

**En cumplimiento a lo establecido en la Resolución 3038 de 2011 del artículo 4 literal b. de la CRC, presentamos los parámetros y niveles de calidad del servicio.**

ESTRATEGIAS	INDICADORES	META	PERIODICIDAD	MAYO 2020
Resolver a tiempo las novedades de transportadoras para que no se conviertan en PQRs	Nivel de novedades = (Novedades presentadas/ Total de encomiendas despachadas) x 100	Máximo 5%	Mensual	0.00%

**Análisis:**

Para el mes de mayo de 2020, el indicador de las novedades tuvo un comportamiento positivo, ya que hemos estado por debajo de la meta del 5 por ciento

ESTRATEGIAS	INDICADORES	META	PERIODICIDAD	MAYO 2020
Cumplir con los tiempos de respuesta ante los pqr	Trámite de pqr = Número de días <= a tiempo limite	Max 15 días después de recibida la documentación	Mensual (De acuerdo con la fecha de cierre mes siguiente)	0

**Análisis:**

Para el mes de mayo de 2020 No hubo reclamos por el servicio de Mensajería Expresa.

ESTRATEGIAS	INDICADORES	META	PERIODICIDAD	MAYO 2020
Cumplir con los tiempos de entrega para encomiendas de 1 a 5 Kilos exigido por el Ministerio de las Tecnologías	Fecha de ingreso (después de trámites aduaneros)- Fecha de entrega al cliente *24 o 48	97% de los paquetes deben entregarse antes de 24 horas ámbito local o y el 93% de los paquetes deben entregarse antes de 48 horas en el ámbito Nacional	Mensual	81.00%
			Mensual	54.33%

**Análisis:**

Para el mes de mayo, el indicador nos evidencia que menos del 97% de las entregas locales no han sido efectivas antes de las 24 horas y que menos del 93% de las entregas nacionales no han sido antes de las 48 horas, no cumpliéndose con las metas establecidas, debido a las restricciones por la emergencia sanitaria Nacional.