

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 2021 AL 2023, 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		
		2021	2022	2023
Local	D+12 Hrs.	N/A		
Nacional	D+48 Hrs o menos	100%	0%	0%
Internacional Saliente	D+96 Hrs.	N/A		

PARAMETROS DE CALIDAD INDICADOR CONFIABILIDAD, PERIODOS 2021-2023, 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		
		2021	2022	2023
Envios Individuales	% porcentaje de objetos entregados en buen estado	100%	0%	0%
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 entregados en tiempo de entrega)			Trimestre 1 Ene-Marz. 2021	Trimestre: 2 Abr-Jun. 2021	Trimestre: 3 Jul-Sept. 2021	Trimestre: 4 Oct-Dic. 2021
Tipo de envío	Ambito		% de objetos postales entregados en tiempo de entrega			
Envios Individuales:	Local		NO APLICA			
Tiempo de entrega en condiciones normales: 48 horas o menos	Nacional	98%	100%	0%	0%	0%
	Internacional		NO APLICA			
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: Enero - Marzo. AÑO: 2021									
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%	NO APLICA						
	Nacional	100%	67,97%	31,11%	0,86%	0,06%	0%	0%	0%
	Internacional	0%	NO APLICA						
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. 2021	Abr-Jun. 2021	Jul-Sept. 2021	Oct-Dic. 2021
Tipo de envio		% de objetos postales entregados en buen estado			
Envios Individuales:	98%	100%	0%	0%	0%
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: 2021					
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 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 2021			Trimestre: 1	Trimestre: 2	Trimestre: 3	Trimestre: 4
			Ene-Mar. 2021	Abr-Jun. 2021	Jul-Sept. 2021	Oct-Dic. 2021
Tipo de Atencion:	Servicio					
Cumplimiento en respuesta de PQR	Mensajería Expresa	98%	100%	0%	0%	0%
Cumplimiento en respuesta en llamadas línea celular	Mensajería Expresa	95%	96%	0%	0%	0%
Cumplimiento en respuesta en llamadas línea nacional Gratuita	Mensajería Expresa	98%	98%	0%	0%	0%
Cumplimiento en respuesta de solicitudes por medio de Chats, Correo electrónico, Oficinas de atención	Mensajería Expresa	98%	99%	0%	0%	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 2021		Trimestre 1
		Enero - Marzo
Tipo	Servicio	%
Deficiencia en la atencion al usuario	Mensajería Expresa	0%
Deficiente informacion al usuario	Mensajería Expresa	0%
Incumplimiento en tiempos de entrega	Mensajería Expresa	0,03%
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	0,08%