



INDICADORES PQR 2DO TRIMESTRE 2022

saferbo 

Mensajería | Mercancías | Carga masiva | Casillero Internacional

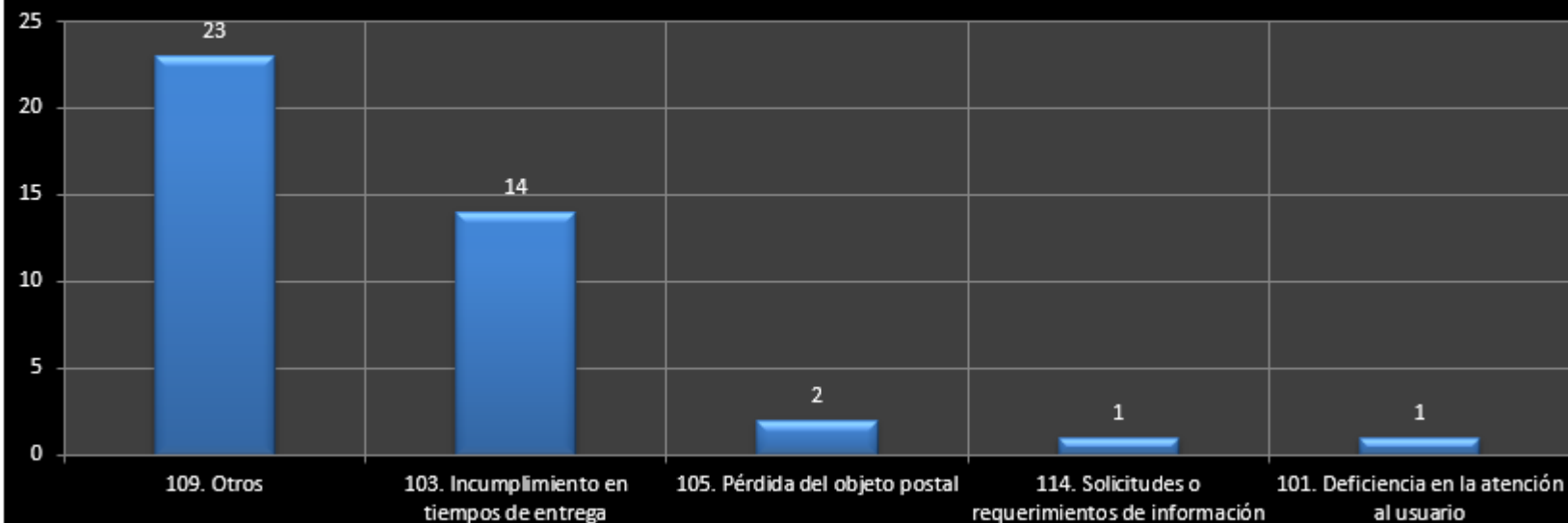
El aliado que mueve tus sueños.

EMPRESAS | PYMES | PERSONAS

REFERENCIA	CANTIDAD
Total Envios Trimestre	37097
PQR vs Envios totales	0,111%

TIPO DE SOLICITUD	QUEJAS MAS FRECUENTES PRIMER TRIMESTRE 2022	% PART
109. Otros	23	56%
103. Incumplimiento en tiempos de entrega	14	34%
105. Pérdida del objeto postal	2	5%
114. Solicitudes o requerimientos de información	1	2%
101. Deficiencia en la atención al usuario	1	2%

INDICADOR PQRS 2DO TRIMESTRE 2022



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.