

cadena.

# Indicadores de Calidad





Indicador	Meta	Último Periodo
% de Objetos entregados en buen estado	99.00%	99.00%
% de Objetos entregados entre los tiempos de entrega	95.00%	95.00%
% Soportes de Entrega Disponibles	99.00%	99.00%
% PQRS sobre el Movilizado	0,05%	0,01%
% Incumplimiento Reexpedición	3.00%	1.00%
Perdida Objetos Postales	0,05%	0,01%
% Cumplimiento atención	100.00%	100.00%
Negación de petición, queja, recurso o solicitud de indemnización sobre las PQRS recibidas	0,00%	0,00%
Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas	0,00%	0,00%
% Cobertura Nacional	100.00%	100.00%



Indicador	Medición Último Periodo
101. Deficiencia en la atención al usuario	20% sobre el 100% de total de las solicitudes recibidas
102. Deficiente información al usuario	2% sobre el 100% de total de las solicitudes recibidas
103. Incumplimiento en tiempos de entrega	0% sobre el 100% de total de las quejas recibidas
104. Avería del objeto postal	0% sobre el 100% de total de las quejas recibidas
105. Pérdida del objeto postal	0% sobre el 100% de total de las quejas recibidas
106. Expoliación del objeto postal	0% sobre el 100% de total de las quejas recibidas
107. Incumplimiento en la reexpedición del objeto postal (cuando se requiera)	1% sobre el 100% de total de las solicitudes recibidas
108. No recepción de PQRs	0% sobre el 100% de total de las quejas recibidas
109. Otros	0% sobre el 100% de total de las quejas recibidas
110. Cumplimiento de una orden de la SIC	0% sobre el 100% de total de las quejas recibidas
111. Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales	0% sobre el 100% de total de las quejas recibidas
112. Indisponibilidad de dinero al momento de reclamar un giro postal	0% sobre el 100% de total de las quejas recibidas
113. Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas	0% sobre el 100% de total de las quejas recibidas
114. Solicitudes o requerimientos de información	77% sobre el 100% de total de las solicitudes recibidas

cadena.