

INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO

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, **MONTAJES DE INGENIERIA DE COLOMBIA MICOL S.A.** da a conocer los indicadores de calidad del servicio postal de mensajería expresa.

CALIDAD DEL SERVICIO - III TRIMESTRE DE 2020

PARAMETRO	INDICADOR	META	MEDICION
CONFIABILIDAD**	% de objetos entregados en buen estado en servicio de Mensajería Expresa Masiva	100%*	100%*
TIEMPO DE ENTREGA***	Efectividad en los tiempos de entrega en servicio de Mensajería Expresa (ámbito Local)	97,00%	99,7%*
	Efectividad en los tiempos de entrega en servicio de Mensajería Expresa (ámbito Nacional)	93,00%	99,1%*

* La medición y la publicación se realizará finalizado 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.