

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

<b>FECHA ACTUALIZACIÓN</b>	17/01/2022
----------------------------	------------

<b>INDICADOR</b>	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

<b>FECHA ACTUALIZACIÓN</b>	
----------------------------	--

<b>INDICADOR</b>	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	

<b>FECHA ACTUALIZACIÓN</b>	
----------------------------	--

<b>INDICADOR</b>	PQR`S PRESENTADAS EN EL TRIMESTRE
------------------	-----------------------------------

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

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