

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

PROCEDE A PUBLICAR:

Servicios Postales Nacionales S.A. (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 | 2 | Mensajería Expresa | 101. Deficiencia en la atención al usuario | 46 |
| 2023 | 2 | Mensajería Expresa | 102. Deficiente información al usuario | 8 |
| 2023 | 2 | Mensajería Expresa | 103. Incumplimiento en tiempos de entrega | 444 |
| 2023 | 2 | Mensajería Expresa | 104. Avería del objeto postal | 31 |
| 2023 | 2 | Mensajería Expresa | 105. Perdida del objeto postal | 0 |
| 2023 | 2 | Mensajería Expresa | 106. Explotación del objeto postal | 13 |
| 2023 | 2 | Mensajería Expresa | 107. Incumplimiento en la reexpedición del objeto postal (cuando se requiera) | 0 |
| 2023 | 2 | Mensajería Expresa | 108. No recepción de PQRs | 0 |
| 2023 | 2 | Mensajería Expresa | 109. Otros | 117 |
| 2023 | 2 | Mensajería Expresa | 110. Cumplimiento de una orden de la SIC | 0 |
| 2023 | 2 | Mensajería Expresa | 111. Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales | 42 |
| 2023 | 2 | Mensajería Expresa | 112. Disponibilidad de dinero al momento de reclamar un giro postal | 0 |
| 2023 | 2 | Mensajería Expresa | 113. Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas | 0 |
| 2023 | 2 | Mensajería Expresa | 114. Solicitudes o requerimientos de información | 69 |

| AÑO | TRIMESTRE | TIPO DE SERVICIO | TIPOLOGIA | No PQRS |
|------|-----------|------------------|---|---------|
| 2023 | 2 | Correo | 101. Deficiencia en la atención al usuario | 103 |
| 2023 | 2 | Correo | 102. Deficiente información al usuario | 22 |
| 2023 | 2 | Correo | 103. Incumplimiento en tiempos de entrega | 707 |
| 2023 | 2 | Correo | 104. Avería del objeto postal | 14 |
| 2023 | 2 | Correo | 105. Perdida del objeto postal | 0 |
| 2023 | 2 | Correo | 106. Explotación del objeto postal | 14 |
| 2023 | 2 | Correo | 107. Incumplimiento en la reexpedición del objeto postal (cuando se requiera) | 0 |
| 2023 | 2 | Correo | 108. No recepción de PQRS | 0 |
| 2023 | 2 | Correo | 109. Otros | 629 |
| 2023 | 2 | Correo | 110. Cumplimiento de una orden de la SIC | 0 |
| 2023 | 2 | Correo | 111. Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales | 27 |
| 2023 | 2 | Correo | 112. Indisponibilidad de dinero al momento de reclamar un giro postal | 0 |
| 2023 | 2 | Correo | 113. Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas | 6 |
| 2023 | 2 | Correo | 114. Solicitudes o requerimientos de información | 138 |

| AÑO | TRIMESTRE | TIPO DE SERVICIO | TIPOLOGIA | No PQRS |
|------|-----------|------------------|---|---------|
| 2023 | 2 | Giros | 101. Deficiencia en la atención al usuario | 2 |
| 2023 | 2 | Giros | 102. Deficiente información al usuario | 0 |
| 2023 | 2 | Giros | 103. Incumplimiento en tiempos de entrega | 0 |
| 2023 | 2 | Giros | 104. Avería del objeto postal | 0 |
| 2023 | 2 | Giros | 105. Perdida del objeto postal | 0 |
| 2023 | 2 | Giros | 106. Explotación del objeto postal | 0 |
| 2023 | 2 | Giros | 107. Incumplimiento en la reexpedición del objeto postal (cuando se requiera) | 0 |
| 2023 | 2 | Giros | 108. No recepción de PQRS | 0 |
| 2023 | 2 | Giros | 109. Otros | 7 |
| 2023 | 2 | Giros | 110. Cumplimiento de una orden de la SIC | 0 |
| 2023 | 2 | Giros | 111. Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales | 0 |
| 2023 | 2 | Giros | 112. Indisponibilidad de dinero al momento de reclamar un giro postal | 1 |
| 2023 | 2 | Giros | 113. Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas | 0 |
| 2023 | 2 | Giros | 114. Solicitudes o requerimientos de información | 0 |

Cordialmente,



HERNANDO BELTRAN BUITRAGO

Profesional de Secretaria General

A.F. Jefe Nacional de PQR

Proyectó. Nuvia Tellez