

**INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**CALIDAD DEL SERVICIO 1 TRIMESTRE 2021**

PARAMETRO	TIPO DE ENVIO	INDICADOR	META	MEDICION
CONFIABILIADA	INDIVIDUAL	% DE OBJETOS ENTREGADOS EN BUEN ESTADO EN SERVICIOS DE MENSAJERIA EXPRESA	99.00%	99.00%
VELOCIDAD	INDIVIDUAL	EFFECTIVIDAD EN LOS TEIMPOS DE ENTREGA EN SERVICIOS DE MENSAJERIA EXPRESA (AMBITO LOCAL)	95.00%	94.00%

**QUEJAS MAS FRECUENTES PRESENTADAS 1 TRIMESTRE 2021**

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MEDICION
QUEJAS MAS FRECUENTES PRESENTADAS POR AVERIA EN MENSAJERIA EXPRESA A NIVEL NACIONAL	0.0020%	0.000%
QUEJAS MAS FRECUENTES PRESENTADAS POR DEFICIENCIAS EN LA ATENCION EN MENSAJERIA EXPRESA A NIVEL NACIONAL	0.0010%	0.000%
QUEJAS MAS FRECUENTES PRESENTADAS POR DEMORAS EN MENSAJERIA EXPRESA A NIVEL NACIONAL	0.0200%	0.0000%
QUEJAS MAS FRECUENTES PRESENTADAS POR EXPOLICACION EN MENSAJERIA EXPRESA A NIVEL NACIONAL	0.0030%	0.000%
QUEJAS MAS FRECUENTES PRESENTADAS POR PERDIDAS EN MENSAJERIA EXPRESA A NIVEL NACIONAL	0.0050%	0.0000%

