



INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES.

Los siguientes indicadores se calcularon con la totalidad de envíos movilizados entre el 1 de enero al 31 de marzo del 2022, correspondientes al 1T-2022.

Atención al Usuario

Cálculo Indicador	Cumplimiento	Meta
$\frac{\text{TOTAL, ENVIOS MOVILIZADOS}}{\text{TOTAL PQR'S RADICADAS}} = \frac{6628}{0}$	99,99%	99 %

Indemnizaciones

Cálculo Indicador	Cumplimiento	Meta
$\frac{\text{TOTAL ENVIOS MOVILIZADOS}}{\text{TOTAL ENVIOS INDEMNIZADOS}} = \frac{6628}{0}$	99,99%	99 %

Tiempo de Entrega

Cálculo Indicador	Cumplimiento	Meta
$\frac{\text{TOTAL ENVIOS MOVILIZADOS ENTREGADOS EN 24 HORAS NAL.}}{\text{TOTAL ENVIOS MOVILIZADOS}} = \frac{6563}{6628}$	99.01%	93 %

Confiabilidad

Cálculo Indicador	Cumplimiento	Meta
$\frac{\text{TOTAL ENVIOS ENTREGADOS EN BUEN ESTADO}}{\text{TOTAL ENVIOS PERDIDOS, EXPOLIADOS O AVERIADOS}} = \frac{6628}{0}$	99,99%	99%