



## INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES.

Los siguientes indicadores se calcularon con la totalidad de envíos movilizados entre el 1 de octubre al 31 de diciembre del 2022, correspondientes al 4T-2022.

### Atención al Usuario

Cálculo Indicador	Cumplimiento	Meta
$\frac{\text{TOTAL, ENVIOS MOVILIZADOS}}{\text{TOTAL PQR'S RADICADAS}} = \frac{6911}{5}$	99,22%	99 %

### Indemnizaciones

Cálculo Indicador	Cumplimiento	Meta
$\frac{\text{TOTAL ENVIOS MOVILIZADOS}}{\text{TOTAL ENVIOS INDEMNIZADOS}} = \frac{6911}{0}$	99,99%	99 %

### Tiempo de Entrega

Cálculo Indicador	Cumplimiento	Meta
$\frac{\text{TOTAL ENVIOS MOVILIZADOS ENTREGADOS EN 24 HORAS NAL.}}{\text{TOTAL ENVIOS MOVILIZADOS}} = \frac{6730}{6911}$	97.38%	96 %

### Confiabilidad

Cálculo Indicador	Cumplimiento	Meta
$\frac{\text{TOTAL ENVIOS ENTREGADOS EN BUEN ESTADO}}{\text{TOTAL ENVIOS PERDIDOS, EXPOLIADOS O AVERIADOS}} = \frac{6911}{1}$	99,98%	99%