

1. Información general

1.1 ¿Ha recibido o enviado paquetes recientemente en Colombia?

- Sí
- No

1.2 ¿Qué transportadora ha utilizado? *(puede marcar varias)*

- Envía
 - Interrapidísimo
 - Ambas
 - Otra
-

2. Experiencia con el servicio

2.1 ¿Cómo califica el tiempo de entrega?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

(Referencia: los envíos nacionales suelen tardar entre **1 a 4 días en ciudades principales y hasta 6 días en otras zonas**)

2.2 ¿El paquete llegó en buen estado?

- Sí, en perfectas condiciones
 - Sí, con daños leves
 - No, llegó deteriorado
 - No llegó
-

2.3 ¿Recibió información de seguimiento (guía del envío)?

- Sí, con seguimiento en tiempo real
- Sí, pero con poca información
- No

3. Cumplimiento y confiabilidad

3.1 ¿El envío llegó dentro del tiempo prometido?

- Sí
- No

algunos servicios entregan entre **1–2 días o 2–3 días dependiendo del tipo de envío**)

3.2 ¿Cómo califica la seguridad del envío?

- Muy seguro
- Seguro
- Poco seguro
- Nada seguro

4. Atención al cliente

4.1 ¿Tuvo que contactar servicio al cliente?

- Sí
- No

4.2 Si respondió sí, ¿cómo fue la atención?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

5. Costos y valor

5.1 ¿Cómo considera el costo del envío?

- Económico
 - Justo
 - Costoso
-

5.2 ¿El servicio recibido justifica el precio pagado?

- Sí
 - No
 - Parcialmente
-

6. Preferencias

6.1 ¿Qué transportadora prefiere?

- Envía
 - Interrapidísimo
 - Servientrega
 - Ninguna / otra
-

6.2 ¿Recomendaría esta transportadora?

- Sí
 - No
-

7. Pregunta abierta

7.1 ¿Qué mejorarías del servicio de envíos en Colombia?

Respuesta abierta

¿Estaría dispuesto a pagar más por un envío asegurado para drones o equipos electrónicos?

- Sí
- No
- Depende del valor del equipo