

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, y 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	3	Mensajería Expresa	101. Deficiencia en la atención al usuario	255
2023	3	Mensajería Expresa	102. Deficiente información al usuario	30
2023	3	Mensajería Expresa	103. Incumplimiento en tiempos de entrega	1768
2023	3	Mensajería Expresa	104. Avería del objeto postal	17
2023	3	Mensajería Expresa	105. Perdida del objeto postal	0
2023	3	Mensajería Expresa	106. Explotación del objeto postal	42
2023	3	Mensajería Expresa	107. Incumplimiento en la reexpedición del objeto postal (cuando se requiera)	1
2023	3	Mensajería Expresa	108. No recepción de PQRS	0
2023	3	Mensajería Expresa	109. Otros	240
2023	3	Mensajería Expresa	110. Cumplimiento de una orden de la SIC	0
2023	3	Mensajería Expresa	111. Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales	125
2023	3	Mensajería Expresa	112. Disponibilidad de dinero al momento de reclamar un giro postal	0
2023	3	Mensajería Expresa	113. Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas	1
2023	3	Mensajería Expresa	114. Solicitudes o requerimientos de información	178

AÑO	TRIMESTRE	TIPO DE SERVICIO	TIPOLOGIA	No PQRS
2023	3	Correo	101. Deficiencia en la atención al usuario	282
2023	3	Correo	102. Deficiente información al usuario	65
2023	3	Correo	103. Incumplimiento en tiempos de entrega	2922
2023	3	Correo	104. Avería del objeto postal	19
2023	3	Correo	105. Perdida del objeto postal	0
2023	3	Correo	106. Explotación del objeto postal	48

2023	3	Correo	107. Incumplimiento en la reexpedición del objeto postal (cuando se requiera)	1
2023	3	Correo	108. No recepción de PQRs	0
2023	3	Correo	109. Otros	744
2023	3	Correo	110. Cumplimiento de una orden de la SIC	0
2023	3	Correo	111. Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales	112
2023	3	Correo	112. Indisponibilidad de dinero al momento de reclamar un giro postal	0
2023	3	Correo	113. Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas	0
2023	3	Correo	114. Solicitudes o requerimientos de información	272

AÑO	TRIMESTRE	TIPO DE SERVICIO	TIPOLOGIA	No PQRS
2023	3	Giros	101. Deficiencia en la atención al usuario	1
2023	3	Giros	102. Deficiente información al usuario	0
2023	3	Giros	103. Incumplimiento en tiempos de entrega	0
2023	3	Giros	104. Avería del objeto postal	0
2023	3	Giros	105. Perdida del objeto postal	0
2023	3	Giros	106. Explotación del objeto postal	0
2023	3	Giros	107. Incumplimiento en la reexpedición del objeto postal (cuando se requiera)	0
2023	3	Giros	108. No recepción de PQRs	0
2023	3	Giros	109. Otros	5
2023	3	Giros	110. Cumplimiento de una orden de la SIC	0
2023	3	Giros	111. Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales	0
2023	3	Giros	112. Indisponibilidad de dinero al momento de reclamar un giro postal	1
2023	3	Giros	113. Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas	0
2023	3	Giros	114. Solicitudes o requerimientos de información	0

Cordialmente,



LINA MARIA MERCHAN CONDE

Jefe Nacional Peticiones, Quejas y Recursos

Proyectó. Nuvia Tellez