

**INDICADORES DE CALIDAD EN EL SERVICIO MENSAJERIA EXPRESA
RED INTEGRADORA SAS**

CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2019

INDICADOR OPERATIVO

CONFIABILIDAD EN ESTADO DE LOS ENVIOS

| TIPO DE ENVIO | INDICADOR | META | MEDICION |
|----------------------|--|--------------|-----------------|
| INDIVIDUAL | % OBJETOS ENTREGADOS EN BUEN ESTADO EN SERVICIOS DE MENSAJERIA EXPRESA | 99.5% | 99 % |

CONFIABILIDAD VELOCIDAD EN TIEMPO DE ENTREGA DE LOS ENVIOS

| TIPO DE ENVIO | INDICADOR | META | MEDICION |
|----------------------|--|-------------|-----------------|
| LOCAL | % DE EFECTIVIDAD EN LOS TIEMPOS DE ENTREGA EN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA | 97% | 92% |
| NACIONAL | % DE EFECTIVIDAD EN LOS TIEMPOS DE ENTREGA EN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA | 93% | 90% |

PQR ´S PRESENTADAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DEL 2019

| TIPOLOGIA DE QUEJAS | CANTIDAD REGISTRADA |
|--|----------------------------|
| OPERATIVA (Recogidas, Despacho, Entregas,Averías,Expoliaciones y Perdidas,) | 31 |
| SERVICIO (Gestión en atención al cliente en las solicitudes) | 11 |
| DERECHOS DE PETICION (Mensajería Expresa) | 0 |

Se realiza la publicación de indicadores de servicio de acuerdo a la normatividad de la Circular 014 numeral 1.1.4.3.1 Publicación de los indicadores de atención al usuario