

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución 6494 Del 14 de Enero de 2022, presentamos los parámetros y niveles de calidad del servicio.

ESTRATEGIAS	INDICADORES	META	PERIODICIDAD	4TO TRIMESTRE
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 cuarto trimestre del 2025, 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	4TO TRIMESTRE
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 cuarto trimestre de 2025 No hubo reclamos por el servicio de Mensajería Expresa

ESTRATEGIAS	INDICADORES	META	PERIODICIDAD	4TO TRIMESTRE
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	97.28%
			Mensual	97.77%

Análisis:

Para el cuarto trimestre del 2025, el indicador nos evidencia que más del 97% de las entregas de paquetes locales fueron efectivas antes de las 24 horas y que más del 93% de las entregas de paquetes nacionales fueron entregadas antes de las 48 horas, cumpliéndose con las metas establecidas.