

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	Trimestre: 2	Trimestre: 3	Trimestre: 4
			Ene-Marz. 2023	Abr-Jun. 2023	Jul-Sept. 2023	Oct-Dic. 2023
Tipo de envío	Ambito	% de objetos postales entregados en tiempo de entrega				
Envios Individuales:	Local	NO APLICA				
Tiempo de entrega en condiciones normales en días hábiles D+2:	Nacional	93%	100%	100%	99,98%	99,99%
	Internacional	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 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: 4 MES: Octubre - Diciembre 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
Envios Individuales	Local	0%	NO APLICA					
	Nacional	100%	99,34%	0,65%	0%	0%	0%	0%
	Internacional	0%	NO APLICA					
SI APLICA								
Envios Masivos	Nacional	NO APLICA						
NO APLICA								

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 Ene-Mar. 2023	Trimestre: 2 Abr-Jun. 2023	Trimestre: 3 Jul-Sept. 2023	Trimestre: 4 Oct-Dic. 2023
Tipo de envío		% de objetos postales entregados en buen estado				
Envios Individuales:		99,5%	100%	99,99%	99,97%	99,99%
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: 4 MES: Octubre - Diciembre AÑO: 2023						
PORCENTAJE DE OBJETOS POSTALES ENTREGADOS EN BUEN ESTADO						
Tipo de Envío	Ambito	% Total	% Objetos postales :			
			Enviados	Entregados en buen estado.	Rezagos	Perdidos, Expoliados o Averidos por Fuerza Mayor o Caso Fortuito
Envios Individuales	Local	0%	0%	0%	0%	0%
	Nacional	100%	100%	99,59%	0,4%	0,01%
	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%	100%
Cumplimiento en respuesta en llamadas linea celular	Mensajería Expresa	95%	95%	96%	97%	96%
Cumplimiento en respuesta en llamadas linea nacional Gratuita	Mensajería Expresa	98%	98%	98%	98%	98%
Cumplimiento en respuesta de solicitudes por medio de Chats, Correo electronico, Oficinas de atencion	Mensajería Expresa	98%	99%	99%	99%	99%

TIPOLOGIA DE PQR'S		
PARAMETROS DE CALIDAD		
Indicadores del proceso de atencion de PQR'S por cada Trimestre del año 2023		Trimestre 4 Octubre - Diciembre
TIPO	SERVICIO	%
Deficiencia en la atencion al usuario	Mensajería Expresa	0,00%
Deficiente informacion al usuario		0,00%
Incumplimiento en tiempos de entrega		50,00%
Averia del objeto postal		0,00%
Perdida del objeto postal		16,67%
Explotacion 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		33,33%
Otros		0,00%