

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

**CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2020**

**INDICADOR OPERATIVO**

**CONFIABILIDAD EN ESTADO DE LOS ENVIOS**

TIPO DE ENVIO	INDICADOR	META	MEDICION
<b>INDIVIDUAL</b>	% OBJETOS ENTREGADOS EN BUEN ESTADO EN SERVICIOS DE MENSAJERIA EXPRESA	<b>99.5%</b>	<b>99.9 %</b>

**CONFIABILIDAD VELOCIDAD EN TIEMPO DE ENTREGA DE LOS ENVIOS**

TIPO DE ENVIO	INDICADOR	META	MEDICION
<b>LOCAL</b>	% DE EFECTIVIDAD EN LOS TIEMPOS DE ENTREGA EN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA	<b>97%</b>	<b>94.4%</b>
<b>NACIONAL</b>	% DE EFECTIVIDAD EN LOS TIEMPOS DE ENTREGA EN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA	<b>93%</b>	<b>96.3%</b>

**PQR ´S PRESENTADAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DEL 2020**

TIPOLOGIA DE QUEJAS	CANTIDAD REGISTRADA
OPERATIVA ( Recogidas, Despacho, Entregas,Averías,Expoliaciones y Perdidas,)	14
SERVICIO ( Gestión en atención al cliente en las solicitudes)	0
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