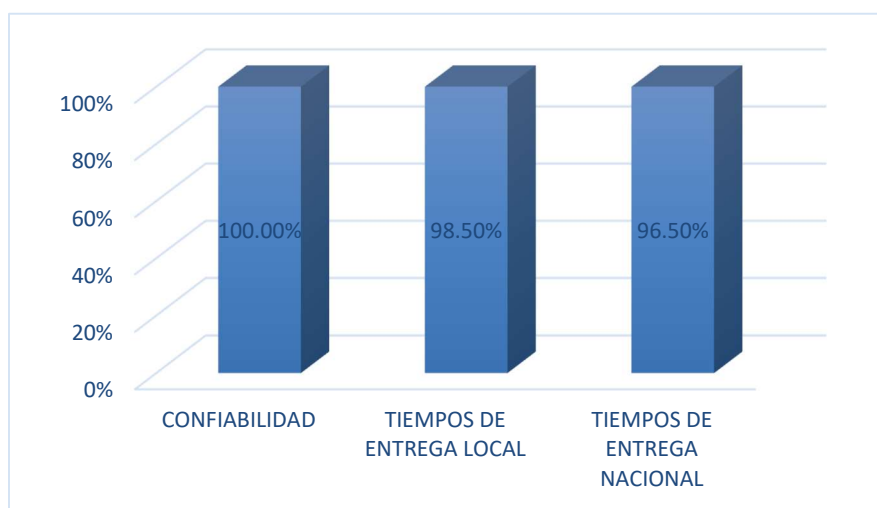


**INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO  
III Trimestre del 2018**

De acuerdo a lo establecido en la Resolución 3038 de 2011, artículo 4 inciso b, de la Comisión de Regulación de Comunicaciones y a la Circular 14 de 2012 emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio, damos a conocer los indicadores de calidad del servicio postal de mensajería expresa.

PARAMETRO	INDICADOR	META	MEDICION
CONFIABILIDAD	% de Objetos entregados en buen estado en servicios de mensajería expresa	100.00%	100.00%
TIEMPOS DE ENTREGA LOCAL	Efectividad en los tiempos de entrega local	98.50%	100.00%
TIEMPOS DE ENTREGA NACIONAL	Efectividad en los tiempos de entrega nacional	96.50%	96.50%





Res MINCOMUNICACIONES N° 04959

- ✓ La medición y la publicación se realizará finalizando el periodo establecido para la medición.
- ✓ El parámetro que calcula la confiabilidad del servicio es el porcentaje de 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 sino se presenta medios de prueba.
- ✓ Los parámetros de calidad establecidos son metas de calidad promedio para el total de los envíos. Podrán 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.