

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% 99,91%
Internacional Saliente	D+4	N/A



NIT. 890.700.189-6

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			
		Trimestre: 1 Ene-Marz. 2025	Trimestre: 2 Abr-Jun. 2025	Trimestre: 3 Jul-Sept. 2025	Trimestre: 4 Oct-Dic. 2025
Indicador de Velocidad x Meta (% de objetos entregados en tiempo de entrega)					
Tipo de envio	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%	99,98%	99,81%
	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: 3 MES: Julio - Septiembre AÑO: 2025							
PORCENTAJE DE OBJETOS POSTALES ENTREGADOS EN TIEMPO DE ENTREGA							
Tipo de Envio	Ámbito	% Total enviados	% Objetos postales entregados en el Tiempo de entrega				
			D+1	D+2	D+3	D+4	D+5
Envios Individuales	Local	0%	NO APLICA				
	Nacional	100%	98,81%	1,00%	0,13%	0,03%	0,01%
	Internacional	0%	NO APLICA				
SI APLICA							
Envios 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%	99,98%			
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
Envios Individuales:		Ene-Mar. 2025	Abr-Jun. 2025	Jul-Sept. 2025	Oct-Dic. 2025	
Envios Individuales:		99,5%	99,97%	99,98%	99,98%	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: 2025							
PORCENTAJE DE OBJETOS POSTALES ENTREGADOS EN BUEN ESTADO							
Tipo de Envio	Ámbito	% Total	% Objetos postales :				
			Enviados	Entregados en buen estado.	Rezagos	Incautados	Perdidos, Expoliados o Averiados por Fuerza Mayor o Caso Fortuito
Envios Individuales	Local	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Nacional	100%	100%	99,65%	0,33%	0%	0,02%
	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.

PARAMETROS DE CALIDAD - MENSAJERIA EXPRESA		Meta	RESULTADOS TRIMESTRALES			
Indicadores del proceso de atencion al usuario por cada Trimestre del año 2025	Tipo de Atencion:		Trimestre: 1	Trimestre: 2	Trimestre: 3	Trimestre: 4
			Ene-Mar. 2025	Abr-Jun. 2025	Jul-Sept. 2025	Oct-Dic. 2025
Cumplimiento en respuesta de PQR	Mensajeria Expresa	98%	100%	100%	100%	0%
Cumplimiento en respuesta en Llamadas linea celular	Mensajeria Expresa	95%	97%	97%	98%	0%
Cumplimiento en respuesta en Llamadas linea nacional Gratuita	Mensajeria Expresa	98%	98%	99%	98%	0%
Cumplimiento en respuesta de solicitudes por medio de Chats, Correo electronico, Oficinas de atencion	Mensajeria 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 2025		Trimestre 3
		Julio - Septiembre
TIPO	SERVICIO	%
Deficiencia en la atencion al usuario	<i>Mensajeria Expresa</i>	0%
Deficiente informacion al usuario		0,01%
Incumplimiento en tiempos de entrega		0,02%
Averia del objeto postal		0,01%
Perdida del objeto postal		0,01%
Expliacion 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		0,06%
Otros		0%