

## 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 Ene-Marz. 2025	Trimestre: 2 Abr-Jun. 2025	Trimestre: 3 Jul-Sept. 2025	Trimestre: 4 Oct-Dic. 2025
<b>Tipo de envío</b>	<b>Ambito</b>	<b>% de objetos postales entregados en tiempo de entrega</b>				
Envios Individuales:	Local	NO APLICA				
<b>Tiempo de entrega en condiciones normales en días hábiles D+2:</b>	Nacional	93%	99,94%	99,98%	99,81%	100%
	Internacional	NO APLICA				
<b>SI APLICA</b>						
Envios 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: 4 MES: Octubre - Diciembre 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+>6
Envios Individuales	Local	0%	NO APLICA						
	Nacional	100%	99,26%	0,71%	0,00%	0,00%	0,00%	0%	0%
	Internacional	0%	NO APLICA						
<b>SI APLICA</b>									
Envios Masivos	Nacional	NO APLICA							
<b>NO APLICA</b>									

**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
Tipo de envío			Ene-Mar. 2025	Abr-Jun. 2025	Jul-Sept. 2025	Oct-Dic. 2025
Envios Individuales:		99,5%	99,97%	99,98%	99,98%	99,95%
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: 2025							
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%	0%
	Nacional	100%	100%	99,50%	0,45%	0%	0,05%
	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. 2025	Abr-Jun. 2025	Jul-Sept. 2025	Oct-Dic. 2025
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%	97%	97%	98%	98%
Cumplimiento en respuesta en llamadas línea nacional Gratuita	Mensajería Expresa	98%	98%	99%	98%	99%
Cumplimiento en respuesta de solicitudes por medio de Chats, Correo electrónico, Oficinas de atención	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 2025		Trimestre 4
		Octubre - Diciembre
TIPO	SERVICIO	%
Deficiencia en la atención al usuario	<b>Mensajería Expresa</b>	0%
Deficiente información al usuario		0,01%
Incumplimiento en tiempos de entrega		0,01%
Avería del objeto postal		0,00%
Perdida del objeto postal		0,03%
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		0,05%
Otros		0,01%