



INDICADORES PQR 4TO TRIMESTRE 2022

saferbo 

Mensajería | Mercancías | Carga masiva | Casillero Internacional

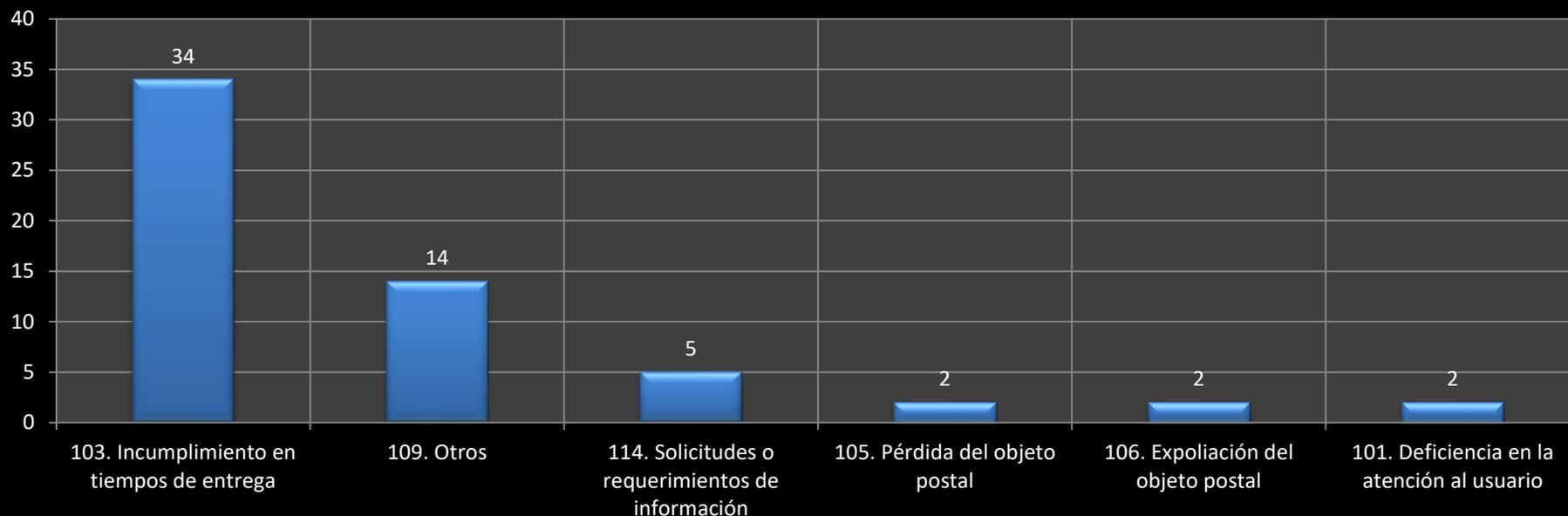
El aliado que mueve tus sueños.

EMPRESAS | PYMES | PERSONAS

REFERENCIA	CANTIDAD
Total Envios Trimestre	47116
PQR vs Envios totales	0,125%

TIPO DE SOLICITUD	QUEJAS MAS FRECUENTES CUARTO TRIMESTRE 2022	% PART
103. Incumplimiento en tiempos de entrega	34	58%
109. Otros	14	24%
114. Solicitudes o requerimientos de información	5	8%
105. Pérdida del objeto postal	2	3%
106. Explotación del objeto postal	2	3%
101. Deficiencia en la atención al usuario	2	3%

INDICADOR PQRS 4TO 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.