

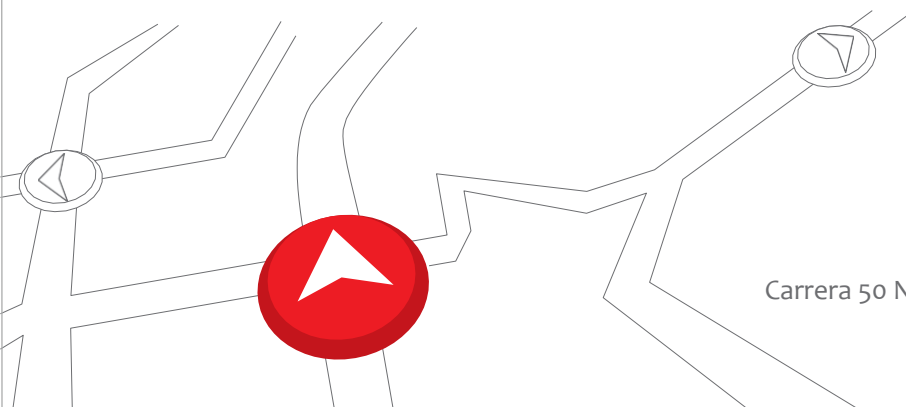
INDICADORES DE CALIDAD 2020

Porcentaje de Objetos entregado en buen estado

Nombre del Indicador	Ambit0	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Promedio
Objetos Entregados en Buen Estado	Local	99%	99%	99%		99%
	Nacional	99%	99%	99%		99%

PQRS TOTALES

ID_TIPO_PQR	1er Trimestre	2do Trimestre	3er TriMestre	4to Trimestre	Promedio
101. Deficiencia en la atención al usuario	742	270	316		443
102. Deficiente información al usuario	643	183	180		335
103. Incumplimiento en tiempos de entrega	67	18	14		33
107. Incumplimiento en la reexpedición del objeto postal (cuando se requiera)	1.091	1.281	486		953
109. Otros	5	8	6		6
111. Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales	28	13	16		19
114. Solicitudes o requerimientos de información	1.318	3.029	128		1.492
105. Pérdida del objeto postal	2	-	-		1
Total	3.896	4.802	1.146		3.281



Medellín:

Carrera 50 No. 97A Sur - 150 • Tel: (4) 378 66 66 • Fax: (4) 279 23 41

• La Estrella – Antioquia

www.cadena.com.co