

**CALIDAD DEL SERVICIO**

PARAMETRO	TIPO DE ENVÍO	INDICADOR	META	MEDICIÓN I TRIMESTRE	MEDICIÓN II TRIMESTRE	MEDICIÓN III TRIMESTRE	MEDICIÓN IV TRIMESTRE
CONFIABILIDAD	Individual	Consolidado % de objetos entregados en buen estado del servicio Postexpress	98,5%	99,86%	99,81%	99,79%	<b>99,87%</b>
		Consolidado % de objetos entregados en buen estado del servicio Al Día		100,00%	99,99%	100,00%	<b>99,95%</b>
	Masivo	Consolidado % de objetos entregados en buen estado del servicio Postexpress	96,5%	N/A	N/A	N/A	<b>N/A</b>
		Consolidado % de objetos entregados en buen estado del servicio Al Día		N/A	N/A	N/A	<b>N/A</b>
VELOCIDAD	Individual	Consolidado Garantizar la efectividad en los tiempos de entrega Postexpress Nacional	90%	87,14%	77,95%	84,40%	<b>79,99%</b>
		Consolidado Garantizar la efectividad en los tiempos de entrega del servicio Al Día Nacional		98,86%	91,38%	99,37%	<b>98,54%</b>
		Consolidado Garantizar la efectividad en los tiempos de entrega del servicio Postexpress Local	90%	95,90%	94,21%	97,25%	<b>97,82%</b>
		Consolidado Garantizar la efectividad en los tiempos de entrega del servicio AL Día Local		96,73%	97,65%	97,70%	<b>99,97%</b>

**QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS**

NOMBRE DEL INDICADOR	META 2012	MEDICIÓN I TRIMESTRE	MEDICIÓN II TRIMESTRE	MEDICIÓN III TRIMESTRE	MEDICIÓN IV TRIMESTRE
Porcentaje de quejas presentadas por pérdida (servicio mensajería expresa nacional) sobre el total de quejas recibidas por mensajería expresa nacional	1,02%	0,28%	0,00%	0,00%	0,00%
Porcentaje de quejas presentadas por expoliación (servicio mensajería expresa nacional) sobre el total de quejas recibidas por mensajería expresa nacional	1,36%	1,51%	1,52%	2,14%	7,19%
Porcentaje de quejas presentadas por Avería (servicio mensajería expresa nacional) sobre el total de quejas recibidas por mensajería expresa nacional	3,52%	0,11%	2,53%	5,20%	2,40%
Porcentaje de quejas presentadas por demora (servicio mensajería expresa nacional) sobre el total de quejas recibidas por mensajería expresa nacional	13,62%	5,25%	43,31%	29,05%	32,13%
Porcentaje de quejas presentadas por deficiencia en la atención (servicio mensajería expresa nacional) sobre el total de quejas recibidas por mensajería expresa nacional	6,58%	0,11%	2,27%	0,46%	0,72%