



## COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA.



**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 - 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	
<b>Tipo de envío</b>	<b>Ambito</b>		<b>% de objetos postales entregados en tiempo de entrega</b>			
Envios Individuales:	Local	0%	0%			
	Nacional	98%	100%			
	Internacional	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: 1 MES: Ene-Marz AÑO: 2019									
PORCENTAJE DE OBJETOS POSTALES ENTREGADOS EN TIEMPO DE ENTREGA									
Tipo de Envío	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%	79,16%	20,82%	0,02%				
	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 envio		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			
Envios Individuales:		99%	100%			
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: 1 MES: Ene-Marz AÑO: 2019					
PORCENTAJE DE OBJETOS POSTALES ENTREGADOS EN BUEN ESTADO					
Tipo de Envio	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%	100%	0%
	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 todo los envíos postales en forma correcta, tanto en su contenido como en su embalaje

TRIMESTRE: 1 MES: Ene-Marz. AÑO: 2019						
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%			
Cumplimiento en respuesta en llamadas linea celular	Mensajería Expresa	95%	97%			
Cumplimiento en respuesta en llamadas linea nacional Gratuita	Mensajería Expresa	98%	100%			
Cumplimiento en respuesta de solicitudes por medio de Chats, Correo electronico, Oficinas de atencion	Mensajería Expresa	98%	100%			

**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.