



INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de Emisión: 30/03/2015
Versión: 02

Dando alcance a lo establecido en la Resolución 3038 de 2011 del artículo 4 Inciso b, de la comisión de Regulación de Telecomunicaciones y a la circular 14 de 2012 emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio, GEMPSA S.A. Da a conocer los Indicadores de calidad de servicio postal de mensajería expresa:

CALIDAD DEL SERVICIO (CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2018)			
PARAMETRO	INDICADOR	META	MEDICION
CONFIABILIDAD **	% de objetos entregados en buen estado de Servicio de mensajería Expresa	97,50%	100%
TIEMPO DE ENTREGA ***	Efectividad en los tiempos de entrega en servicio de Mensajería Expresa (Ámbito Local)	97%	99,50%
	Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (Ámbito Nacional)	93%	99,20%

*La medición y la publicación se realizara 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.

Elaborado: Patricia Lopez

Directora Logística

Aprobado: Hernán Cristancho

Gerente