

## **C E R T I F I C A M O S:**

Qué **ABE Cargo Express S.A.S.** ha estructurado y mantiene un sistema de medición para la gestión de resultado y mejora de sus procesos, involucrando entre otros, indicadores de Calidad en la Atención al Usuario, los cuales son publicados de acuerdo a lo definido en la Circular 014 de julio 2/2012 SIC y el artículo 4 Resolución 3038 de 2011 (RPUPO, Régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales). Estos indicadores con corte a marzo del año 2025 (primer trimestre del año 2025), han sido verificados en su información y se ajustan integralmente a los parámetros fijados en el artículo 35 del mencionado Régimen, manteniendo la medición, éstos son:

- Tiempos de Entrega
- Nivel de Novedades
- Tiempo de trámite de PQR'S
- Consolidado Quejas por Tipo
- Acciones de Tratamiento a las Quejas

Se firma en la Ciudad de Bogotá DC, a los diez (10) días del mes de abril de dos mil veinticinco (2025).

Atentamente,



Katherine Gonzalez Herreño  
Ingeniera en procesos industriales  
Especialista en seguridad y salud en el trabajo  
Auditor interno ISO 45001:2015