

**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%	99.70%
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%	100%
Envios Masivos	% Porcentaje de objetos entregados en buen estado	N/A		

PARAMETROS DE CALIDAD - MENSAJERIA EXPRESA		Meta	Resultados trimestrales			
Indicador de velocidad x Meta ( % de objetos postales entregados en tiempo de entrega)			Trimestre: 1	Trimestre: 2	Trimestre: 3	Trimestre: 4
			Ene Marz. 2020	Abr-Jun. 2020	Jul-Sept. 2020	Oct-Dic. 2020
Tipo de envío	Ambito	% de objetos postales entregados en tiempo de entrega				
Envíos Individuales	Local	0%	0%	0%	0%	0%
Tiempo de entrega en condiciones normales 48 horas o menos.	Nacional	98%	100%	99,19%	99,91%	0%
	Internacional	0%	0%	0%	0%	0%
SI APLICA						
Envíos Masivos	Local	NO APLICA				
	Nacional					
	Internacional					
NO APLICA						

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

INDICADOR: Velocidad. TRIMESTRE: 3. MES: Julio - Septiembre. AÑO: 2020.										
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	D+>96
Envíos Individuales	Local	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Nacional	100%	73,23%	25,67%	0%	1,01%	0%	0,09%	0%	0%
	Internacional	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
SI APLICA										
Envíos Masivos	Local	NO APLICA								
	Nacional									
	Internacional									
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)						
	Trimestre: 1 Ene Marz. 2020		Trimestre: 2 Abr-Jun. 2020	Trimestre: 3 Jul-Sept. 2020	Trimestre: 4 Oct-Dic. 2020	
Tipo de envío		% de objetos postales entregados en buen estado				
Envios Individuales	98%	100%	100%	100%	0%	
SI APLICA						
Envios Masivos		NO APLICA				
NO APLICA						

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

INDICADOR: Confiabilidad. TRIMESTRE: 3. MES: Julio - Septiembre. AÑO: 2020.					
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%	100%	0%
	Internacional	0%	0%	0%	0%
SI APLICA					
Envios Masivos	Local		NO APLICA		
	Nacional				
	Internacional				
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 CALIDAD DEL PROCESO DE ATENCION AL USUARIO						
PARAMETROS DE CALIDAD - MENSAJERIA EXPRESA			Resultados trimestrales			
Indicadores del proceso de atencion al usuario por cada Trimestre del año 2020	Meta	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	
		Ene Marz. 2020	Abr-Jun. 2020	Jul-Sept. 2020	Oct-Dic. 2020	
Tipo de atencion	Servicio					
Cumplimiento en respuestas de PQR'S.	Mensajería Expresa	98%	100%	100%	100%	0%
Cumplimiento en respuestas llamadas línea celular.	Mensajería Expresa	95%	97%	97%	95%	0%
Cumplimiento en respuestas llamadas línea nacional gratuita.	Mensajería Expresa	98%	98%	98%	98%	0%
Cumplimiento en respuestas de solicitudes por medio de chats, correo electrónico, Oficinas de atencion.	Mensajería Expresa	98%	99%	98%	99%	0%

**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.

TIPOLOGIA DE PQR'S		
PARAMETROS DE CALIDAD		
Indicadores del proceso de atencion de PQR'S por cada Trimestre del año 2020	Trimestre 3	
	Julio - Septiembre	
Tipo	Servicio	%
Deficiencia en la atencion al usuario	Mensajería Expresa	0,02%
Deficiente informacion al usuario	Mensajería Expresa	0%
Incumplimiento en tiempos e entrega	Mensajería Expresa	0%
Averia del objeto postal	Mensajería Expresa	0%
Perdida del objeto postal	Mensajería Expresa	0%
Expoliacion del objeto postal	Mensajería Expresa	0%
No recepcion de PQR'S	Mensajería Expresa	0%
Otros	Mensajería Expresa	0%