

	INDICADOR DE CALIDAD AL USUARIO	CÓDIGO	F005-CAL-LG
		VERSIÓN	0
		FECHA	20/01/2021
FECHA ACTUALIZACIÓN	03/07/2024		
INDICADOR	CONFIABILIDAD EN EL ESTADO DE LOS ENVÍOS		
PERIODICIDAD	II TRIMESTRE 2024		
TIPO DE ENVÍO	INDICADOR	META	MEDICIÓN
INDIVIDUAL	CANTIDAD DE ENVÍOS ENTREGADOS EN BUEN ESTADO EN SERVICIOS DE MENSAJERÍA EXPRESA	100%	100
FORMULA DEL INDICADOR			
CANTIDAD DE GUIAS RECIBIDAS PARA ENVÍO / CANTIDAD DE GUIAS DESPACHADAS			
184			
INDICADOR	CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE ENTREGA DE LOS ENVÍOS		
TIPO DE ENVÍO	INDICADOR	META	MEDICIÓN
NACIONAL	EFFECTIVIDAD EN LOS TIEMPOS DE ENTREGA EN EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA	100%	100
FORMULA DEL INDICADOR			
CANTIDAD DE GUIAS RECIBIDAS / CANTIDAD DE GUIAS ENTREGADAS A TIEMPO			
INDICADOR	PQR'S PRESENTADAS EN EL TRIMESTRE		
FORMULA DEL INDICADOR		META	MEDICIÓN
CANTIDAD DE GUIAS DESPACHADAS / PQR'S RECIBIDOS		100%	100%
184			
TIPOLOGÍA DE QUEJAS			
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	0		
Otros	0		