

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

PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2020

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%	93%

PQR ´S PRESENTADAS PRIMER TRIMESTRE DEL 2020

TIPOLOGIA DE QUEJAS	CANTIDAD REGISTRADA
OPERATIVA (Recogidas, Despacho, Entregas,Averías,Expoliaciones y Perdidas,)	22
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