



## APOYO LOGISTICO EN MENSAJERIA S.A.S.

NIT. 900308686 - 0

### INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO

#### PRIMER TRIMESTRE DEL 2014.

Dando alcance a lo establecido en la Resolución 3038 de 2011 del 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; nos permitimos dar a conocer los indicadores de calidad del Servicio Postal de Mensajería Expresa.

#### PARAMETRO:

##### CONFIABILIDAD:

- ❖ Porcentaje de objetos entregados en buen estado en Servicio de Mensajería Expresa Masiva.

|                 |               |
|-----------------|---------------|
| <b>META</b>     | <b>98.25%</b> |
| <b>MEDICION</b> | <b>100%</b>   |

##### TIEMPO DE ENTREGA:

- ❖ Realidad en los tiempos de entrega en servicio de Mensajería Expresa (ámbito local)

|                 |               |
|-----------------|---------------|
| <b>META</b>     | <b>98.13%</b> |
| <b>MEDICION</b> | <b>99.09%</b> |

#### CONDICIONES

- ✓ La medición y los tiempos en que se publican se efectuaran siempre al final de los periodos establecidos para las correspondientes mediciones.
- ✓ El parámetro que calcula la confiabilidad del servicio es el proporción de objetos postales entregados en buen estado, para ello se suponen los objetos postales admitidos en buen estado y entregados al usuario destinatario en buen estado si no se presenta medios de prueba.
- ✓ Los parámetros de calidad establecidos son términos 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.