

## 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 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 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+1	N/A		
Nacional	D+2	100%	99,99%	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 Ene-Marz. 2023	Trimestre: 2 Abr-Jun. 2023	Trimestre: 3 Jul-Sept. 2023	Trimestre: 4 Oct-Dic. 2023
<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%	100%	100%	99,98%	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: 3 MES: Julio - Septiembre AÑO: 2023									
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	D+>6
Envíos Individuales	Local	0%	NO APLICA						
	Nacional	100%	99,68%	0,3%	0%	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 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%	99,99%	
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%	99,99%	99,97%	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: 3 MES: Julio - Septiembre AÑO: 2023						
PORCENTAJE DE OBJETOS POSTALES ENTREGADOS EN BUEN ESTADO						
Tipo de Envío	Ambito	% Total	% Objetos postales :			
			Enviados	Entregados en buen estado.	Rezagos	Incautados, Perdidos, Explotados o Averidos por Fuerza Mayor o Caso Fortuito
Envios Individuales	Local	0%	0%	0%	0%	0%
	<b>Nacional</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>99,40%</b>	<b>0,57%</b>	<b>0,03%</b>
	Internacional	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			RESULTADOS TRIMESTRALES			
Indicadores del proceso de atencion al usuario por cada Trimestre del año 2023		Meta	Trimestre: 1	Trimestre: 2	Trimestre: 3	Trimestre: 4
			Ene-Mar. 2023	Abr-Jun. 2023	Jul-Sept. 2023	Oct-Dic. 2023
Tipo de Atencion:	Servicio					
Cumplimiento en respuesta de PQR	Mensajería Expresa	98%	100%	100%	100%	0%
Cumplimiento en respuesta en llamadas linea celular	Mensajería Expresa	95%	95%	96%	97%	0%
Cumplimiento en respuesta en llamadas linea nacional Gratuita	Mensajería Expresa	98%	98%	98%	98%	0%
Cumplimiento en respuesta de solicitudes por medio de Chats, Correo electronico, Oficinas de atencion	Mensajería Expresa	98%	99%	99%	99%	0%

TIPOLOGIA DE PQR'S		
PARAMETROS DE CALIDAD		
Indicadores del proceso de atencion de PQR'S por cada Trimestre del año 2023		Trimestre 3 Julio - Septiembre
TIPO	SERVICIO	%
Deficiencia en la atencion al usuario	<b>Mensajería Expresa</b>	0,01%
Deficiente informacion al usuario		0,01%
Incumplimiento en tiempos de entrega		0,04%
Averia del objeto postal		0,00%
Perdida del objeto postal		0,02%
Expoliacion del objeto postal		0,00%
No recepcion de PQR'S		0,00%
Cumplimiento de una orden de la SIC		0,00%
Suplantacion o fraude en la entrega de objetos postales		0,00%
Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas		0,00%
Solicitudes o requerimientos de informacion		0,03%
Otros		0,01%