



NIT: 900.119.968 - 1

Dando alcance a lo establecido en la Resolución 3038 de 2011 del artículo 4 inciso b, de la Comisión de Regulación de Comunicaciones y a la circular 14 de 2012 emitida por la superintendencia de Industria y Comercio, **Conexiones Empresariales S.A.S.** da a conocer los indicadores de calidad del servicio postal de Mensajería Expresa.

INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO

CALIDAD DEL SERVICIO (1 Y 2 TRIMESTRE DE 2025)

PARAMETRO	INDICADOR	META	MEDICION
CONFIABILIDAD**	% de objetos entregados en buen estado en servicio de mensajería Expresa Masiva	98.00%	100%*
TIEMPO DE ENTREGA***	Efectividad en los tiempos de entrega en servicio de Mensajería Expresa (ámbito local)	97.50%	99.5%*
	Efectividad en los tiempos de entrega en servicio de Mensajería Expresa (ámbito nacional)	95.00%	99.2%*

- La medición y la publicación se realizara 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 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 de los usuarios.