



INDICADORES DE CALIDAD

Objetos postales Transportados

I Trimestre – Año 2018

Periodo: ENERO 1 – MARZO 31

SERVICIO	TIPO DE SERVICIO	PCT%
Nacional	Terminal a Terminal	94.5%
Regional	Terminal a Terminal	5.5%
TOTAL		100%

Condición de los objetos postales entregados

I Trimestre – Año 2018

Periodo: ENERO 1 – MARZO 31

SERVICIO	NACIONAL	PCT %	REGIONAL	PCT%
TIPO DE SERVICIO	Terminal a Terminal		Terminal a Terminal	
ENVIOS - BUEN ESTADO		100 %		100%
ENVIOS - MAL ESTADO		0 %		0%
ENVIOS - PERDIDOS		0 %		0%
ENVIOS - DEVUELTOS		0.28%		0%

Objetos postales individuales entregados a tiempo

I Trimestre – Año 2018

Periodo: ENERO 1 – MARZO 31

SERVICIO	TIPO DE SERVICIO	PCT% OBJETOS ENTREGADOS A TIEMPO
Nacional	Terminal a Terminal	94.5%
Regional	Terminal a Terminal	5.5%
TOTALES		100%
CUMPLIMIENTO		100%

INDICADORES DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO

ATENCIÓN AL CLIENTE I Trimestre – Año 2018 Periodo: ENERO 1 – MARZO 31

SERVICIO	TIPO DE ATENCION	PCT %
Mensajería Exprés	llamadas telefónicas	100%
Mensajería Exprés	Correo electrónico	0 %
PCT% Atención prestada		100%
CUMPLIMIENTO		100%

PQR'S RECIBIDOS I Trimestre – Año 2018 Periodo: ENERO 1 – MARZO 31

SERVICIO	TIPO DE SERVICIO	PETICIONES O SOLICITUDES RECIBIDAS	QUEJAS RECIBIDAS	RECLAMOS RECIBIDOS	SUJERENCIAS RECIBIDAS
Mensajería Exprés.	Terminal a Terminal				
PCT%		0.0048%	0.096%	0%	0%

CALIFICACION DE LOS USUARIOS: SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRES

INDICADOR GENERAL – SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRES
I Trimestre – Año 2018
Periodo: ENERO 1 – MARZO 31

SERVICIO						
MENSAJERIA EXPRES		PCT %	PCT %	PCT %	PCT %	% AFAVOR
	CALIFICACION	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
¿Cómo calificarías la calidad del servicio de mensajería exprés?		61.5%	38.5%	0%	0%	100%

INDICADORES SEGÚN NUESTRA ATENCION Y SERVICIO
I Trimestre – Año 2018
Periodo: ENERO 1 – MARZO 31

SERVICIO						
MENSAJERIA EXPRES		PCT %	PCT %	PCT%	PCT %	% AFAVOR
	CALIFICACION	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
¿Te saludamos y ayudamos de forma servicial y cortés?		40%	60%	0%	0%	100%
¿Cómo calificarías el servicio de mensajería exprés?		70%	30%	0%	0%	100%
¿Te proporcionamos información completa y precisa sobre el servicio?		20%	80%	0%	0%	100%
¿ Considera usted que el tiempo de espera para ser atendido por nuestros funcionarios fue:?		30%	70%	0%	0%	100%