

LA JEFATURA NACIONAL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (PQR) SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S.– 4-72

PROCEDE A PUBLICAR:

Servicios Postales Nacionales S.A.S. (4-72) en su calidad de Operador Postal Oficial (OPO) PUBLICA con fundamento en la plataforma CUN (herramienta utilizada para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, recursos) los indicadores de atención al usuario en virtud de los artículos 2.1.4. y 3.2.2. del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC en concordancia con el artículo 2.2.7.15. Resolución 5050 de 2016 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC.

AÑO	TRIMESTRE	TIPO DE SERVICIO	TIPOLOGIA	No PQRS
2023	1	Mensajería Expresa	101. Deficiencia en la atención al usuario	32
2023	1	Mensajería Expresa	102. Deficiente información al usuario	13
2023	1	Mensajería Expresa	103. Incumplimiento en tiempos de entrega	594
2023	1	Mensajería Expresa	104. Avería del objeto postal	50
2023	1	Mensajería Expresa	105. Perdida del objeto postal	0
2023	1	Mensajería Expresa	106. Explotación del objeto postal	66
2023	1	Mensajería Expresa	107. Incumplimiento en la reexpedición del objeto postal (cuando se requiera)	0
2023	1	Mensajería Expresa	108. No recepción de PQRS	0
2023	1	Mensajería Expresa	109. Otros	238
2023	1	Mensajería Expresa	110. Cumplimiento de una orden de la SIC	0
2023	1	Mensajería Expresa	111. Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales	59
2023	1	Mensajería Expresa	112. Indisponibilidad de dinero al momento de reclamar un giro postal	0
2023	1	Mensajería Expresa	113. Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas	0
2023	1	Mensajería Expresa	114. Solicitudes o requerimientos de información	110

AÑO	TRIMESTRE	TIPO DE SERVICIO	TIPOLOGIA	No PQRS
2023	1	Correo	101. Deficiencia en la atención al usuario	69
2023	1	Correo	102. Deficiente información al usuario	29
2023	1	Correo	103. Incumplimiento en tiempos de entrega	2049
2023	1	Correo	104. Avería del objeto postal	53
2023	1	Correo	105. Perdida del objeto postal	0

2023	1	Correo	106. Expoliación del objeto postal	79
2023	1	Correo	107. Incumplimiento en la reexpedición del objeto postal (cuando se requiera)	0
2023	1	Correo	108. No recepción de PQRs	0
2023	1	Correo	109. Otros	820
2023	1	Correo	110. Cumplimiento de una orden de la SIC	0
2023	1	Correo	111. Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales	144
2023	1	Correo	112. Indisponibilidad de dinero al momento de reclamar un giro postal	0
2023	1	Correo	113. Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas	0
2023	1	Correo	114. Solicitudes o requerimientos de información	311

AÑO	TRIMESTRE	TIPO DE SERVICIO	TIPOLOGIA	No PQRs
2023	1	Giros	101. Deficiencia en la atención al usuario	1
2023	1	Giros	102. Deficiente información al usuario	0
2023	1	Giros	103. Incumplimiento en tiempos de entrega	3
2023	1	Giros	104. Avería del objeto postal	0
2023	1	Giros	105. Pérdida del objeto postal	0
2023	1	Giros	106. Expoliación del objeto postal	0
2023	1	Giros	107. Incumplimiento en la reexpedición del objeto postal (cuando se requiera)	0
2023	1	Giros	108. No recepción de PQRs	0
2023	1	Giros	109. Otros	1
2023	1	Giros	110. Cumplimiento de una orden de la SIC	0
2023	1	Giros	111. Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales	0
2023	1	Giros	112. Indisponibilidad de dinero al momento de reclamar un giro postal	0
2023	1	Giros	113. Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas	0
2023	1	Giros	114. Solicitudes o requerimientos de información	1

Cordialmente,



LINA MARIA MERCHAN CONDE

Jefe Nacional Peticiones, Quejas y Recursos (AF)

Proyectó. Nuvia Tellez