



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 CUARTO TRIMESTRE DE 2021

PARAMETRO	INDICADOR	META	MEDICION
<b>Confiabilidad**</b>	% de objetos entregados en buen estado(servicio deMensajería Expresa)	100%	<b>100%</b>
<b>Tiempo de Entrega***</b>	Efectividad en lostiempos de entrega (MensajeríaExpresa-ámbito local)	100%	<b>100%</b>
	Efectividad en lostiempos 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 sinose presenta medios de prueba.

\*\*\* Los parámetros de calidad establecidos son metas de calidad promedio paraeltotal de losenvíos. 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.