

Indicadores a tener en cuenta en la prestación del servicio

Porcentaje de objetos entregados a tiempo			
Ámbito	% Envíos ofrecidos en		
Local	D+		
Nacional	D+		
<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			
Nacional			
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
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		
Atención al usuario	Asociadas a la deficiencia en la atención al usuario o a la información suministrada		
Otras	Asociadas a procesos de apoyo		

De conformidad con los siguientes indicadores validaremos la calidad en nuestras entregas.