

INDICADOR MENSAJERÍA EXPRESA IV TRIMESTRE AÑO 2023

PETICIONES, QUEJA Y RECLAMOS

CLASE	CANTIDAD
PERDIDA DEL OBJETO POSTAL	19
INCUMPLIMIENTO EN TIEMPOS DE ENTREGA	7
AVERIA DEL OBJETO POSTAL	2
EXPOLIACIÓN DEL OBJETO POSTAL	2
TOTAL	30

INDICADOR DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

CLASE	LLAMADAS ENTRANTES	LLAMADAS CONTESTADAS
MENSAJERÍA EXPRESA	10.108	6.647

INDICADOR DE CALIDAD

CLASE	CANTIDAD DE REMESAS	INCONFORMIDADES DEL SERVICIO	%
CALIDAD DEL SERVICIO	45.163	30	93,98%