



De acuerdo a lo establecido en la Resolución 3038 de 2011, en el Artículo 4, inciso b, de la Comisión de Regulación de Comunicaciones y la circular 14 de 2012, generada y emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio, **INTERSERVICIOS SAS**, Operador Postal, da a conocer los indicadores de calidad y cumplimiento del servicio Postal de Mensajería Expresa.

**INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020**

| PARAMETRO                   | INDICADOR  | META | MEDICION    |
|-----------------------------|--|------|-------------|
| <b>Confiabilidad**</b>      | % de objetos entregados en buen estado (servicio de Mensajería Expresa)      | 100% | <b>100%</b> |
| <b>Tiempo de Entrega***</b> | Efectividad en los tiempos de entrega (Mensajería Expresa - ámbito local)    | 100% | <b>100%</b> |
|                             | Efectividad en los tiempos de entrega (Mensajería Expresa - ámbito Nacional) | 100% | <b>100%</b> |

\*La medición y la publicación se realiza 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 del Cliente.