



### INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES.

Los siguientes indicadores se calcularon con la totalidad de envíos movilizados entre el 1 de julio al 30 de septiembre del 2025, correspondientes al 3T-2025.

#### Atención al Usuario

Cálculo Indicador	Cumplimiento	Meta
$\frac{\text{TOTAL, ENVIOS MOVILIZADOS}}{\text{TOTAL PQR'S RADICADAS}} = \frac{7855}{1}$	99,89%	99 %

#### Indemnizaciones

Cálculo Indicador	Cumplimiento	Meta
$\frac{\text{TOTAL ENVIOS MOVILIZADOS}}{\text{TOTAL ENVIOS INDEMNIZADOS}} = \frac{7855}{0}$	99,99%	99 %

#### Tiempo de Entrega

Cálculo Indicador	Cumplimiento	Meta
$\frac{\text{TOTAL ENVIOS MOVILIZADOS}}{\text{ENTREGADOS EN 24 HORAS NAL.}} = \frac{7855}{7780}$	99.04%	99 %

#### Confiabilidad

Cálculo Indicador	Cumplimiento	Meta
$\frac{\text{TOTAL ENVIOS ENTREGADOS EN BUEN ESTADO}}{\text{TOTAL ENVIOS PERDIDOS, EXPOLIADOS O AVERIADOS}} = \frac{7855}{0}$	99,99%	99%