



INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES.

Los siguientes indicadores se calcularon con la totalidad de envíos movilizados entre el 1 de abril al 30 de julio del 2022, correspondientes al 2 Trimestre del año 2022.

Atención al Usuario

Cálculo Indicador	Cumplimiento	Meta
$\frac{\text{TOTAL, ENVIOS MOVILIZADOS}}{\text{TOTAL PQR'S RADICADAS}} = \frac{6579}{1}$	99,99%	99 %

Indemnizaciones

Cálculo Indicador	Cumplimiento	Meta
$\frac{\text{TOTAL ENVIOS MOVILIZADOS}}{\text{TOTAL ENVIOS INDEMNIZADOS}} = \frac{6579}{1}$	99,99%	99 %

Tiempo de Entrega

Cálculo Indicador	Cumplimiento	Meta
$\frac{\text{TOTAL ENVIOS MOVILIZADOS ENTREGADOS EN 24 HORAS NAL.}}{6504} = \frac{6579}{6504}$	99.01%	98 %

Confiabilidad

Cálculo Indicador	Cumplimiento	Meta
$\frac{\text{TOTAL ENVIOS ENTREGADOS EN BUEN ESTADO}}{\text{TOTAL ENVIOS PERDIDOS, EXPOLIADOS O AVERIADOS}} = \frac{6579}{1}$	99,99%	99%