1. REZAGOS

Se informa a la ciudadanía que en el año 2023 y lo corrido de 2024, DHL EXPRESS COLOMBIA LTDA., no ha presentado casos de envíos considerados rezagos de acuerdo con el artículo 52 de la Ley 1369 de 2009 y Resolución 1822 de 2018 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC).

2. INDICADORES DE SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA. DHL EXPRESS COLOMBIA LTDA. RESULTADOS: CUARTO TRIMESTRE DE 2023.

- **Indicadores sobre tiempo de tránsito en el cuarto trimestre de 2023:**

PORCENTAJE DE ENVÍOS LOCALES ENTREGADOS EN D+1 SIGUIENTES A SU RECEPCIÓN	PORCENTAJE DE ENVÍOS LOCALES ENTREGADOS EN D+2 SIGUIENTES A SU RECEPCIÓN	PORCENTAJE DE ENVÍOS LOCALES ENTREGADOS EN D+3 SIGUIENTES A SU RECEPCIÓN	PORCENTAJE DE ENVÍOS LOCALES ENTREGADOS EN D+4 SIGUIENTES A SU RECEPCIÓN
83,65%	13,70%	2,20%	0,45%
Nota: Local o urbano: cuando los envíos son destinados al mismo municipio o área metropolitana en la cual fueron recibidos DHL,	*Nota: Local o urbano: cuando los envíos son destinados al mismo municipio o área metropolitana en la cual fueron recibidos DHL,*	*Nota: Local o urbano: cuando los envíos son destinados al mismo municipio o área metropolitana en la cual fueron recibidos DHL,*	*Nota: Local o urbano: cuando los envíos son destinados al mismo municipio o área metropolitana en la cual fueron recibidos DHL,*

PORCENTAJE DE ENVÍOS NACIONALES ENTREGADOS EN D+1 SIGUIENTES A SU RECEPCIÓN	PORCENTAJE DE ENVÍOS NACIONALES ENTREGADOS EN D+2 SIGUIENTES A SU RECEPCIÓN	PORCENTAJE DE ENVÍOS NACIONALES ENTREGADOS EN D+3 SIGUIENTES A SU RECEPCIÓN	PORCENTAJE DE ENVÍOS NACIONALES ENTREGADOS EN D+4 SIGUIENTES A SU RECEPCIÓN	PORCENTAJE DE ENVÍOS NACIONALES ENTREGADOS EN D+5 SIGUIENTES A SU RECEPCIÓN	PORCENTAJE DE ENVÍOS NACIONALES ENTREGADOS EN D+6 SIGUIENTES A SU RECEPCIÓN	PORCENTAJE DE ENVÍOS NACIONALES ENTREGADOS EN MÁS DE D+6 SIGUIENTES A SU RECEPCIÓN
51,58%	40,70%	1,20%	1,10%	1,90%	1,90%	1.6%
Nota: Nacional: envíos destinados a municipios o áreas metropolitanas diferentes a aquella en la que fue recibido el envío por parte de DHL	*Nota: Nacional: envíos destinados a municipios o áreas metropolitanas diferentes a aquella en la que fue recibido el envío por parte de DHL*	*Nota: Nacional: envíos destinados a municipios o áreas metropolitanas diferentes a aquella en la que fue recibido el envío por parte de DHL*	*Nota: Nacional: envíos destinados a municipios o áreas metropolitanas diferentes a aquella en la que fue recibido el envío por parte de DHL*	*Nota: Nacional: envíos destinados a municipios o áreas metropolitanas diferentes a aquella en la que fue recibido el envío por parte de DHL*	*Nota: Nacional: envíos destinados a municipios o áreas metropolitanas diferentes a aquella en la que fue recibido el envío por parte de DHL*	*Nota: Nacional: envíos destinados a municipios o áreas metropolitanas diferentes a aquella en la que fue recibido el envío por parte de DHL*

PORCENTAJE DE ENVÍOS INTERNACIONALES DE SALIDA ENTREGADOS EN D+1 SIGUIENTES A SU RECEPCIÓN	PORCENTAJE DE ENVÍOS INTERNACIONALES DE SALIDA ENTREGADOS EN D+2 SIGUIENTES A SU RECEPCIÓN	PORCENTAJE DE ENVÍOS INTERNACIONALES DE SALIDA ENTREGADOS EN D+3 SIGUIENTES A SU RECEPCIÓN	PORCENTAJE DE ENVÍOS INTERNACIONALES DE SALIDA ENTREGADOS EN D+4 SIGUIENTES A SU RECEPCIÓN	PORCENTAJE DE ENVÍOS INTERNACIONALES DE SALIDA ENTREGADOS EN D+6 SIGUIENTES A SU RECEPCIÓN	PORCENTAJE DE ENVÍOS INTERNACIONALES DE SALIDA ENTREGADOS DESPUÉS DE D+6 SIGUIENTES A SU RECEPCIÓN
0	**67,66**	**12,4**	**12,6**	**6,89**	**1,05**
Nota: Internacional de Salida. envíos desde Colombia hacia el exterior	*Nota: Internacional de Salida. envíos desde Colombia hacia el exterior*	*Nota: Internacional de Salida. envíos desde Colombia hacia el exterior*	*Nota: Internacional de Salida. envíos desde Colombia hacia el exterior*	*Nota: Internacional de Salida. envíos desde Colombia hacia el exterior*	*Nota: Internacional de Salida. envíos desde Colombia hacia el exterior*

PORCENTAJE DE ENVÍOS INTERNACIONALES DE ENTRADA EN D+1 SIGUIENTES A SU RECEPCIÓN	PORCENTAJE DE ENVÍOS INTERNACIONALES DE ENTRADA ENTREGADOS EN D+2 SIGUIENTES A SU RECEPCIÓN	PORCENTAJE DE ENVÍOS INTERNACIONALES DE ENTRADA ENTREGADOS EN D+3 SIGUIENTES A SU RECEPCIÓN	PORCENTAJE DE ENVÍOS INTERNACIONALES DE ENTRADA ENTREGADOS EN D+4 SIGUIENTES A SU RECEPCIÓN	PORCENTAJE DE ENVÍOS INTERNACIONALES DE ENTRADA ENTREGADOS EN D+5 SIGUIENTES A SU RECEPCIÓN	PORCENTAJE DE ENVÍOS INTERNACIONALES DE ENTRADA ENTREGADOS EN D+6 SIGUIENTES A SU RECEPCIÓN	PORCENTAJE DE ENVÍOS INTERNACIONALES DE ENTRADA ENTREGADOS DESPUÉS DE D+6 SIGUIENTES A SU RECEPCIÓN
36,24	**23,11**	**30,71**	**7,51**	**1,84**	**0,45**	**0,13**
Nota: Internacional de entrada. envíos desde el exterior a Colombia	*Nota: Internacional de entrada. envíos desde el exterior a Colombia*	*Nota: Internacional de entrada. envíos desde el exterior a Colombia*	*Nota: Internacional de entrada. envíos desde el exterior a Colombia*	*Nota: Internacional de entrada. envíos desde el exterior a Colombia*	*Nota: Internacional de entrada. envíos desde el exterior a Colombia*	*Nota: Internacional de entrada. envíos desde el exterior a Colombia*

- **Indicadores sobre el tipo de PQR recibidos en el cuarto trimestre de 2023:**

Porcentaje de PQR´S por deficiencia en la atención al usuario	Porcentaje de PQR´S por deficiente información al usuario	Porcentaje de PQR´S por incumplimiento en tiempos de entrega	Porcentaje de PQR´S por averías de objetos postales	Porcentaje de PQR´S por Cumplimiento de un orden de la SIC	Porcentaje de PQR´S por suplantación o fraude en la entrega de objetos postales	Porcentaje de PQR´S por solicitudes o Requerimientos de información
0.36	0.09	0.12	0.21	0	0	98.96

Porcentaje de PQR´S por pérdida de objetos postales	Porcentaje de PQR´S por expoliación (robo) de objetos postales	Porcentaje de PQR´S por reexpedición (cambio del lugar de entrega) de objetos postales	Porcentaje de PQR´S por no recepción de peticiones, quejas y reclamos.	Porcentaje de PQR´S por otros temas.	Porcentaje de PQR´S Publicidad y ofertas sobre los servicios ofrecidos o tarifas
0.18	0.01	0	0	0.16	0

3. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS DE ENVÍOS DE MENSAJERÍA EXPRESA.

- **A continuación, se describen los pasos para completar el procedimiento de PQRS en envíos de mensajería expresa:**

PASO	ACCIONANTE	DESCRIPCIÓN
1	*Cliente/Usuario*	*Formalizar la petición, queja o reclamo en los canales de contacto: Página web, teléfono, correo electrónico, puntos de venta, entre otros, indicados en: https://mydhl.express.dhl/co/es/help-and-support.html#/contact_us*

2	*Servicio al cliente*	*Se recibe la petición por medio de los canales de contacto previamente indicados.*
3	*Agente de servicio al cliente*	• *Se verifica que el envío objeto de PQR o solicitud de indemnización sea un envío de mensajería expresa.* • *El servicio de mensajería de expresa se define en la Ley 1369 de 2009 como aquel" Servicio postal urgente que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta de 5 kilogramos. Este peso será reglamentado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones. El servicio de mensajería expresa debe contar al menos con las siguientes características: a) Registro individual. Todo servicio de mensajería expresa debe tener un número de identificación individual que cumpla las veces de admisión o guía. b) Recolección a domicilio. A solicitud del cliente. c) Curso del envío: Todo envío de mensajería expresa debe cursar, con una copia del recibo de admisión adherido al envío. d) Tiempo de entrega. El servicio de mensajería expresa se caracteriza por la rapidez en la entrega.e) Prueba de entrega: Es la constancia de la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe. f) Rastreo. Es la posibilidad de hacer un seguimiento al curso del envío desde la recepción hasta la entrega." (Art. 2.3 Ley 1369/2009).* • *Se consideran objetos postales entre otros las cartas, tarjetas postales, telegramas, extractos de cuentas, recibos de toda clase, impresos, periódicos, cecogramas, envíos publicitarios, muestras de mercaderías y pequeños paquetes (Art. 3º Num. 3º Ley 1369/2009).* • *Si el envío corresponde a un servicio de mensajería expresa, se expide CUN sobre la PQR y se remite al usuario.*
4	*Agente de servicio al cliente*	*1. Se realiza la investigación interna respectiva con las áreas competentes para generar solución o respuesta a la PQR o solicitud de indemnización.* *2. Se revisa las respuestas de las áreas y se procede a proyectar respuesta al usuario, en el término máximo de 15 días hábiles desde el momento de la radicación de su PQR o solicitud de indemnización.* *3. La respuesta siempre debe estar en estricta concordancia con lo indicado en la Ley 1369 de 2009, respecto a términos, indemnizaciones, exoneración de responsabilidad, entre otros elementos indicados en la norma referida.* *4. Se remite, en este término, respuesta, la cual contiene la decisión empresarial de fondo de la PQR o solicitud de indemnización. Se informa al usuario que contra esta decisión procede el recurso de reposición ante la compañía y subsidiariamente el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio, el cual debe ser remitido dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la decisión.* *5. En el evento de que se interpongan los recursos indicados, se procederá a resolver el recurso de reposición en los términos de ley, el cual, en caso de confirmar la decisión empresarial bien sea total o parcialmente, procederá a remitirse a la Superintendencia de Industria y Comercio con base a los requisitos normativos para su envío, para que esta resuelva el recurso de apelación presentado.*