

## INDICADORES DE CALIDAD

### Objetos postales Transportados

**IV Trimestre – Año 2017**

Periodo: 12/12 – 31/12

SERVICIO	TIPO DE SERVICIO	CANTIDAD
Nacional	Terminal a Terminal	125

### Condición de los objetos postales entregados

**IV Trimestre – Año 2017**

Periodo: 12/12 – 31/12

SERVICIO	Nacional	CANTIDAD	PCT %
TIPO DE SERVICIO	Terminal a Terminal		
ENVIOS - BUEN ESTADO		125	100 %
ENVIOS - MAL ESTADO		0	0 %
ENVIOS - PERDIDOS		0	0 %
ENVIOS - DEVUELTOS		0	0 %

### Objetos postales individuales entregados a tiempo

**IV Trimestre – Año 2017**

Periodo: 12/12 – 31/12

SERVICIO	TIPO DE SERVICIO	CANTIDAD	PCT% OBJETOS ENTREGADOS A TIEMPO
Nacional	Terminal a Terminal	125	100%

### PQR'S RECIBIDOS

**IV Trimestre – Año 2017**

Periodo: 12/12 – 31/12

SERVICIO	TIPO DE SERVICIO	PETICIONES RECIBIDAS	QUEJAS RECIBIDAS	RECLAMOS RECIBIDOS	SUJERENCIAS RECIBIDAS	CANTIDAD	PCT %
Nacional	Terminal a Terminal	0	0	0	0	0	0%

### ATENCION AL CLIENTE

**IV Trimestre – Año 2017**

Periodo: 12/12 – 31/12

SERVICIO	TIPO DE ATENCION	CANTIDAD	ATENCION PRESTADA	PCT %
Mensajería Exprés	llamadas telefónicas	27	27	100%
Mensajería Exprés	Correo electrónico	0	0	0 %

# NUESTROS USUARIOS CALIFICARON

INDICADORES SEGÚN NUESTRA ATENCION Y SERVICIO  
I Trimestre – Año 2018

SERVICIO						
MENSAJERIA EXPRES		PCT %	PCT %	PCT%	PCT %	% AFAVOR
	CALIFICACION	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
	VOTOS					
¿Te saludamos y ayudamos de forma servicial y cortés?	4	10%	90%	0%	0%	100%
¿Cómo calificarías el servicio de mensajería exprés?	4	90%	10%	0%	0%	100%
¿Te proporcionamos información completa y precisa sobre el servicio?	4	10%	90%	0%	0%	100%
¿ Considera usted que el tiempo de espera para ser atendido por nuestros funcionarios fue:	4	10%	90%	0%	0%	100%
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>4</b>					

INDICADOR GENERAL – SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRES  
I Trimestre – Año 2018

SERVICIO						
MENSAJERIA EXPRES		PCT %	PCT %	PCT %	PCT %	% AFAVOR
	CALIFICACION	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
¿Cómo calificarías la calidad del servicio de mensajería exprés?		60%	40%	0%	0%	100%
<b>VOTOS</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>TOTAL VOTOS</b>	<b>5</b>					