

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 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 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. 2024 | Abr-Jun. 2024 | Jul-Sept. 2024 | Oct-Dic. 2024 |
| Tipo de envío | Ambito | % de objetos postales entregados en tiempo de entrega | | | | |
| Envíos Individuales: | Local | NO APLICA | | | | |
| Tiempo de entrega en condiciones normales en días hábiles D+2: | Nacional | 93% | 99,99% | 99,98% | 99,98% | |
| | Internacional | NO APLICA | | | | |
| SI APLICA | | | | | | |
| Envíos 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: 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% | 99,34% | 0,64% | 0,01% | 0% | 0% | 0% |
| | Internacional | 0% | NO APLICA | | | | | |
| SI APLICA | | | | | | | | |
| Envíos Masivos | Nacional | NO APLICA | | | | | | |
| NO APLICA | | | | | | | | |

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% | 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% | 99,98% | 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: 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% | 99,70% | 0,29% | 0,00% | 0,01% |
| | 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 | | | RESULTADOS TRIMESTRALES | | | |
| Indicadores del proceso de atencion al usuario por cada Trimestre del año 2024 | | Meta | Trimestre: 1 | Trimestre: 2 | Trimestre: 3 | Trimestre: 4 |
| | | | Ene-Mar. 2024 | Abr-Jun. 2024 | Jul-Sept. 2024 | Oct-Dic. 2024 |
| Tipo de Atencion: | Servicio | | | | | |
| Cumplimiento en respuesta de PQR | Mensajería Expresa | 98% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Cumplimiento en respuesta en llamadas línea celular | Mensajería Expresa | 95% | 96% | 97% | 97% | 98% |
| Cumplimiento en respuesta en llamadas línea nacional Gratuita | Mensajería Expresa | 98% | 98% | 98% | 98% | 98% |
| Cumplimiento en respuesta de solicitudes por medio de Chats, Correo electrónico, Oficinas de atención | Mensajería Expresa | 98% | 100% | 100% | 100% | 100% |

| TIPOLOGIA DE PQR'S | | |
|--|---------------------------|------------------------------------|
| PARAMETROS DE CALIDAD | | |
| Indicadores del proceso de atencion de PQR'S por cada Trimestre del año 2024 | | Trimestre 4 Octubre - Diciembre |
| TIPO | SERVICIO | % |
| Deficiencia en la atención al usuario | Mensajería Expresa | 0,03% |
| 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 | | 0,06% |
| Otros | | 0% |