



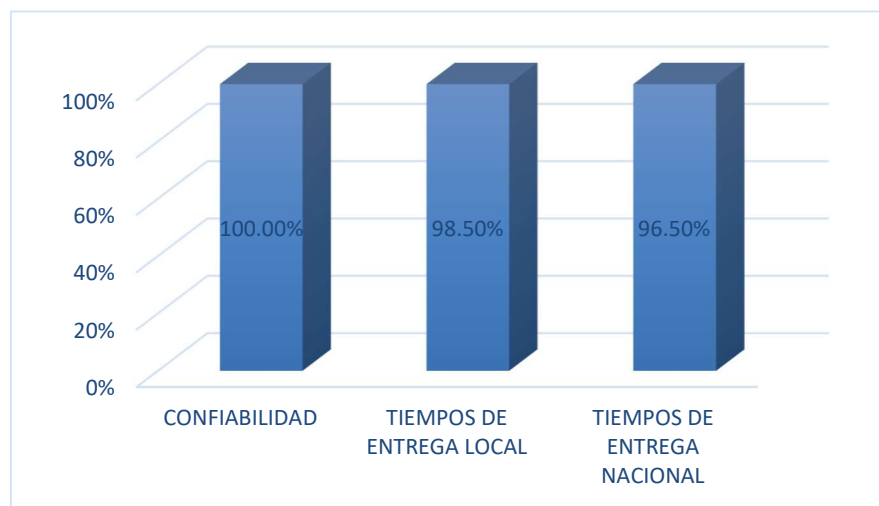
NIT:830.050.525-1
Res MINCOMUNICACIONES N° 04959

INDICADORES DE ATENCION AL USUARIO

II Trimestre del 2022

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%



BOGOTÁ: Avenida el dorado 103-09 Edificio CISA 14, Bodega 8. PBX: 1 794 6460
CALÍ: Calle 25 Norte No. 2 Bis-29
Miami: 8800 NW 24 TERRACE, MIAMI, FL 33172, Tel: 305 9889595
info@colocarcourier.com



NIT: 830.050.525-1
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.