

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, **INTERSERVICE S.A**, 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 TERCER TRIMESTRE DE 2018

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

*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.