

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, Carvajal Soluciones de Comunicación da a conocer los indicadores de calidad del servicio postal de mensajería expresa.

INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO 2018

PARAMETRO	INDICADOR	1 TRIMESTRE		2 TRIMESTRE		3 TRIMESTRE		4 TRIMESTRE	
		META	MEDICION	META	MEDICION	META	MEDICION	META	MEDICION
CONFIABILIDAD	% de objetos entregados en buen estado del servicio de Mensajería Expresa Masiva	99%	100%	99%	99,90%	99%	100%	99%	99,90%
TIEMPO DE ENTREGA	Efectividad en los tiempos de entrega en el servicio de Mensajería Expresa (ámbito Local).	97%	98,30%	97%	98,60%	97%	98,09%	97%	98,10%
	Efectividad en los tiempos de entrega en el servicio de Mensajería Expresa (ámbito Nacional).	97%	97,90%	97%	98.1%	97%	98,21%	97%	97,95

La medición y la publicación se realizarán 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.