

## PARAMETROS DE CALIDAD TIEMPOS DE ENTREGA Y CONFIABILIDAD

**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 ANUALES DEL 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 TIEMPOS DE ENTREGA				
Ambito	Indicador	PERIODO ANUAL		
		2021	2022	2023
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 VELOCIDAD**, Se establece una meta anual obligatoria y el resultado por cada trimestre.

PARAMETROS DE CALIDAD - MENSAJERIA EXPRESA		Meta	RESULTADOS TRIMESTRALES			
Indicador de Velocidad x Meta (% de objetos entregados en tiempo de entrega)			Trimestre: 1 Ene-Marz. 2022	Trimestre: 2 Abr-Jun. 2022	Trimestre: 3 Jul-Sept. 2022	Trimestre: 4 Oct-Dic. 2022
<b>Tipo de envío</b>	<b>Ambito</b>		<b>% de objetos postales entregados en tiempo de entrega</b>			
Envios Individuales:	Local		NO APLICA			
<b>Tiempo de entrega en condiciones normales: 48 horas o menos</b>	Nacional	93%	99,99%	99,99%	0%	0%
	Internacional		NO APLICA			
<b>SI APLICA</b>						
Envios Masivos:	Nacional		NO APLICA			
<b>NO APLICA</b>						

**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.

INDICADOR: VELOCIDAD TRIMESTRE: 2 MES: Abril - Junio AÑO: 2022										
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
Envios Individuales	Local	0%	NO APLICA							
	Nacional	100%	67,27%	31,61%	0,95%	0,16%	0%	0%	0%	0%
	Internacional	0%	NO APLICA							
<b>SI APLICA</b>										
Envios Masivos	Nacional		NO APLICA							
<b>NO APLICA</b>										

**PARAMETROS DE CALIDAD INDICADOR CONFIABILIDAD, PERIODOS ANUALES DEL 2021 AL 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	99,99%	99,99%	0%
Envios Masivos	% porcentaje de objetos entregados en buen estado	N/A		

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

PARAMETROS DE CALIDAD - MENSAJERIA EXPRESA	Meta	RESULTADOS TRIMESTRALES			
		Trimestre: 1	Trimestre: 2	Trimestre: 3	Trimestre: 4
Indicador de Confiabilidad x Meta (% de objetos postales entregados en buen estado)		Ene-Mar. 2022	Abr-Jun. 2022	Jul-Sept. 2022	Oct-Dic. 2022
<b>Tipo de envío</b>		<b>% de objetos postales entregados en buen estado</b>			
Envios Individuales:	99,5%	99,99%	99,99%	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

INDICADOR: CONFIABILIDAD TRIMESTRE: 2 MES: Abr-Jun AÑO: 2022					
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%
	<b>Nacional</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>99,99%</b>	<b>0,01%</b>
	Internacional	0%	0%	0%	0%
SI APLICA					
Envios Masivos	Nacional	NO APLICA			
NO APLICA					

## PARAMETROS DE CALIDAD INDICADORES DEL PROCESO DE ATENCION AL USUARIO

**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.

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 2022			Trimestre: 1	Trimestre: 2	Trimestre: 3	Trimestre: 4
			Ene-Mar. 2022	Abr-Jun. 2022	Jul-Sept. 2022	Oct-Dic. 2022
Tipo de Atencion:	Servicio					
Cumplimiento en respuesta de PQR	Mensajería Expresa	98%	100%	100%	0%	0%
Cumplimiento en respuesta en llamadas línea celular	Mensajería Expresa	95%	95%	95%	0%	0%
Cumplimiento en respuesta en llamadas línea nacional Gratuita	Mensajería Expresa	98%	98%	98%	0%	0%
Cumplimiento en respuesta de solicitudes por medio de Chats, Correo electrónico, Oficinas de atención	Mensajería Expresa	98%	99%	99%	0%	0%

TIPOLOGIA DE PQR'S		
PARAMETROS DE CALIDAD		
Indicadores del proceso de atencion de PQR'S por cada Trimestre del año 2022		Trimestre 2
		Abril - Junio
TIPO	SERVICIO	%
Deficiencia en la atención al usuario	<i>Mensajería Expresa</i>	0%
Deficiente información al usuario		0%
Incumplimiento en tiempos de entrega		0,03%
Avería del objeto postal		0%
Perdida del objeto postal		0,01%
Explotación del objeto postal		0%
No recepción de PQR'S		0%
Cumplimiento de una orden de la SIC		0%
Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales		0%
Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas		0%
Solicitudes o requerimientos de información		0%
Otros		0%