

## 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

| 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 2022 AL 2024**, 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 |      |        |
|   |           | 2022          | 2023 | 2024   |
| Local   | D+1       | N/A           |      |        |
| Nacional  | D+2       | 99,99%        | 100% | 99,99% |
| Internacional Saliente  | D+4       | 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            | Trimestre: 2     | Trimestre: 3      | Trimestre: 4     |
|  |               |  | Ene-Marz.<br>2024       | Abr-Jun.<br>2024 | Jul-Sept.<br>2024 | Oct-Dic.<br>2024 |
| <b>Tipo de envío</b>   | <b>Ambito</b> | <b>% de objetos postales entregados en tiempo de entrega</b> |                         |                  |                   |                  |
| Envíos Individuales:   | Local         | NO APLICA  |                         |                  |                   |                  |
| <b>Tiempo de entrega en condiciones normales en días hábiles D+2:</b>        | Nacional      | 93%  | 99,99%                  | 0%               | 0%                |                  |
|  | Internacional | NO APLICA  |                         |                  |                   |                  |
| <b>SI APLICA</b>   |               |  |                         |                  |                   |                  |
| Envíos 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 días.

D+1: 1 Día.                      D+3: 3 Días.                      D+5: 5 Días.                      D+>6: más de 6 Días.  
D+2: 2 Días.                      D+4: 4 Días.                      D+6: 6 Días.

| INDICADOR: VELOCIDAD TRIMESTRE: 1 MES: Enero - Marzo AÑO: 2024 |               |                  |   |       |     |     |     |     |
|--|---------------|------------------|---|-------|-----|-----|-----|-----|
| PORCENTAJE DE OBJETOS POSTALES ENTREGADOS EN TIEMPO DE ENTREGA |               |                  |   |       |     |     |     |     |
| Tipo de Envío  | Ambito        | % Total enviados | % Objetos postales entregados en el Tiempo de entrega |       |     |     |     |     |
|  |               |                  | D+1   | D+2   | D+3 | D+4 | D+5 | D+6 |
| Envíos Individuales  | Local         | 0%               | NO APLICA   |       |     |     |     |     |
|  | Nacional      | 100%             | 99,52%  | 0,47% | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  |
|  | Internacional | 0%               | NO APLICA   |       |     |     |     |     |
| <b>SI APLICA</b>   |               |                  |   |       |     |     |     |     |
| Envíos Masivos   | Nacional      | NO APLICA        |   |       |     |     |     |     |
| <b>NO APLICA</b>   |               |                  |   |       |     |     |     |     |

**PARAMETROS DE CALIDAD INDICADOR CONFIABILIDAD, PERIODOS ANUALES DEL 2022 AL 2024**, 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 |      |      |  |
|   |   | 2022          | 2023 | 2024 |  |
| Envios Individuales                       | % porcentaje de objetos entregados en buen estado | 99,99%        | 100% | 100% |  |
| 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 |              |              |              |
|---|--|---|-------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Indicador de Confiabilidad x Meta (% de objetos postales entregados en buen estado) |  |   | Trimestre: 1            | Trimestre: 2 | Trimestre: 3 | Trimestre: 4 |
| Tipo de envío   |  | % de objetos postales entregados en buen estado |                         |              |              |              |
| Envios Individuales:  |  | 99,5%   | 100%                    | 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

| INDICADOR: CONFIABILIDAD TRIMESTRE: 1 MES: Enero - Marzo AÑO: 2024 |               |           |                      |                            |         |            |   |
|--|---------------|-----------|----------------------|----------------------------|---------|------------|---|
| PORCENTAJE DE OBJETOS POSTALES ENTREGADOS EN BUEN ESTADO           |               |           |                      |                            |         |            |   |
| Tipo de Envío  | Ambito        | % Total   | % Objetos postales : |                            |         |            |   |
|  |               |           | Enviados             | Entregados en buen estado. | Rezagos | Incautados | Perdidos, Expoliados o Averiadados por Fuerza Mayor o Caso Fortuito |
| Envios Individuales  | Local         | 0%        | 0%                   | 0%                         | 0%      | 0%         | 0%  |
|  | Nacional      | 100%      | 100%                 | 99,73%                     | 0,26%   | 0,01%      | 0,00%   |
|  | Internacional | 0%        | 0%                   | 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 2024                        |                    |      | Trimestre: 1            | Trimestre: 2     | Trimestre: 3      | Trimestre: 4     |
|   |                    |      | Ene-Mar.<br>2024        | Abr-Jun.<br>2024 | Jul-Sept.<br>2024 | Oct-Dic.<br>2024 |
| 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%  | 100%                    | 0%               | 0%                | 0%               |

| TIPOLOGIA DE PQR'S   |                           |               |
|--|---------------------------|---------------|
| PARAMETROS DE CALIDAD  |                           |               |
| Indicadores del proceso de atencion de PQR'S por cada Trimestre del año 2024 |                           | Trimestre 1   |
|  |                           | Enero - Marzo |
| TIPO   | SERVICIO                  | %             |
| Deficiencia en la atención al usuario  | <i>Mensajería Expresa</i> | 0,04%         |
| Deficiente información al usuario  |                           | 0%            |
| Incumplimiento en tiempos de entrega   |                           | 0,02%         |
| Avería del objeto postal   |                           | 0%            |
| Perdida del objeto postal  |                           | 0%            |
| 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                                  |                           | 0,04%         |
| Otros  |                           | 0%            |