

Indicadores de calidad del servicio

Dando alcance a lo establecido en la resolución 3038 del 2011, artículo 4 inciso b, de la comisión regulación de comunicaciones y a la circular 14 del 2012 emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio, urbano Express logística y mercadeo da a conocer los indicadores de calidad del servicio postal de mensajería expresa.

Calidad en el servicio I Trimestre 2021			
PARAMETRO	INDICADOR	META	MEDICIÓN
CONFIABILIDAD	% de objetos entregados en buen estado en servicio de Mensajería Expresa Masiva	97,5%	100,0%
TIEMPO DE ENTREGA	Efectividad en los tiempos de entrega en servicio de Mensajería Expresa (ámbito local)	97,0%	99,5%
	Efectividad en los tiempos de entrega en servicio de Mensajería Expresa (ámbito nacional)	93,0%	99,2%

- La medición en la publicación se realiza finalizando el periodo establecido para la medición.
- El parámetro que calcula la confiabilidad del servicio es el porcentaje de los objetos postales entregados en buen estado, para ello se presumen los objetos postales admitidos en buen estado y entregados al usuario destinatario en buen estado si no presenta medios de prueba.
- Los parámetros de calidad establecidos son metas de calidad promedio para el total de los envíos. podrá existir casos en los cuales el tiempo de entrega supere o sea inferior a los establecidos. en todo caso los tiempos de entrega a cumplir son los estipulados en las ofertas comerciales de los usuarios.