INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO

INDICADORES	DESCRIPCION	META
1. Cumplimiento en el tiempo de entrega establecido con el cliente	Número de días pactados para la entrega del objeto postal en cada destino	100%
2. Cumplimiento en la respuesta a solicitudes de clientes	Número de solicitudes, físicas, telefónicas o vía web y atendidas en el tiempo pactado	100%
3. Cumplimiento en reportes a clientes	Entrega de reporte y devolución de objetos no entregados a clientes	100%
4. Cumplimiento en respuesta PQR/INDEMNIZACIONES	Atencion oportuna en la respuesta a requerimiento realizados por los clientes	100%

RESULTADOS AÑO 2021

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
INDICADOR 1	96%	95%	94%	90%	90%	96%	96%	97%	96%	97%	96%	95%
INDICADOR 2	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
INDICADOR 3	96%	95%	97%	92%	92%	96%	97%	98%	97%	96%	97%	95%
INDICADOR 4	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%