

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

**SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2021**

**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%	99.9%

**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%	94%
NACIONAL	% DE EFECTIVIDAD EN LOS TIEMPOS DE ENTREGA EN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA	93%	94 %

**PQR 'S PRESENTADAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2021**

TIPOLOGIA DE QUEJAS	CANTIDAD REGISTRADA
OPERATIVA ( Recogidas, Despacho, Entregas,Averías,Expoliaciones y Perdidas,)	5
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