



INDICADORES PQR PRIMER TRIMESTRE 2023

saferbo 

Mensajería | Mercancías | Carga masiva | Casillero Internacional

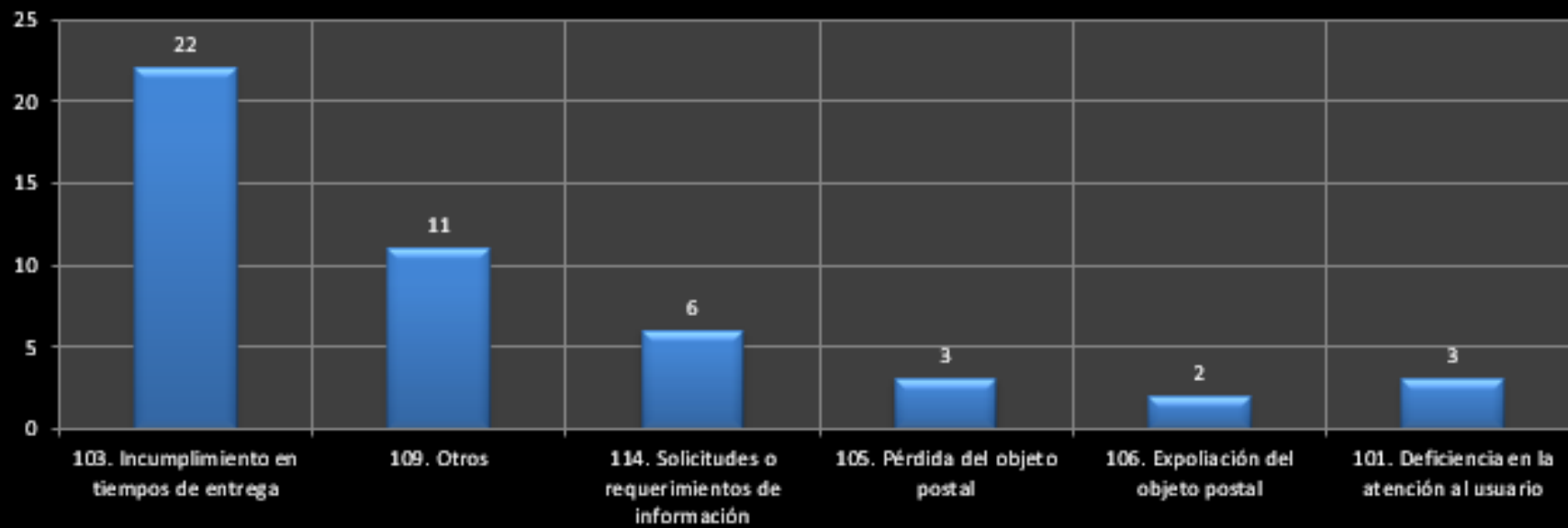
El aliado que mueve tus sueños.

EMPRESAS | PYMES | PERSONAS

REFERENCIA	CANTIDAD
Total Envios Trimestre	57431
PQR vs Envios totales	0,082%

TIPO DE SOLICITUD	QUEJAS MAS FRECUENTES PRIMER TRIMESTRE 2023	% PART
103. Incumplimiento en tiempos de entrega	22	47%
109. Otros	11	23%
114. Solicitudes o requerimientos de información	6	13%
105. Pérdida del objeto postal	3	6%
106. Explotación del objeto postal	2	4%
101. Deficiencia en la atención al usuario	3	6%

INDICADOR PQR'S 1ER TRIMESTRE 2023



Los parámetros que se establecen para disminuir el impacto e inconformidad de atención para nuestros usuarios son:

- Retroalimentación a nivel Nacional del personal, mediante capacitaciones regionales que permiten identificar falencias y focos de acción.
- Revisión en las áreas de recogidas y entregas sobre las posibles causas de las PQR, con el fin de ajustar la operación buscando siempre la calidad de atención al usuario.