



**INDICADOR DE CALIDAD AL USUARIO**

<b>CÓDIGO</b>	FO05-CAL-LG
<b>VERSIÓN</b>	0
<b>FECHA</b>	20/01/2021

<b>FECHA ACTUALIZACIÓN</b>	03/10/2024		
<b>INDICADOR</b>	CONFIABILIDAD EN EL ESTADO DE LOS ENVÍOS		
<b>PERIODICIDAD</b>	III TRIMESTRE 2024		
<b>TIPO DE ENVÍO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>MEDICIÓN</b>
INDIVIDUAL	CANTIDAD DE ENVÍOS ENTREGADOS EN BUEN ESTADO EN SERVICIOS DE MENSAJERÍA EXPRESA	100%	100
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>			
CANTIDAD DE GUIAS RECIBIDAS PARA ENVÍO / CANTIDAD DE GUIAS DESPACHADAS			
165			
<b>INDICADOR</b>	<b>CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE ENTREGA DE LOS ENVÍOS</b>		
<b>TIPO DE ENVÍO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>MEDICIÓN</b>
NACIONAL	EFFECTIVIDAD EN LOS TIEMPOS DE ENTREGA EN EL SERVICIO DE MENSAJERÍA	100%	100
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>			
CANTIDAD DE GUIAS RECIBIDAS / CANTIDAD DE GUIAS ENTREGADAS A TIEMPO			
<b>INDICADOR</b>	<b>PQR'S PRESENTADAS EN EL TRIMESTRE</b>		
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>		<b>META</b>	<b>MEDICIÓN</b>
CANTIDAD DE GUIAS DESPACHADAS / PQR'S RECIBIDOS		100%	100%
165			
<b>TIPOLOGÍA DE QUEJAS</b>			
Avería del objeto postal	0		
Cumplimiento de una orden de la SIC	0		
Deficiencias en la atención al usuario	0		
Expoliación del objeto postal	0		
Incumplimiento reexpedición	0		
Incumplimientos en tiempo de entrega	0		
Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales	0		
Perdida del objeto postal	0		
Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas	0		
Indisponibilidad de dinero al momento de reclamar un giro postal.	0		
Otros	0		