

**PARAMETROS Y NIVELES DE CALIDAD DEL SERVICIO MENSAJERIA EXPRESA
- ENVIOS HASTA 5 KG-
MANDDE SAS**

1). INDICADOR DE CONFIABILIDAD PARA EL SERVICIO (% DE OBJETOS ENTREGADOS EN BUEN ESTADO)

2025

ENVÍOS INDIVIDUALES HASTA 5 KG	FEBRERO
PORCENTAJE DE OBJETOS POSTALES ENTREGADOS EN BUEN ESTADO	99,89%
ENVÍOS MASIVOS	FEBRERO
PORCENTAJE DE OBJETOS POSTALES ENTREGADOS EN BUEN ESTADO	99,99%

<i>Tipo de servicio</i>	<i>Indicador</i>	<i>Meta</i>
<i>Envíos individuales</i>	<i>% de objetos entregados en buen estado</i>	<i>99,5%</i>
<i>Envíos masivos</i>	<i>% de objetos entregados en buen estado</i>	<i>97,5%</i>

PARÁGRAFO. El porcentaje de objetos postales entregados en buen estado se determinará de conformidad con la fórmula que se describe a continuación:

$$\frac{\% \text{ de objetos entregados en buen estado}}{\text{Objetos entregados en buen estado} + \text{Objetos devueltos al remitente en buen estado}} = \frac{\text{Objetos entregados en buen estado} + \text{Objetos devueltos al remitente en buen estado}}{\text{Objetos entregados en buen estado} + \text{Objetos devueltos al remitente en buen estado} + \text{Objetos expoliados} + \text{Objetos perdidos} + \text{Objetos averiados}}$$

2). INDICADOR DE VELOCIDAD DEL SERVICIO (% DE OBJETOS ENTREGADOS EN TIEMPOS DE ENTREGA)

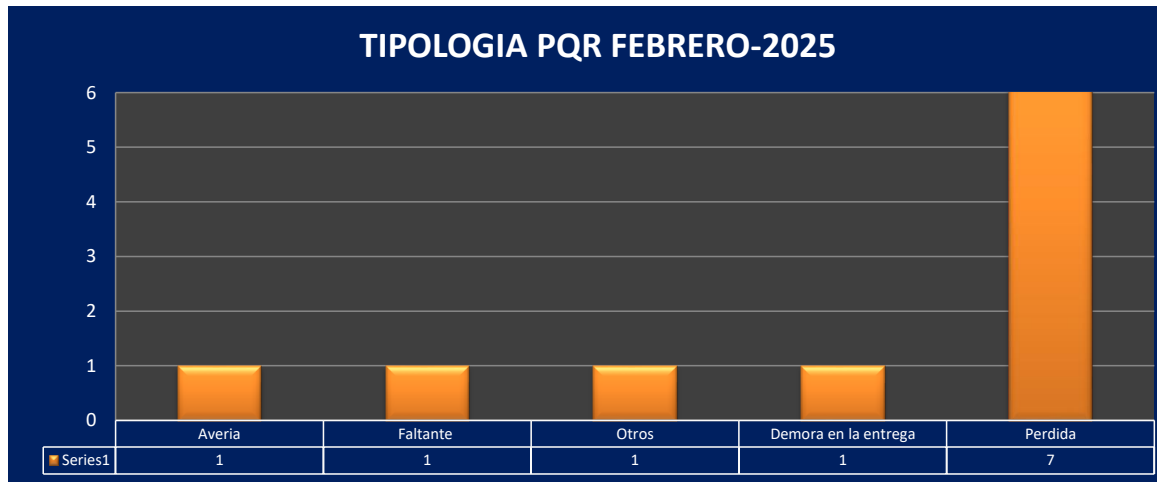
	FEBRERO
% ENTREGAS A TIEMPO LOCAL	100,00%
% ENTREGAS A TIEMPO NACIONAL	100,00%

Meta de cumplimiento de envíos de mensajería expresa según el ámbito del envío.	
AMBITO	2025
LOCAL	95%
NACIONAL	95%
INTERNACIONAL SALIENTE	95%

3). INDICADOR DE PQRS (% DE PQR SOBRE LOS ENVIOS MOVILIZADOS)

TOTAL OBJETOS POSTALES MOVILIZADOS EN EL PERÍODO	27985
TOTAL PQR	11
INDICADOR % DE PQR SOBRE LOS ENVÍOS MOVILIZADOS	0,039%

4). PQR'S MAS FRECUENTES HASTA 30 KG



Mayerli Marin C

Realizado por: Silvia Mayerli Marin
Mandde S.A.S.

**PARAMETROS Y NIVELES DE CALIDAD DEL SERVICIO MENSAJERIA EXPRESA
- ENVIOS HASTA 30 KG-
MANDDE SAS**

1). INDICADOR DE CONFIABILIDAD PARA EL SERVICIO (% DE OBJETOS ENTREGADOS EN BUEN ESTADO)

ENVÍOS INDIVIDUALES HASTA 30 KG	FEBRERO
PORCENTAJE DE OBJETOS POSTALES ENTREGADOS EN BUEN ESTADO	99,92%

ENVÍOS MASIVOS	FEBRERO
PORCENTAJE DE OBJETOS POSTALES ENTREGADOS EN BUEN ESTADO	99,99%

<i>Tipo de servicio</i>	<i>Indicador</i>	<i>Meta</i>
<i>Envíos individuales</i>	<i>% de objetos entregados en buen estado</i>	<i>99,5%</i>
<i>Envíos masivos</i>	<i>% de objetos entregados en buen estado</i>	<i>97,5%</i>

2). INDICADOR DE VELOCIDAD DEL SERVICIO (% DE OBJETOS ENTREGADOS EN TIEMPOS DE ENTREGA)

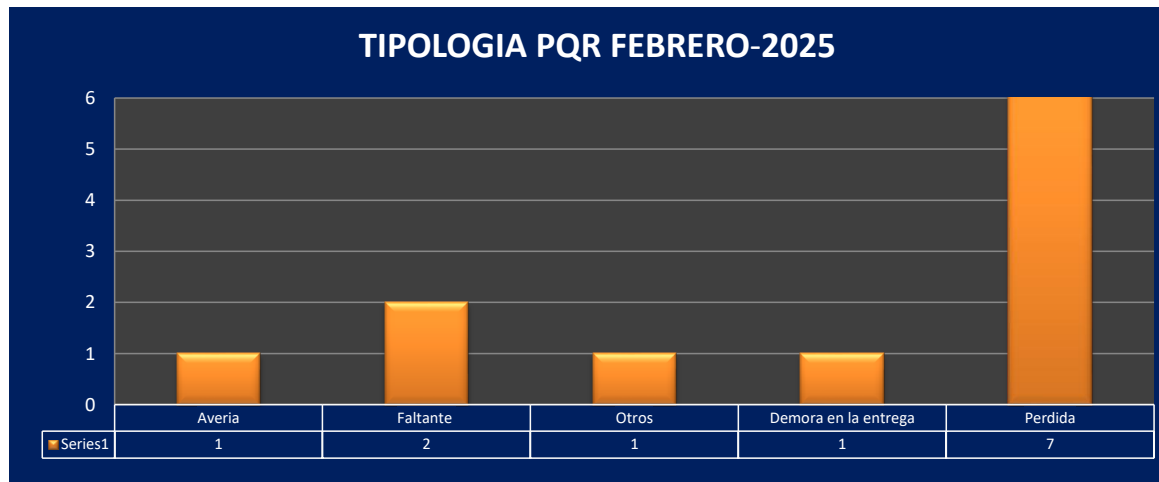
	FEBRERO
% ENTREGAS A TIEMPO LOCAL	100,00%
% ENTREGAS A TIEMPO NACIONAL	100,00%

Meta de cumplimiento de envíos de mensajería expresa según el ámbito del envío.	
AMBITO	2025
LOCAL	95%
NACIONAL	95%
INTERNACIONAL SALIENTE	95%

3). INDICADOR DE PQRS (% DE PQR SOBRE LOS ENVIOS MOVILIZADOS)

TOTAL OBJETOS POSTALES MOVILIZADOS EN EL PERÍODO	29565
TOTAL PQR	12
INDICADOR % DE PQR SOBRE LOS ENVÍOS MOVILIZADOS	0,041%

4). PQR'S MAS FRECUENTES HASTA 30 KG



MANDDE S.A.S
NIT. 830.025.582-4

Mayerli Marin C

Realizado por: Silvia Mayerli Marin
Mandde S.A.S.