

I. Tiempo de Entrega

I- 2026

Indicador de Tiempo de Entrega (Porcentaje de objetos que son entregados dentro del tiempo establecido)	Meta	Trimestre			
		I	II	III	IV
Local : Envíos entregados en Bogotá	95%	96.83%			
Nacional : Envíos entregados en municipios o áreas metropolitana diferente a Bogotá.	95%	95.4%			

II. Confiabilidad del Servicio

Indicador de Confiabilidad (Porcentaje de objetos entregados en buen estado)	Meta				
		I	II	III	IV
% de Objetos entregados en buen estado	95%	100%			

Indicadores Calidad del Servicio

III. Tipología de Quejas

II- TRIMESTRE 2023		
Tipo de PQR	Numero de PQR'S	Tiempo promedio de Respuesta
Deficiencia de atención al usuario	0	
Deficiente información al usuario	0	
Incumplimiento en tiempos de entrega	0	
Averia 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	
Cumplimiento de una orden de la SIC	0	
Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales	0	
Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas	0	
Solicitudes o requerimientos de información	0	