

**En cumplimiento a lo establecido en la Resolución 6494 Del 14 de Enero de 2022, presentamos los parámetros y niveles de calidad del servicio.**

| ESTRATEGIAS                                                                          | INDICADORES                                                                          | META      | PERIODICIDAD | 1ER TRIMESTRE |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|---------------|
| Resolver a tiempo las novedades de transportadoras para que no se conviertan en PQRs | Nivel de novedades = (Novedades presentadas/ Total de encomiendas despachadas) x 100 | Máximo 5% | Mensual      | 0.00%         |

**Análisis:**

Para el primer trimestre del 2026, el indicador de las novedades tuvo un comportamiento positivo, ya que hemos estado por debajo de la meta del 5 por ciento.

| ESTRATEGIAS                                       | INDICADORES                                        | META                                             | PERIODICIDAD                                              | 1ER TRIMESTRE |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------|
| Cumplir con los tiempos de respuesta ante los pqr | Trámite de pqr = Número de días <= a tiempo limite | Max 15 días después de recibida la documentación | Mensual (De acuerdo con la fecha de cierre mes siguiente) | 0             |

**Análisis:**

Para el primer trimestre de 2026 No hubo reclamos por el servicio de Mensajería Expresa

| ESTRATEGIAS                                                                                                     | INDICADORES                                                                           | META                                                                                                                                                    | PERIODICIDAD | 1ER TRIMESTRE |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|
| Cumplir con los tiempos de entrega para encomiendas de 1 a 5 Kilos exigido por el Ministerio de las Tecnologías | Fecha de ingreso(después de trámites aduaneros)- Fecha de entrega al cliente *24 o 48 | 97% de los paquetes deben entregarse antes de 24 horas ámbito local o y el 93% de los paquetes deben entregarse antes de 48 horas en el ámbito Nacional | Mensual      | 97.60%        |
|                                                                                                                 |                                                                                       |                                                                                                                                                         | Mensual      | 100.00%       |

**Análisis:**

Para el primer trimestre del 2026, el indicador nos evidencia que más del 97% de las entregas de paquetes locales fueron efectivas antes de las 24 horas y que más del 93% de las entregas de paquetes nacionales fueron entregadas antes de las 48 horas, cumpliéndose con las metas establecidas.