

	POLÍTICA	Versión: 2 Vigencia: 21/08/2026
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
	SERVICIO AL CLIENTE	

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, principios y responsabilidades que orientan la prestación del servicio en XCARGO S.A.S., promoviendo una atención oportuna, clara, segura y orientada a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes y/o usuarios.

2. ALCANCE

Esta política aplica a todos los procesos y colaboradores de la organización que intervienen directa o indirectamente en la prestación de los servicios y en la atención de los clientes y/o usuarios.

3. DEFINICIONES

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)	Compromiso establecido con el cliente respecto a las condiciones, niveles y tiempos acordados para la prestación del servicio.
Asociado de negocio – Usuario	Persona natural destinataria de un envío o paquete gestionado y entregado por XCARGO S.A.S. en el marco de los servicios contratados por sus clientes.
Asociado de negocio – Cliente	Persona u organización que recibe o podría recibir un servicio destinado a satisfacer una necesidad requerida por ella.
Acción Correctiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
No Conformidad	Incumplimiento de un requisito y/o requerimiento
Petición	Solicitud o requerimiento realizado por una persona a la organización, que puede efectuarse de manera verbal, escrita o mediante cualquier medio de comunicación habilitado.
PQRSF	Sigla utilizada para identificar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones recibidas por la organización.
Queja	Expresión de insatisfacción relacionada con un producto, servicio o con el proceso de atención de una solicitud, respecto de la cual se espera una respuesta o solución.
Reclamo	Expresión formal de insatisfacción relacionada con la prestación de un servicio, asociada a un posible incumplimiento o afectación de los derechos o expectativas del cliente.
Salida No Conforme	Resultado de un proceso que no cumple con uno o más requisitos establecidos.
Satisfacción al cliente	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas y requisitos.
Servicio al Cliente	Interacción de la organización con el cliente y/o usuario durante las diferentes etapas relacionadas con la prestación del servicio.
Sugerencia	Recomendación realizada por un asociado de negocio con el propósito de contribuir al mejoramiento de los servicios o procesos de la organización.

	POLÍTICA	Versión: 2 Vigencia: 21/08/2026
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
	SERVICIO AL CLIENTE	

4. RESPONSABLES

RESPONSABLE (ÁREA / CARGO)	RESPONSABILIDADES
Alta Dirección	• Revisar y actualizar esta política según las necesidades de la organización. • Revisar los resultados de la medición de la satisfacción del cliente. • Definir las acciones necesarias para mejorar la calidad del servicio. • Establecer las directrices de la cultura de servicio al cliente. • Promover los recursos y condiciones necesarios para garantizar la adecuada prestación del servicio. • Realizar seguimiento a los resultados relacionados con la satisfacción y calidad del servicio.
Lideres de proceso	• Realizar el estudio de las PQRSF cuando corresponda y dar una respuesta oportuna y por escrito a las solicitudes del cliente y/o usuario. • Verificar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio. • Liderar el proceso de generación de la cultura de servicio al cliente. • Garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en esta política dentro de sus procesos. • Gestionar las situaciones que puedan afectar la calidad, seguridad o satisfacción del cliente. • Implementar y realizar seguimiento a las acciones de mejora que correspondan.
Colaboradores de XCARGO SAS	• Participar activamente en la generación de la cultura de servicio al cliente. • Ejecutar las acciones necesarias para el mejoramiento de la calidad del servicio al cliente. • Brindar una atención respetuosa, clara y orientada al servicio. • Atender las necesidades del cliente y/o usuario dentro del alcance de sus responsabilidades y canalizar oportunamente las solicitudes al responsable correspondiente. • Cumplir los lineamientos y procedimientos establecidos para la atención al cliente. • Proteger la información y los datos personales de los clientes y usuarios a los que tengan acceso durante el desarrollo de sus funciones.

5. LINEAMIENTOS

5.1. Compromiso con el cliente

XCARGO S.A.S. en el desarrollo de la prestación del servicio postal de mensajería expresa y servicio público de transporte terrestre automotor de carga a nivel nacional; orienta la prestación de sus servicios hacia el conocimiento y satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes, promoviendo una cultura de servicio basada en el respeto, la oportunidad, la transparencia, la orientación a la solución y la mejora continua.

La organización se compromete a:

- Brindar una atención clara, respetuosa, oportuna y orientada a la solución.
- Proporcionar información clara, veraz y suficiente sobre las condiciones de los servicios.
- Procurar el cumplimiento de las condiciones y compromisos establecidos con los clientes.
- Garantizar condiciones de calidad y seguridad en la prestación de los servicios, de acuerdo con los requisitos aplicables.

	POLÍTICA	Versión: 2 Vigencia: 21/08/2026
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
	SERVICIO AL CLIENTE	

- Identificar y gestionar oportunamente las situaciones que puedan afectar la calidad, seguridad o satisfacción del cliente.
- Promover una cultura organizacional orientada al servicio en todos los niveles de la organización.

De esta manera, los derechos y necesidades de los clientes constituyen un referente para la prestación y mejora de los servicios de la organización.

5.2. Principios de servicio

XCARGO S.A.S. orienta la prestación de sus servicios bajo los siguientes principios:

- **Enfoque al cliente:** comprender y atender las necesidades y expectativas de los clientes.
- **Oportunidad:** brindar atención y respuestas dentro de los tiempos establecidos.
- **Respeto:** garantizar un trato cordial, respetuoso y adecuado en todas las interacciones.
- **Transparencia:** proporcionar información clara, veraz y comprensible.
- **Orientación a la solución:** gestionar las solicitudes y novedades buscando soluciones oportunas y efectivas.
- **Mejora continua:** utilizar la información obtenida de los clientes para fortalecer los procesos y servicios

5.3. Derechos del cliente

La organización reconoce y promueve el derecho de los clientes a:

- Recibir información clara, completa y oportuna sobre los servicios.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a través de los canales establecidos.
- Recibir atención respetuosa y sin discriminación.
- Obtener respuesta a sus solicitudes dentro de los tiempos establecidos.
- Conocer el estado y resultado de las solicitudes presentadas, cuando corresponda.
- Recibir un tratamiento adecuado y confidencial de su información personal.

5.4. Comunicación y atención al cliente

La organización dispondrá de mecanismos que permitan mantener una comunicación clara, oportuna y efectiva con sus clientes durante la prestación del servicio.

Para ello, la organización:

- Dispondrá de canales de atención habilitados y actualizados para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:

	POLÍTICA	Versión: 2 Vigencia: 21/08/2026
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
	SERVICIO AL CLIENTE	

CANAL	INFORMACIÓN
Correo Electrónico	servicioalcliente@x-cargo.co
WhatsApp	+57 318 3151664
Página Web	www.x-cargo.co
Atención Presencial	Calle 19 # 69F-30, Bogotá – Montevideo
Horario Presencial	Lunes a Viernes de 8 a.m a 4:30 p.m - Sábados de 8 a.m a 12 p.m

- Facilitará al cliente la presentación y seguimiento de sus solicitudes.
- Proporcionará información sobre el estado de las solicitudes cuando corresponda.
- Procurará que las comunicaciones relacionadas con novedades del servicio sean realizadas de manera oportuna.

5.5. Gestión de PQRSF y novedades del servicio

Todas las PQRSF serán gestionadas de acuerdo los procedimientos establecidos por la organización:

- Procedimiento – Trámite PQRSF y Salidas No Conformes (Usuarios)
- Procedimiento – Trámite PQRSF y Salidas No Conformes (Clientes)

La información obtenida durante la atención de estas solicitudes será considerada como una fuente para identificar situaciones recurrentes, oportunidades de mejora y acciones orientadas al fortalecimiento del servicio.

5.6. Protección de la información del cliente

La organización reconoce la importancia de proteger la información suministrada por sus clientes durante la prestación del servicio y la gestión de sus solicitudes.

La información será tratada de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales de la organización y la normativa aplicable, garantizando su uso adecuado, confidencialidad y protección.

Los colaboradores que tengan acceso a información de clientes deberán utilizarla únicamente en el desarrollo de las actividades propias de sus funciones y de acuerdo con las autorizaciones y lineamientos establecidos.

5.7. Medición y mejora del servicio

XCARGO S.A.S. realizará seguimiento a la percepción y satisfacción de sus clientes mediante diferentes fuentes de información, entre ellas:

	POLÍTICA	Versión: 2 Vigencia: 21/08/2026
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
	SERVICIO AL CLIENTE	

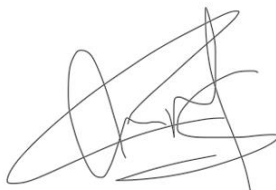
- Encuestas de satisfacción.
- PQRSF.
- Salidas No Conformes
- Indicadores de servicio.
- Cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), cuando aplique.

Novedades y demás información relacionada con la prestación del servicio.

Los resultados obtenidos serán analizados para identificar tendencias, necesidades, causas recurrentes y oportunidades de mejora.

Cuando se identifiquen situaciones que puedan afectar la calidad o satisfacción del cliente, se establecerán las acciones correspondientes y se realizará seguimiento a su eficacia.

Esta política se publica, es entendida y aplicada por todas las personas que forman parte de la organización, está disponible para las partes interesadas y se revisará cuando se considere necesario para asegurar su pertinencia y adecuación



CARLOS MARIO SILVA SANCHEZ
Representante Legal Suplente