

INDICADORES DE CALIDAD

Dando alcance a lo establecido en la Resolución 3038 de 2011, Artículo 4 Inciso b, según Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC y a la Circular 14 de 2012, emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio, **ESM LOGÍSTICA S.A.S.**, se permite dar a conocer los últimos indicadores de Calidad del Servicio Postal de Mensajería Expresa.

INDICADORES CALIDAD DEL SERVICIO

Información correspondiente al IV trimestre 2023.

PARAMETRO	INDICADOR	META	MEDICION
CONFIABILIDAD	% de objetos postales entregados en buen estado en servicio de Mensajería Expresa	100%	100%
TIEMPOS DE ENTREGA	Efectividad en los tiempos de entrega en servicio de Mensajería Expresa – Local	100%	98%
TIEMPOS DE ENTREGA	Efectividad en los tiempos de entrega en servicio de Mensajería Expresa – Nacional	98%	97%

- La medición y publicación se hace finalizado el período establecido.
- El parámetro que calcula la confiabilidad del servicio es el porcentaje de objetos postales entregados en buen estado, para ello se tiene en cuenta lo objetos postales admitidos y entregados en buen estado.
- Los parámetros de calidad establecidos son metas de calidad promedio para el total de los envíos admitidos.