

2018- Indicadores Calidad del Servicio

I. Tiempo de Entrega				
Indicador de Tiempo de Entrega (Porcentaje de objetos que son entregados dentro del tiempo establecido)	Meta	Trimestre Evaluado		
		II	III	IV
Local : Envíos entregados en Bogotá	97%	98,90%		
Nacional : Envíos entregados en municipios o áreas metropolitana diferente a Bogotá.	93%	94,50%		
II. Confiabilidad del Servicio				
Indicador de Confiabilidad (Porcentaje de objetos entregados en buen estado)	Meta	Trimestre Evaluado		
		II	III	IV
% de Objetos entregados en buen estado	97%	100%		

III. Tipología de Quejas - 2° Trimestre 2018		
	Numero de PQR'S	Tiempo promedio de Respuesta
Deficiencia de atención al cliente	0	
Deficiente información al usuario	0	
Incumplimiento en tiempos de entrega	0	
Avería del Objeto	0	
Perdida del Objeto Postal	0	
Explotación del Objeto Postal	0	
Incumplimiento en la reexpedición del objeto postal (cuando se requiera)	0	
No recepción de PQR's	0	
Otros	0	0