
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	COD: SIG-FOR-011
	ACTA DE REUNION	
	VER:002	
FECHA: 19/04/2025		

Fecha	08/01/2026	Hora inicial	2:00 p.m.	Hora final	3:00 p.m
Lugar	Gerencia General - Calle 17ª No. 68 D 04 – Sala de Juntas Piso 3 / Virtual		Comité	Rezagos – Mensajería	

Referencia de la reunión	En cumplimiento del procedimiento establecido en la Resolución 1822 del 04 de Julio de 2018 MinTic y las normas complementarias de la CRC - por medio de la cual se establecen los procedimientos para el manejo de envíos postales no entregados o no reclamados y que después de tres meses son considerados como “rezagos” la secretaria técnica cita a reunión
Temas a tratar	<ul style="list-style-type: none"> - Reunión Trimestral “Comité de Rezagos” – Diciembre 2025 - realizada de manera mixta en las instalaciones de la Organización (presencial y virtual, con un alcance transversal para las Operaciones de Interservicios S.A.S e Interservice S.A - Reporte Siniestros e Indemnizaciones.
Desarrollo de la reunión / conclusiones	<p>Para dar cumplimiento a los procedimientos antes descritos y emanados de la Resolución 1822 del 04 de Julio de 2018:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Se procedió con la reunión trimestral del “Comité de Rezagos” al que pertenecen los representantes o delegados de los cargos que se relacionan y firman este documento. 2- Se aclara y establece que por las características del servicio de mensajería expresa que prestan nuestras compañías INTERSERVICIOS S.A.S e INTERSERVICE S.A, sin puntos de atención directa al público en ninguna parte del país y por el enfoque netamente corporativo de nuestra oferta de servicios, que se desarrolla en cumplimiento de estrictos Acuerdos a Nivel de Servicio (ANS) y claras características contractuales; nuestra operación NO GENERA REZAGOS de envíos u objetos postales, todo lo que se recibe para distribución, es tramitado dentro de las ventanas de tiempo y en las condiciones pactadas en los ANS y lo que no sea entregado al destinatario, figure como devolución final o incluso requiera de algún tipo de envío o recirculación, es retornado de inmediato al cliente, para que sea éste, el que de disposición final a sus devoluciones. De igual forma en los ANS y en los contratos de prestación del servicio, están claramente identificados los objetos postales de prohibido transporte, motivo por el cual, no aplicamos ningún control adicional mediante el uso de scanner o detector de metales. 3- En esta sesión del comité, se comparte el reporte de la operación y del área de seguridad en el que se aclara que: durante el cuarto trimestre del año 2025 (Octubre a Diciembre), NO SE PRESENTARON incidentes o siniestros de seguridad que involucren el servicio de mensajería expresa y por ende; no se ha adelantado ningún proceso de indemnización. 4- De igual forma, se aclara y establece que, al NO GENERAR REZAGOS de envíos postales o correo dentro de nuestra operación diaria, en nuestro caso NO APLICA el Artículo.5 ni los cuatro párrafos de la resolución 1822 de Julio del 2018 en donde se define el “Procedimiento para la distribución final de los envíos postales declarados en rezago, de

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	COD: SIG-FOR-011
	ACTA DE REUNION	
	VER:002	
		FECHA: 19/04/2025

mensajería expresa y correo”.		
COMPROMISOS		
Actividad	Responsable	Fecha
Citar la próxima reunión para Abril de 2026 (de acuerdo a cronograma) de manera presencial o virtual según la disponibilidad de los participantes en su momento.	Giovanni Rodriguez – Secretario Técnico	30-01-2026
Publicar copia de la presente ACTA en las paginas web de las compañías	Giovanni Rodriguez – Secretario Técnico Mesa de Servicios – Area Tecnología	30-01-2025

En constancia se firma esta acta a los ocho (08) días del mes de Enero de 2026

Nombres y Apellidos	Cargo	Empresa	Firma
Estefania Vidales	Directora Administrativa / Delegado Gerencia General	InterServicios S.A.S	
Luisa Fernanda Silva	Analista Administrativa / Delegado Gerencia General	InterService S.A	
Giovanni Aldo Rodriguez	Secretario Tecnico Comité	La Organización	
Héctor Augusto Ríos	Analista Seguridad	La Organización	
Mauricio Robayo Rojas	Coordinador Operativo Nacional (e)	La Organización	
Diego Sarmiento	Coordinador Operativo Local (e)	La Organización	
Johana Saldaña	Líder Servicio al Cliente	La Organización	
Paola Rodriguez	Analista Calidad	La Organización	