

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.