

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 2023 AL 2025, 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		
		2023	2024	2025
Local	D+1	N/A		
Nacional	D+2	100%	99,99%	99,94%
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. 2025	Abr-Jun. 2025	Jul-Sept. 2025	Oct-Dic. 2025
Tipo de envío	Ambito		% de objetos postales entregados en tiempo de entrega			
Envios Individuales:	Local	NO APLICA				
Tiempo de entrega en condiciones normales en dias habiles D+2:	Nacional	93%	99,94%	0%	0%	0%
	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: 1 MES: Enero - Marzo AÑO: 2025									
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+7
Envíos Individuales	Local	0%	NO APLICA						
	Nacional	100%	99,62%	0,32%	0,03%	0%	0%	0%	0%
	Internacional	0%	NO APLICA						
SI APLICA									
Envíos Masivos	Nacional	NO APLICA							
NO APLICA									

PARAMETROS DE CALIDAD INDICADOR CONFIABILIDAD, PERIODOS ANUALES DEL 2023 AL 2025, 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			
		2023	2024	2025	
Envios Individuales	% porcentaje de objetos entregados en buen estado	100%	99,99%	99,97%	
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
			Ene-Mar. 2025	Abr-Jun. 2025	Jul-Sept. 2025	Oct-Dic. 2025
Tipo de envio			% de objetos postales entregados en buen estado			
Envios Individuales:		99,5%	99,97%	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: 2025							
PORCENTAJE DE OBJETOS POSTALES ENTREGADOS EN BUEN ESTADO							
Tipo de Envio	Ambito	% Total	% Objetos postales :				
			Enviados	Entregados en buen estado.	Rezagos	Incautados	Perdidos, Expoliados o Averidos por Fuerza Mayor o Caso Fortuito
Envios Individuales	Local	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Nacional	100%	100%	99,71%	0,25%	0,01%	0,03%
	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 2025			Trimestre: 1	Trimestre: 2	Trimestre: 3	Trimestre: 4
			Ene-Mar.	Abr-Jun.	Jul-Sept.	Oct-Dic.
			2025	2025	2025	2025
Tipo de Atencion:	Servicio					
Cumplimiento en respuesta de PQR	Mensajeria Expresa	98%	100%	0%	0%	0%
Cumplimiento en respuesta en llamadas linea celular	Mensajeria Expresa	95%	97%	0%	0%	0%
Cumplimiento en respuesta en llamadas linea nacional Gratuita	Mensajeria Expresa	98%	98%	0%	0%	0%
Cumplimiento en respuesta de solicitudes por medio de Chats, Correo electronico, Oficinas de atencion	Mensajeria Expresa	98%	99%	0%	0%	0%

TIPOLOGIA DE PQR'S		
PARAMETROS DE CALIDAD		
Indicadores del proceso de atencion de PQR'S por cada Trimestre del año 2025		Trimestre 1
		Enero - Marzo
TIPO	SERVICIO	%
Deficiencia en la atencion al usuario	Mensajeria Expresa	0,01%
Deficiente informacion al usuario		0%
Incumplimiento en tiempos de entrega		0,01%
Averia del objeto postal		0%
Perdida del objeto postal		0%
Expoliacion del objeto postal		0%
No recepcion de PQR'S		0%
Cumplimiento de una orden de la SIC		0%
Suplantacion o fraude en la entrega de objetos postales		0%
Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas		0%
Solicitudes o requerimientos de informacion		0,04%
Otros		0%