

	INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO	CODIGO FOR-OPE-001	VERSION No:01
		FECHA: 2017/02/06	
		PÁGINA 1 de 2	

Dando alcance a lo establecido en la Resolución 3038 de 2011 del artículo 4 Inciso b, de la comisión de Regulación de Telecomunicaciones y a la circular 14 de 2012 emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio, GEMPSA S.A.S Da a conocer los Indicadores de calidad de servicio postal de mensajería expresa:

CALIDAD DEL SERVICIO (2021-2022)			
PARAMETRO CONFIABILIDAD **	INDICADOR % de objetos entregados en buen estado de Servicio de mensajería Expresa	META 99,00%	MEDICION 99.0%
TIEMPO DE ENTREGA ***	Efectividad en los tiempos de entrega en servicio de Mensajería Expresa (Ámbito Local)	95%	90,50%
	Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (Ámbito Nacional)	89%	79%

*La medición y la publicación se realizara finalizando el periodo establecido para la medición.

	INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO	CODIGO FOR-OPE-001	VERSION No:01
		FECHA: 2017/02/06	
		PÁGINA 2 de 2	

**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.

GEMPSA GESTION EMPRESARIAL SAS

CONFIDENCIAL