

	INDICADOR DE CALIDAD AL USUARIO	CÓDIGO	FO05-CAL-LG
		VERSIÓN	0
		FECHA	20/01/2021

FECHA ACTUALIZACIÓN	17/01/2022
----------------------------	------------

INDICADOR	CONFIABILIDAD EN EL ESTADO DE LOS ENVÍOS
------------------	-------------------------------------------------

TIPO DE ENVÍO	INDICADOR	META	MEDICIÓN
INDIVIDUAL	CANTIDAD DE ENVÍOS ENTREGADOS EN BUEN ESTADO EN SERVICIOS DE MENSAJERÍA EXPRESA	100%	100

FORMULA DEL INDICADOR	
CANTIDAD DE GUIAS RECIBIDAS PARA ENVÍO / CANTIDAD DE GUIAS DESPACHADAS	
402	402

FECHA ACTUALIZACIÓN	
----------------------------	--

INDICADOR	CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE ENTREGA DE LOS ENVÍOS
------------------	---------------------------------------------------------

TIPO DE ENVÍO	INDICADOR	META	MEDICIÓN
NACIONAL	EFFECTIVIDAD EN LOS TIEMPOS DE ENTREGA EN EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA	100%	100

FORMULA DEL INDICADOR	
CANTIDAD DE GUIAS RECIBIDAS / CANTIDAD DE GUIAS ENTREGADAS A TIEMPO	
402	

FECHA ACTUALIZACIÓN	
----------------------------	--

INDICADOR	PQR`S PRESENTADAS EN EL TRIMESTRE
------------------	------------------------------------------

FORMULA DEL INDICADOR		META	MEDICIÓN
CANTIDAD DE GUIAS DESPACHADAS / PQR`S RECIBIDOS		100%	100%
402			

TIPOLOGÍA DE QUEJAS		
OPERATIVAS: Despacho, entregas, averías, expoliaciones y pérdidas.		0
SERVICIO: Gestion en atención al cliente en las solicitudes.		0
DERECHOS DE PETICIÓN: Mensajera expresa.		0
		0