

Dado el alcance a los 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, Semca SAS da a conocer los indicadores de calidad del servicio postal de mensajería expresa.

INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO

Calidad del servicio (4 trimestre 2022)

PARAMETRO	INDICADOR	META	MEDICION
CONFIABILIDAD	% de objetos entregados en buen estado en servicio de Mensajería Expresa masiva	97,50%	100%
TIEMPO DE ENTREGA	Efectividad en los tiempos de entrega en servicio de Mensajería Expresa (ámbito Local)	97,00%	99,50%
	efectividad en los tiempos de entrega en servicio de Mensajería Expresa (Ámbito Nacional)	93,00%	99,50%

- 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 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 prometo 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.