

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 Envío	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%	99,77%
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			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. 2020	Abr-Jun. 2020	Jul-Sept. 2020	Oct-Dic. 2020
Tipo de envío	Ambito		% de objetos postales entregados en tiempo de entrega			
Envios Individuales:	Local	0%	0%	0%	0%	0%
Tiempo de entrega en condiciones normales: 48 horas o menos	Nacional	98%	100%	99,19%	99,91%	99,99%
	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: Octubre - Diciembre. 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
Envios Individuales	Local	0%							
	Nacional	100%	62,25%	37,58%	0,03%	0,13%	0,01%	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		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. 2020	Abr-Jun. 2020	Jul-Sept. 2020	Oct-Dic. 2020	
		% de objetos postales entregados en buen estado				
Envios Individuales:		98%	100%	100%	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: 4 MES: Oct-Dic 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	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 2020			Trimestre: 1	Trimestre: 2	Trimestre: 3	Trimestre: 4
			Ene-Mar. 2020	Abr-Jun. 2020	Jul-Sept. 2020	Oct-Dic. 2020
Tipo de Atencion:	Servicio					
Cumplimiento en respuesta de PQR	Mensajería Expresa	98%	100%	100%	100%	100%
Cumplimiento en respuesta en llamadas línea celular	Mensajería Expresa	95%	97%	97%	95%	95%
Cumplimiento en respuesta en llamadas línea nacional Gratuita	Mensajería Expresa	98%	98%	98%	98%	98%
Cumplimiento en respuesta de solicitudes por medio de Chats, Correo electrónico, Oficinas de atención	Mensajería Expresa	98%	99%	98%	99%	98%

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 4
		Octubre - Diciembre
Tipo	Servicio	%
Deficiencia en la atención al usuario	Mensajería Expresa	0%
Deficiente información al usuario	Mensajería Expresa	0%
Incumplimiento en tiempos de entrega	Mensajería Expresa	0%
Avería del objeto postal	Mensajería Expresa	0%
Pérdida del objeto postal	Mensajería Expresa	0%
Explotación del objeto postal	Mensajería Expresa	0%
No recepción de PQR'S	Mensajería Expresa	0%
Otros	Mensajería Expresa	0,01%