



COTRANS

COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES

NIT: 890.200.211-5

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, COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES COTRANS Identificada con NIT: 890200211 - 5, da a conocer los indicadores de calidad del servicio postal de mensajería expresa.

CALIDAD DEL SERVICIO – 1 TRIMESTRE DE 2018

PARAMETRO	INDICADOR	META	MEDICION
CONFIABILIDAD	% de objetos entregados en buen estado en tiempo de Mensajería Expresa	97.50%	100%
TIEMPO DE ENTREGA	Efectividad en los tiempos de entrega en servicio de Mensajería Expresa	97.00%	99.5%

* 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.

OFICINA PRINCIPAL
Tel: 660 72 09 Fax: 660 78 66
Calle 15 No. 9 - 17 Málaga - Santander
cotransmalaga@yahoo.es