De acuerdo a lo establecido en la Resolución 3038 de 2011, en el Articulo 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 PRIMER TRIMESTRE DE 2022

PARAMETRO	INDICADOR	META	MEDICION
Confiabilidad**	% de objetos entregados en buenestado (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%**
Seguimiento de PQR	No. De PQR Cerradas / No. De PQR Recibidas	100%	**En el Trimestre no se presentaron PQR**

***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 lasofertas comerciales del Cliente.**