



INDICADORES

Los siguientes indicadores se calcularon con la totalidad de envíos movilizados entre el 1 de Julio y 30 de septiembre del 2021, correspondientes al 3T-2021.

Atención al Usuario

| Cálculo Indicador | Cumplimiento | Meta |
|--|--------------|------|
| $\frac{\text{TOTAL, ENVIOS MOVILIZADOS}}{\text{TOTAL PQR'S RADICADAS}} = \frac{6813}{1}$ | 99,99% | 99 % |

Indemnizaciones

| Cálculo Indicador | Cumplimiento | Meta |
|---|--------------|------|
| $\frac{\text{TOTAL ENVIOS MOVILIZADOS}}{\text{TOTAL ENVIOS INDEMNIZADOS}} = \frac{6813}{1}$ | 99,99% | 99 % |

Tiempo de Entrega

| Cálculo Indicador | Cumplimiento | Meta |
|--|--------------|------|
| $\frac{\text{TOTAL ENVIOS MOVILIZADOS ENTREGADOS EN 24 HORAS NAL.}}{5443} = \frac{6813}{5443}$ | 79,89% | 93 % |

Confiabilidad

| Cálculo Indicador | Cumplimiento | Meta |
|---|--------------|------|
| $\frac{\text{TOTAL ENVIOS ENTREGADOS EN BUEN ESTADO}}{\text{TOTAL ENVIOS PERDIDOS, EXPOLIADOS O AVERIADOS}} = \frac{6812}{1}$ | 99,99% | 99% |