

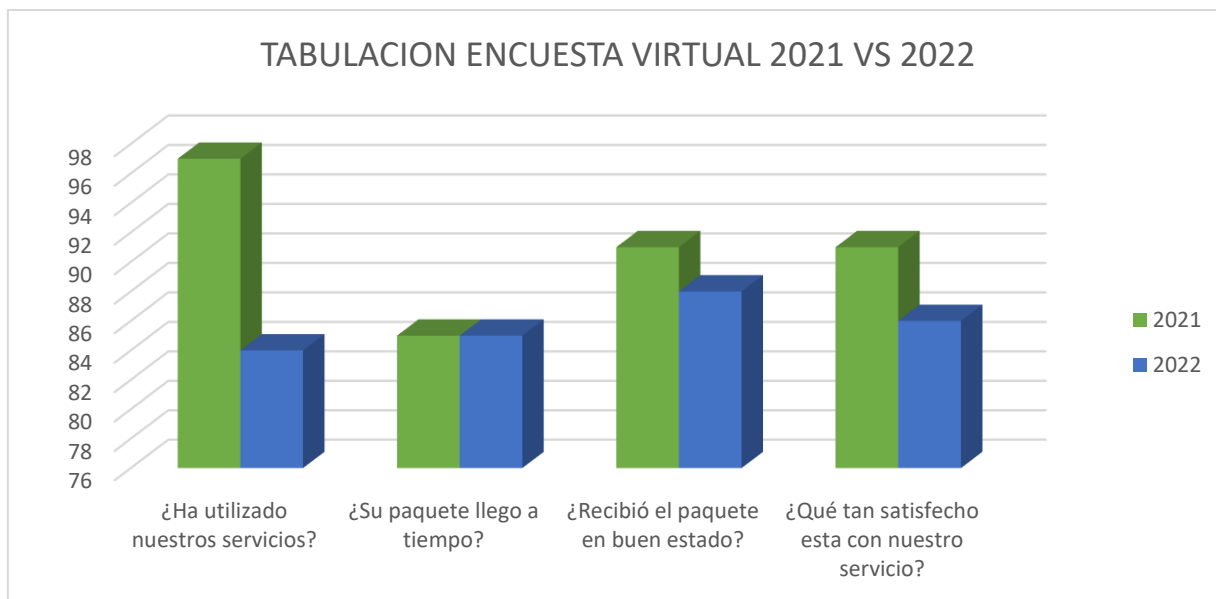
**En cumplimiento a lo establecido en la  
Resolución 3038 de 2011 del artículo 35 de la  
CRC, presentamos las metas y mediciones de los  
indicadores de los procesos de atención al  
usuario.**

**RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE  
(RESULTADOS DE QUEJAS Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN):**

**Evaluación de satisfacción:**

En el mes de marzo de 2023 se efectuó la recolección de la percepción de los clientes, por nuestro servicio ofrecido en el año 2022 los datos obtenidos permiten evidenciar después de la tabulación y la generación del informe los siguientes resultados.

RESULTADO EVALUACION DE LOS CLIENTES ENCUESTA VIRTUAL	AÑO 2021 %	AÑO 2022 %
¿Ha utilizado nuestros servicios?	97	83
¿Su paquete llego a tiempo?	85	85
¿Recibió el paquete en buen estado?	91	87
¿Qué tan satisfecho esta con nuestro servicio?	91	85



**1- Ha utilizado nuestros servicios?:** Paso del 97% en la encuesta del año 2021 al 83% en la encuesta del año 2022, desmejorando en un 14% la percepción del cliente, esto debido a factores externos de nuestra operación como el incremento exagerado en la TRM.

**2- Su paquete llegó a tiempo?:** Se conservó en la encuesta de los años 2021 y 2022 el mismo resultado del 85 % la percepción del cliente en este aspecto.

**3- Recibió el paquete en buen estado?:** Paso del 91% en la encuesta del año 2021 al 87% en la encuesta del año 2022, desmejorando en un 4% la percepción del cliente, esto debido a factores externos de nuestra operación como es la entrega con terceros.

**4- Que tan satisfecho está con nuestro servicio:** Paso del 91% en la encuesta del año 2021 al 85 % en la encuesta del año 2022, desmejorando en un 6 % la percepción del cliente.

### **PQRS:**

A continuación, se presenta el consolidado de las PQRS clasificadas de acuerdo con las diferentes causales de reclamos, el periodo consolidado corresponde al primer trimestre de 2025.

Las causales referenciadas son:

- Deficiencia en atención al cliente
- Deficiente información al usuario
- Incumplimiento en tiempos de entrega
- Avería del objeto postal
- Pérdida del objeto postal
- Expoliación del objeto postal

- Incumplimiento en la reexpedición del objeto postal (cuando se requiera)
- No recepción de PQRS
- Otros
- Cumplimiento de una orden de la SIC
- Suplantación o fraude en la entrega de objeto postales
- Indisponibilidad de dinero al momento de reclamar un giro postal
- Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas
- Solicitudes o requerimientos de información

Las causales incluyen los reclamos con indemnización y los reclamos sin indemnización presentados en dicho periodo:

PQR MENSAJERIA EXPRESA						
CONVENCIONES PQR	ENERO		FEBRERO		MARZO	
	S/I	C/I	S/I	C/I	S/I	C/I
Deficiencia en la atención al usuario						
Deficiente información al usuario						
Incumplimiento en tiempos de entrega						
Avería del objeto postal						
Pérdida del objeto postal						
Expoliación del objeto postal						
Incumplimiento en la reexpedición del objeto postal (cuando se requiera)						
No recepción de PQRS						
Otros						
Cumplimiento de una orden de la SIC						
Suplantación o fraude en la entrega de objeto postales						
Indisponibilidad de dinero al momento de reclamar un giro postal						
Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas						
Solicitudes o requerimientos de información						
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

En total durante el primer trimestre del 2025, No se dieron PQRS sin indemnización del total de 2.771 encomiendas recibidas de Mensajería Expresa, correspondiendo a un porcentaje de 0.00% del 100%, y No se dieron PQRS con indemnización del total de 2.771 encomiendas recibidas siendo un 0.00% del 100%. El total de PQRS que tuvo una participación sobre el total de encomiendas recibidas por el servicio de mensajería expresa es de 0.00%, una participación nula frente al total recibido.

No se dieron solicitudes que correspondan a NO recepción de PQR.