

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		
		II	III	IV
		Local: Envios entregados en bogotá	100%	100%

II. Confiabilidad del servicio

Indicador de Confiabilidad (Porcentaje de objetos entregados)	Meta	Trimestre		
		II	III	IV
% de Objetos entregados en buen estado	100%	100%	100%	100%

III. Tipología de Quejas

	Numero de PQR'S	Tiempo promedio de Respuesta
Deficiencia de atención al cliente		
Deficiente información al usuario		
Incumplimiento en tiempos de entrega		
Avería del Objeto		
Perdida del Objeto postal		
Incumplimiento en la reexpedición del objeto postal (cuando se requiera)		
No recepción de PQR'S		
Otros		