

NIVELES DE CALIDAD EN EL SERVICIO

INDICADORES II TRIMESTRE 2025

1. Porcentaje de objetos entregados a tiempo

Ámbito	% envíos ofrecidos en:	
Local	D + 24	100%
Nacional	D + 48	100%

2. Porcentaje de Objetos entregados en buen estado

Ámbito	Cantidad de objetos postales recibidos	Objetos averiados	Objetos postales declarados en rezago	% Entregados en buen estado
Local	130	0	1	99,2%
Nacional	5595	0	6	99,9%

3. Garantizar el nivel de servicio en el Contact Center

Nivel de servicio	% Cumplimiento en atención	
Total de llamadas atendidas antes de los 20 segundos	Total de llamadas recibidas	95%
115	121	

4. Tipología de Quejas

Tipología de quejas	% de participación del total de reportes presentados	
Operativas	Procesos asociados a la logística de recolección, despacho o reparto	0%
Atención al Usuario	Asociadas a la deficiencia en la atención al usuario o a la información suministrada	0%
Otras	Asociadas a procesos de apoyo	0%