



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 2023, correspondientes al 1T-2023.

Atención al Usuario

Cálculo Indicador	Cumplimiento	Meta
$\frac{\text{TOTAL, ENVIOS MOVILIZADOS}}{\text{TOTAL PQR'S RADICADAS}} = \frac{5703}{4}$	99,92%	99 %

Indemnizaciones

Cálculo Indicador	Cumplimiento	Meta
$\frac{\text{TOTAL ENVIOS MOVILIZADOS}}{\text{TOTAL ENVIOS INDEMNIZADOS}} = \frac{5703}{2}$	99,96%	99 %

Tiempo de Entrega

Cálculo Indicador	Cumplimiento	Meta
$\frac{\text{TOTAL ENVIOS MOVILIZADOS ENTREGADOS EN 24 HORAS NAL.}}{5505} = \frac{5703}{5505}$	96.52%	96 %

Confiabilidad

Cálculo Indicador	Cumplimiento	Meta
$\frac{\text{TOTAL ENVIOS ENTREGADOS EN BUEN ESTADO}}{\text{TOTAL ENVIOS PERDIDOS, EXPOLIADOS O AVERIADOS}} = \frac{5703}{2}$	99,96%	99%