

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%	99,99%	0%
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%	99,99%	0%
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%	0%	0%
	Nacional	98%	100%	100%	100%	99,96%
	Internacional	0%	0%	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: 4 MES: Oct-Dic. 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	D+>96
Envios Individuales	Local	0%								
	Nacional	100%	82,23%	17,43%	0,17%	0,13%	0%	0,03%	0%	0%
	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		Resultados Trimestrales			
Indicador de Confiabilidad x Meta (% de objetos postales entregados en buen estado)	Meta	Trimestre: 1	Trimestre: 2	Trimestre: 3	Trimestre: 4
		Ene-Mar. 2019	Abr-Jun. 2019	Jul-Sept. 2019	Oct-Dic. 2019
Tipo de envío		% de objetos postales entregados en buen estado			
Envios Individuales:	99%	100%	99,97%	99,99%	99,98%
SI APLICA					
Envios 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: 4 MES: Oct-Dic 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
Envios Individuales	Local	0%	0%	0%	0%
	Nacional	100%	100%	99,98%	0,02%
	Internacional	0%	0%	0%	0%
SI APLICA					
Envios 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 por cada Trimestre del año 2019			Trimestre: 1	Trimestre: 2	Trimestre: 3	Trimestre: 4
			Ene-Mar. 2019	Abr-Jun. 2019	Jul-Sept. 2019	Oct-Dic. 2019
Tipo de Atencion:	Servicio					
Cumplimiento en respuesta de PQR	Mensajería Expresa	98%	100%	100%	100%	100%
Cumplimiento en respuesta en llamadas linea celular	Mensajería Expresa	95%	97%	97%	96%	95%
Cumplimiento en respuesta en llamadas linea nacional Gratuita	Mensajería Expresa	98%	100%	100%	100%	100%
Cumplimiento en respuesta de solicitudes por medio de Chats, Correo electronico, Oficinas de atencion	Mensajería Expresa	98%	100%	99%	98%	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.