

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 2023**

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>
<b>Seguimiento de PQR</b>	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 las ofertas comerciales del Cliente.