

Dando al alcance a lo establecido en la Resolución 3038 de 2011, artículo 4 inciso b, de la Comisión Regulación de Comunicaciones y a la Circular 14 de 2012 emitida, la Gerencia de Puntual Correos S.A.S da a conocer los indicadores de calidad del servicio postal de mensajería expresa.

INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO

CALIDAD EN EL SERVICIO IV TRIMESTRE 2021			
PARAMETRO	INDICADOR	META	MEDICION
CONTABILIDAD	% de objetos entregados en buen estado en servicio de Mensajería Expresa Masiva	99,5 %	100,0%
TIEMPOS DE ENTRGA	Efectividad en los tiempos de entrega en servicio de Mensajería Expresa (ámbito local)	97 %	99 %
	Efectividad en los tiempos de entrega en servicio de Mensajería Expresa (ámbito nacional)	95 %	98,5 %

*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.