

TIEMPOS DE ENTREGA – Por el cual se establece los tiempos de entrega obligatorios a cumplir por los operadores postales de Mensajería expresa.

| TIEMPOS DE ENTREGA - OPERADORES DE MENSAJERIA EXPRESA | | | | |
|-------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------|-----|-----|
| Tipo de Envio | Ambito | ESTANDAR (Dias Habiles) | | |
| | | D+1 | D+2 | D+4 |
| Envios Individuales | Local | X | | |
| | Nacional | | X | |
| | Internacional Saliente | | | X |

PARAMETROS DE CALIDAD INDICADOR VELOCIDAD, PERIODOS 2018 AL 2020, Por el cual se establece los parámetros de calidad para el total de los envíos entregados en tiempos de entrega establecidos, por cada periodo anual.

| PARAMETROS DE CALIDAD INDICADOR: VELOCIDAD | | | | |
|----------------------------------------------------------------|------------------|---------------|------|------|
| Porcentaje de objetos postales entregados en tiempo de entrega | | | | |
| Ambito | Indicador | PERIODO ANUAL | | |
| | | 2018 | 2019 | 2020 |
| Local | D+12 Hrs. | N/A | | |
| Nacional | D+48 Hrs o menos | 100% | 100% | % |
| Internacional Saliente | D+96 Hrs. | N/A | | |

PARAMETROS DE CALIDAD INDICADOR CONFIABILIDAD, PERIODOS 2018-2020, Por el cual se establece los parámetros de calidad para el total de los envíos entregados en buen estado establecidos, por cada periodo anual.

| METAS DE CALIDAD INDICADOR: CONFIABILIDAD | | | | |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------|--------|------|
| Tipo de servicio | Indicador | PERIODO ANUAL | | |
| | | 2018 | 2019 | 2020 |
| Envios Individuales | % porcentaje de objetos entregados en buen estado | 99,98% | 99,98% | % |
| Envios Masivos | % porcentaje de objetos entregados en buen estado | N/A | | |

| PARAMETROS DE CALIDAD - MENSAJERIA EXPRESA | | | Resultados Trimestrales | | | |
|------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------|------------------|--|
| Indicador de Velocidad x Meta (% de objetos entregados en tiempo de entrega) | Meta | Trimestre 1 | Trimestre: 2 | Trimestre: 3 | Trimestre: 4 | |
| | | Ene-Marz. 2019 | Abr-Jun. 2019 | Jul-Sept. 2019 | Oct-Dic. 2019 | |
| Tipo de envio | Ambito | % de objetos postales entregados en tiempo de entrega | | | | |
| Envios Individuales: | Local | 0% | 0% | 0% | | |
| | Nacional | 98% | 100% | 100% | | |
| | Internacional | 0% | 0% | 0% | | |
| SI APLICA | | | | | | |
| Envios Masivos: | Nacional | NO APLICA | | | | |
| NO APLICA | | | | | | |

PARAMETROS DE CALIDAD - INDICADOR VELOCIDAD, Se establece una meta anual obligatoria y el resultado por cada trimestre.

| INDICADOR: VELOCIDAD TRIMESTRE: 2 MES: Abril-Junio AÑO: 2019 | | | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------|---------------|------------------|-------------------------------------------------------|--------|-------|-------|------|------|------|
| PORCENTAJE DE OBJETOS POSTALES ENTREGADOS EN TIEMPO DE ENTREGA | | | | | | | | | |
| Tipo de Envio | Ambito | % Total enviados | % Objetos postales entregados en el Tiempo de entrega | | | | | | |
| | | | D+12 | D+24 | D+36 | D+48 | D+60 | D+72 | D+96 |
| Envios Individuales | Local | 0% | | | | | | | |
| | Nacional | 100% | 80,90% | 19,04% | 0,01% | 0,05% | | | |
| | Internacional | 0% | | | | | | | |
| SI APLICA | | | | | | | | | |
| Envios Masivos | Nacional | NO APLICA | | | | | | | |
| NO APLICA | | | | | | | | | |

INDICADOR DE VELOCIDAD – por el cual se mide D+n el cual corresponde al tiempo transcurrido entre la fecha de imposición del objeto postal, hasta la fecha de ingreso a la oficina de destino: medido en horas.

D+12: 12 Hrs. D+24: 24 Hrs. D+36: 36 Hrs. D+48 Hrs. D+60: 60 Hrs.
D+72: 72 Hrs. D+96: 96 Hrs. D+>96: más de 96 Hrs.

| PARAMETROS DE CALIDAD - MENSAJERIA EXPRESA | | Meta | Resultados Trimestrales | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------|-------------------------|------------------|-------------------|------------------|
| Indicador de Confiabilidad x Meta (% de objetos postales entregados en buen estado) | Tipo de envío | | Trimestre: 1 | Trimestre: 2 | Trimestre: 3 | Trimestre: 4 |
| | | | Ene-Mar. 2019 | Abr-Jun. 2019 | Jul-Sept. 2019 | Oct-Dic. 2019 |
| | | % de objetos postales entregados en buen estado | | | | |
| Envíos Individuales: | | 99% | 100% | 99,97% | | |
| SI APLICA | | | | | | |
| Envíos Masivos: | Nacional | NO APLICA | | | | |
| NO APLICA | | | | | | |

PARAMETROS DE CALIDAD - INDICADOR CONFIABILIDAD, Se establece una meta anual obligatoria y el resultado por cada trimestre.

| INDICADOR: CONFIABILIDAD TRIMESTRE: 2 MES: Abr-Jun AÑO: 2019 | | | | | |
|--------------------------------------------------------------|---------------|-----------|----------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------|
| PORCENTAJE DE OBJETOS POSTALES ENTREGADOS EN BUEN ESTADO | | | | | |
| Tipo de Envío | Ambito | % Total | % Objetos postales : | | |
| | | | Enviados | Entregados en buen estado. | Perdidos, Expoliados o averiados por fuerza mayor/ caso fortuito |
| Envíos Individuales | Local | 0% | 0% | 0% | 0% |
| | Nacional | 100% | 100% | 99,97% | 0,03% |
| | Internacional | 0% | 0% | 0% | 0% |
| SI APLICA | | | | | |
| Envíos Masivos | Nacional | NO APLICA | | | |
| NO APLICA | | | | | |

INDICADOR DE CONFIABILIDAD – Por el cual se mide el transporte y entrega efectiva de todos los envíos postales en forma correcta, tanto en su contenido como en su embalaje

| INDICADORES DEL PROCESO DE ATENCION AL USUARIO | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| PARAMETROS DE CALIDAD - MENSAJERIA EXPRESA | | Meta | Resultados Trimestrales | | | |
| Indicadores del proceso de atencion al usuario para el 1 Trimestre del año 2019 | | | Trimestre: 1 Ene-Mar. 2019 | Trimestre: 2 Abr-Jun. 2019 | Trimestre: 3 Jul-Sept. 2019 | Trimestre: 4 Oct-Dic. 2019 |
| Tipo de Atencion: | Servicio | | | | | |
| Cumplimiento en respuesta de PQR | Mensajería Expresa | 98% | 100% | 100% | | |
| Cumplimiento en respuesta en llamadas linea celular | Mensajería Expresa | 95% | 97% | 97% | | |
| Cumplimiento en respuesta en llamadas linea nacional Gratuita | Mensajería Expresa | 98% | 100% | 100% | | |
| Cumplimiento en respuesta de solicitudes por medio de Chats, Correo electronico, Oficinas de atencion | Mensajería Expresa | 98% | 100% | 99% | | |

INDICADORES DEL PROCESO DE ATENCION AL USUARIO– Por el cual se mide el cumplimiento por parte del operador postal de Mensajería expresa, todos los procesos por el cual se atienden a los usuarios.