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	MARZO
PORCENTAJE DE OBJETOS POSTALES ENTREGADOS EN BUEN ESTADO	99,96%

ENVÍOS MASIVOS	MARZO
PORCENTAJE DE OBJETOS POSTALES ENTREGADOS EN BUEN ESTADO	100,00%

Tipo de servicio	***Indicador***	***Meta***
Envíos individuales	*% de objetos entregados en buen estado*	*99,5%*
Envíos masivos	*% de objetos entregados en buen estado*	*97,5%*

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

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

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

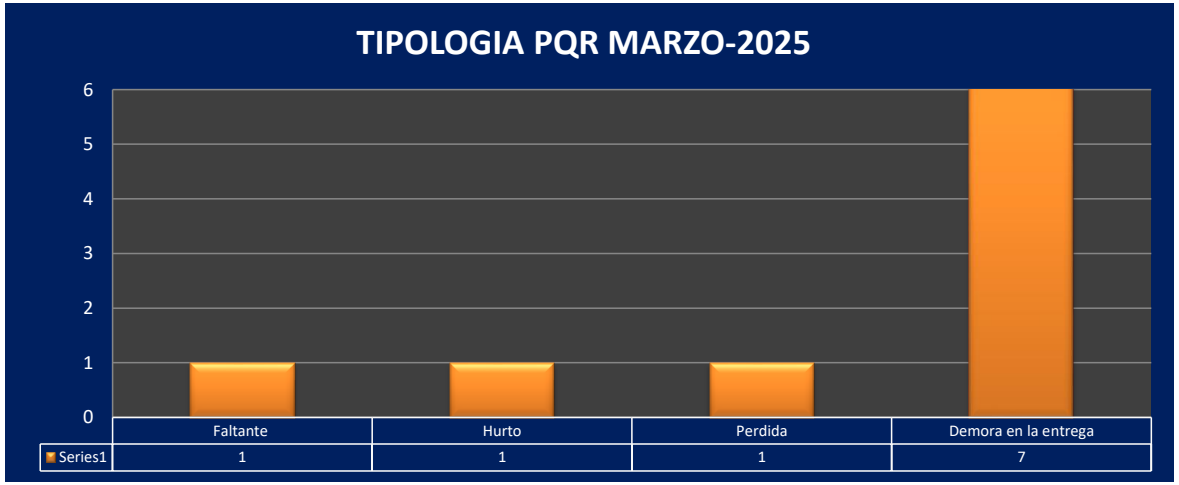
	MARZO
% ENTREGAS A TIEMPO LOCAL	100,00%
% ENTREGAS A TIEMPO NACIONAL	100,00%

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	15404
TOTAL PQR	10
INDICADOR % DE PQR SOBRE LOS ENVÍOS MOVILIZADOS	0,065%

4). PQR´S MAS FRECUENTES HASTA 30 KG



MANDDE S.A.S
NIT. 830.025.582-4

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	MARZO
PORCENTAJE DE OBJETOS POSTALES ENTREGADOS EN BUEN ESTADO	99,97%

ENVÍOS MASIVOS	MARZO
PORCENTAJE DE OBJETOS POSTALES ENTREGADOS EN BUEN ESTADO	100,00%

Tipo de servicio	***Indicador***	***Meta***
Envíos individuales	*% de objetos entregados en buen estado*	*99,5%*
Envíos masivos	*% de objetos entregados en buen estado*	*97,5%*

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

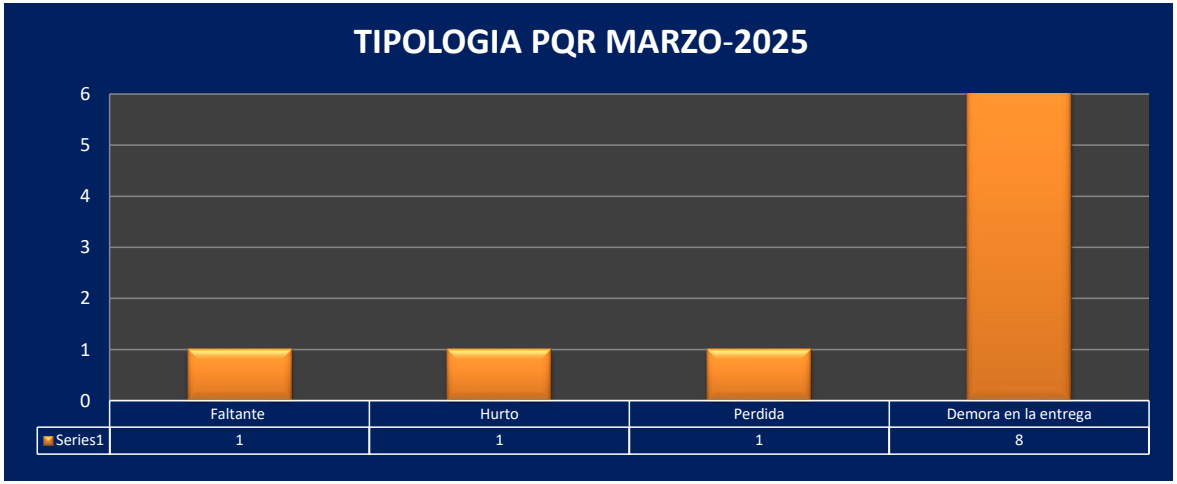
	MARZO
% ENTREGAS A TIEMPO LOCAL	100,00%
% ENTREGAS A TIEMPO NACIONAL	100,00%

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	17010
TOTAL PQR	11
INDICADOR % DE PQR SOBRE LOS ENVÍOS MOVILIZADOS	0,065%

4). PQR´S MAS FRECUENTES HASTA 30 KG



MANDDE S.A.S
NIT. 830.025.582-4

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