

I Trimestre 2024

| Porcentaje de objetos entregados a tiempo   |  |  |                             |
|---|--|--|-----------------------------|
| Ámbito  | % Envíos ofrecidos en  |  |                             |
| Local   | D+ 24  | 83%  |                             |
| Nacional  | D+48   | 82%  |                             |
| <i>Tiempos de entrega afectados por invierno, manifestaciones, paros y bloqueos que no permiten la entrega oportuna en el destino</i> |  |  |                             |
| Porcentaje de objetos entregados en buen estado   |  |  |                             |
| Ámbito  | Cantidad de objetos postales recibidos   | Objetos averiados                                    | % Entregados en buen estado |
| Local   | 370.000  | 3.700  | 99%                         |
| Nacional  | 1.560.000  | 15.600   | 99%                         |
| Garantizar el nivel de servicio en el contact center  |  |  |                             |
| Nivel de servicio 2024 - I  |  |  | % Cumplimiento en atención  |
| Total, de llamadas atendidas antes de los 30 segundos   | Total, de llamadas recibidas   |  | % Cumplimiento en atención  |
| 54880   | 56.000   |  | 98%                         |
| Tipología de quejas   |  |  |                             |
| Tipología de quejas 2024 - 1  |  | % de participación del total de reportes presentados |                             |
| Operativas  | Procesos asociados a la logística de recolección – Despacho -Reparto                 |  | 97%                         |
| Atención al usuario   | Asociadas a la deficiencia en la atención al usuario o a la información suministrada |  | 2%                          |
| Otras   | Asociadas a procesos de apoyo  |  | 1                           |