



INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO

Dando alcance a lo 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, Rural Express S.A.S. da a conocer los indicadores de calidad del servicio postal de mensajería expresa.

Calidad del servicio (III TRIMESTRE DE 2019)

PARAMETRO	INDICADOR	META	MEDICIÓN
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%	95,5%*
	Efectividad en los tiempos de entrega en servicio de Mensajería Expresa (ámbito Nacional)	93 ,00%	99,2%*

* 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 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.