nacional</b>	100%	95%

En el tercer trimestre del 2016 el 100% de los envíos locales y nacionales se entregaron en buen estado.

Eficiencia, Confianza y Seguridad!

## PARÁMETROS Y NIVELES DE CALIDAD DEL SERVICIO

### *Indicadores de calidad de atención al usuario*

*Trimestre 4 de 2016*

INDICADORES	Q 4
Avería del objeto postal	0%
Deficiencia en la atención al usuario	0%
Expoliación del objeto postal	0%
Incumplimiento de entrega	0%
Incumplimiento reexpedición	0%
Negación de PQR o solicitud de indemnización	0%
Perdida del objeto postal	0%
Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas	0%
Otro	0%

	2016	CUMPLIMIENTO
<b>PRODUCTO</b>	META	Q4
<b>Local</b>	100%	98%

	2016	CUMPLIMIENTO
<b>PRODUCTO</b>	META	Q4
<b>Nacional</b>	100%	95%

En el cuarto trimestre del 2016 el 100% de los envíos locales y nacionales se entregaron en buen estado.