



Donde alcance a lo establecido en la Resolución 3038 de 2011 del artículo 4 inciso b, de la comisión de regulación de comunicación y a la circular 14 de 2012 emitida por la superintendencia de industria y Comercio, Cargo Zone ETC S.A.S da a conocer los indicadores de calidad del servicio postal de mensajería expresa.

### INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO

Calidad del Servicio ( II TRIMESTRE DE 2020).			
PARAMETRO	INDICADOR	META	MEDICION
CONFIABILIDAD**	% de objetos entregados en buen estado en servicio de Mensajería Expresa Masiva	97.50%	100%
TIEMPO DE ENTREGA***	Efectividad en los tiempos de entrega en servicio de Mensajería Expresa ( Ambito Local)	97.00%	99.5%
	Efectividad en los tiempos de entrega en servicio de Mensajería Expresa ( Ambito Nacional)	93.00%	99.2%

- ✓ La medición y la publicación se realizara finalidad 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 entregado al usuario destinatario en buen estado sino se presenta medios de prueba.
- ✓ Los parámetros de calidad establecidos son metas de calidad promedios 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.

**Cargo Zone Etc S.A.S**  
**Nit 900.129.344-9**  
**Bogota, Colombia**  
[Casilleros@cargozoneusa.com](mailto:Casilleros@cargozoneusa.com)  
**7437090**