

Bogotá D.C. Febrero 2026

Señores

23 M&M, reconoce la importancia y el esfuerzo aplicado en los procesos logísticos en una compañía, por eso agradecemos la confianza puesta en nosotros. Con nuestra experiencia hemos logrado construir una red sólida para entregar confianza y tranquilidad a nuestros clientes, en operaciones frecuentes y con distribución a todo el territorio nacional.

A continuación, presentamos nuestro portafolio de servicios.

Contenido

VALOR AGREGADO	2
DETALLES Y TARIFAS	3
SERVICIOS ESTÁNDAR.....	3
Mensajería Expresa y Paqueteo	3
Radicación de documentos	4
Documentos Masivos	4
Mercancía Industrial	5
D una vez y aeropuerto aeropuerto	6
Dónde Operamos	7
EXPERIENCIA Y SERVICIO.....	8
Algunos de nuestros clientes	8
CONDICIONES DEL SERVICIO	8
MERCANCÍA DE PROHIBIDO TRANSPORTE	10
CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	11
PROCEDIMIENTO PARA RECLAMACIONES PQRS	11
VIGENCIA	12

Queremos contribuir con el crecimiento de su compañía siendo su aliado estratégico, y oportuno, nuestro compromiso garantiza nuestro servicio.

VALOR AGREGADO

Somos conscientes del excelente nivel de servicio que requieren nuestros clientes, también se brindará como valor agregado:

1 RECOGIDA

Recolecciones a nivel nacional sin cargo adicional

2 ACOMPAÑAMIENTO

Un representante de servicio al cliente será asignado para realizar seguimientos y reportes



4 REPORTE

Reportes diarios, reporte de novedades, telemarketing a destinatarios, indicadores de gestión

3 ENTREGA OPORTUNA

Cuando necesitas entregar a determinadas horas, a una persona específica o en un tiempo establecido, esa es una entrega oportuna

DETALLES Y TARIFAS

SERVICIOS ESTÁNDAR

Mensajería Expresa y Paquetero

Servicio de envíos unitarios de documentos y paquetes hasta 5 kilos para mensajería y a partir de 6 kilos para paquetero. Con recolección a domicilio, entrega certificada y trazabilidad en línea. Cada envío debe estar amparado con una guía por unidad.

Tiempos de entrega de 24 a 72 horas dependiendo del destino de acuerdo con la matriz de cubrimiento.

MENSAJERÍA EXPRESA						
PESO	URBANO	REGIONAL	NACIONAL PRINCIPAL	NACIONAL SECUNDARIA	RE-EXPEDICION 1	RE-EXPEDICION 2
Primer Kilo	\$ 8.941	\$ 11.433	\$ 19.275	\$ 21.253	\$ 33.272	\$ 46.904
Kilo Adicional	\$ 3.811	\$ 4.544	\$ 5.130	\$ 7.622	\$ 10.260	\$ 17.589
Costo de Manejo por Unidad	\$ 500	\$ 500	\$ 500	\$ 500	\$ 1.000	\$ 1.000
Factor de conversión para peso volumen 222. Se liquidará el mayor entre peso o volumen. Tasa de manejo del 2%. Sobre el valor declarado.						
Modalidad de Transporte: Aéreo entre ciudades principales como Barranquilla, Bogotá, Cali y Medellín.						
DOCUMENTOS HASTA 1 KILO, PAQUETES MINIMO 2 KILOS						

- Documentos hasta 1 kilo
- Paquetes mínimo 2 kilos
- Cuota de manejo sobre valor declarado es del 2%; o en su defecto el costo de manejo mínimo dependiendo del tipo de trayecto
- Valor declarado mínimo por unidad de \$15.000
- Factor de conversión de 222/m³ para el peso volumen; se liquida el peso mayor entre el peso real y el peso volumen
- Se genera un cobro adicional de \$4.000 por kilómetro, en el caso de que los envíos no sean en cabecera urbana cuando el trayecto no sea urbano.
- Para los destinos de reexpedición no aplica descuento.
- Esta tarifa aplica para tiempos de entrega según matriz de cubrimiento, entrega en el transcurso del día, tiempo de entrega es de 24 horas hábiles, para destinos Urbanos y los destinos de Cali, Medellín, Barranquilla y Pereira, el resto de destino de acuerdo con Matriz., no aplica horarios específicos de entrega.

PAQUETEO A PARTIR DE 6 KILOS

PESO KILOS	URBANO	REGIONAL	NACIONAL PRINCIPAL	NACIONAL SECUNDARIA	RE-EXPEDICION 1	RE-EXPEDICION 2
Kilos iniciales 6	27.996	34.152	44.925	59.363	84.573	134.848
Kilo Adicional	3.811	4.544	5.130	7.622	10.260	17.589
Costo de Manejo por Unidad	500	500	500	500	1.000	1.000
Factor de conversión para peso volumen 222. Se liquidará el mayor entre peso o volumen. Tasa de manejo del 2%. Sobre el valor declarado.						
Para envíos por transporte Aéreo entre ciudades principales como Barranquilla, Bogotá, Cali y Medellín y/o manejo prioritario. Posibilidad de múltiples piezas para un único destinatario						
MÍNIMO 6 KILOS X PIEZA						

Radicación de documentos

Servicio de entrega de documentos, con retorno documental, los documentos se disponen en bolsa sellada con solapa para la protección de las copias.

- Liquidación de servicios por documentos a radicar y copia adicional
- Peso máximo 1 kilo

RADICACIÓN DE DOCUMENTOS

PESO KILOS	URBANO	REGIONAL	NACIONAL PRINCIPAL	NACIONAL SECUNDARIA	RE-EXPEDICION 1	RE-EXPEDICION 2
Copia Inicial	14.854	18.885	31.404	36.884	No Aplica	No Aplica
Copia Adicional	3.393	3.393	3.393	4.668	No Aplica	No Aplica
Máximo 1 kilo (1.000 gr)						
Tiempo de entrega de acuerdo a matriz de cubrimiento para trayecto de envío, mas 3 días hábiles adicionales para retorno documental al cliente remitente.						

Mercancía Industrial - Terrestre

Servicio creado para envío voluminoso o de gran cantidad de cajas o paquetes destinados a una misma dirección. Servicio 100% terrestre, liquidación de tarifas kilo por ciudad

MERCANCÍA INDUSTRIAL			
DESCRIPCIÓN	URBANO	NACIONAL	Para la liquidación de fletes fijos, se tomará el peso mayor entre el peso real y el peso volumen, con un factor de conversión de 400 - costo de manejo de 1% sobre valor declarado el mínimo el que sea mayor
Kilos Mínimos por unidad	30	30	
Valor Mínimo por unidad	22.425	37.375	
Costo de Manejo Mínimo por unidad	8.625	8.625	

Tiempos de entrega de 24 - 48 - 72 horas. Según matriz de cubrimiento.

Condiciones del servicio:

- Se liquida mínimo 30 kilos, por unidad de empaque.
- Para la liquidación de Flete se toma peso mayor entre peso físico y volumen, este peso se multiplica por la tarifa kilo dependiendo la ciudad de destino.
- Cuota de manejo sobre valor declarado es del 1%, o en su defecto el costo de manejo mínimo de 7.500, El 1% para trayectos nacionales.
- El factor de conversión para el peso volumen será de 400Kg/m³.
- Una guía de transporte puede amparar varias unidades de empaque para el mismo destinatario
- Modalidad de transporte terrestre
- Tiempo de entrega de acuerdo con matriz de cubrimiento. Se anexa matriz de valores por kilo para cada ciudad destino.
- El flete se liquida por tarifa kilogramo, de acuerdo con la ciudad origen y
- Nota: Para calcular el peso en kilos por unidad, base para la liquidación del flete fijo, se toma el mayor valor entre el peso físico y el peso volumen, el cual resulta de la multiplicación de sus dimensiones (largo x ancho x alto) en metros, por el factor de conversión de 400 kilogramos/metro cúbico.

SERVICIOS ESPECIALES Y AEREOS

9AM Y 12AM

Tus paquetes urgentes podrás entregarlos antes de las 9 de la mañana o antes del mediodía según tu necesidad. Sujeto a disponibilidad aeroportuaria.

SERVICIO 9 AM			
CONCEPTO	URBANO	NACIONAL PRINCIPAL SOLO CALI – MEDELLIN Y BARRANQUILLA COMO ORIGEN Y DESTINO	OTRAS NACIONAL SEGÚN DISPONIBILIDAD
KILO INICIAL	25.642	48.370	48.370
KILO ADICIONAL	5.129	14.511	21.986

SERVICIO 12 AM			
CONCEPTO	URBANO	NACIONAL PRINCIPAL SOLO CALI – MEDELLIN Y BARRANQUILLA COMO ORIGEN Y DESTINO	OTRAS NACIONAL SEGÚN DISPONIBILIDAD
KILO INICIAL	21.986	34.445	35.560
KILO ADICIONAL	4.104	8.667	11.598

D una vez y aeropuerto aeropuerto

Servicio de envío de paquetes urgentes a nivel nacional, para entrega el mismo día dentro de la misma ciudad o otra ciudad donde se tenga disponibilidad de aeropuerto.

Aplica principalmente entre las ciudades de Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla.

D UNA VEZ Y AEROPUERTO		
PESO	URBANO	NACIONAL
Primer Kilo	32.100	71.798
Kilo Adicional	8.925	23.446

- Peso máximo 50 kilos
- Se liquida kilo inicial, kilo adicional
- No aplica entregas en almacenes de cadena, radicación de documentos, contra entregas, y entregas agendadas
- Sujeto a disponibilidad aeroportuaria
- Tasa de manejo del 2% sobre valor declarado, costo de manejo mínimo de 426
- Solo aplica desde y hacia las ciudades: Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, resto de ciudades sujeto a disponibilidad.
- Factor de conversión de 222kg/m3

SOBRE NOSOTROS

23M&M S.A.S. - somos una empresa especializada en diversas soluciones logísticas, reconocida como una empresa competitiva y sostenible, con operación propia, en las principales ciudades del país, garantizado nuestro servicio de manera eficaz y oportuna. Sabemos que cada empresa tiene sus propios desafíos y es un mundo diferente, por ello hacemos énfasis en la adaptación para facilitar las operaciones de nuestros clientes.

Dónde Operamos

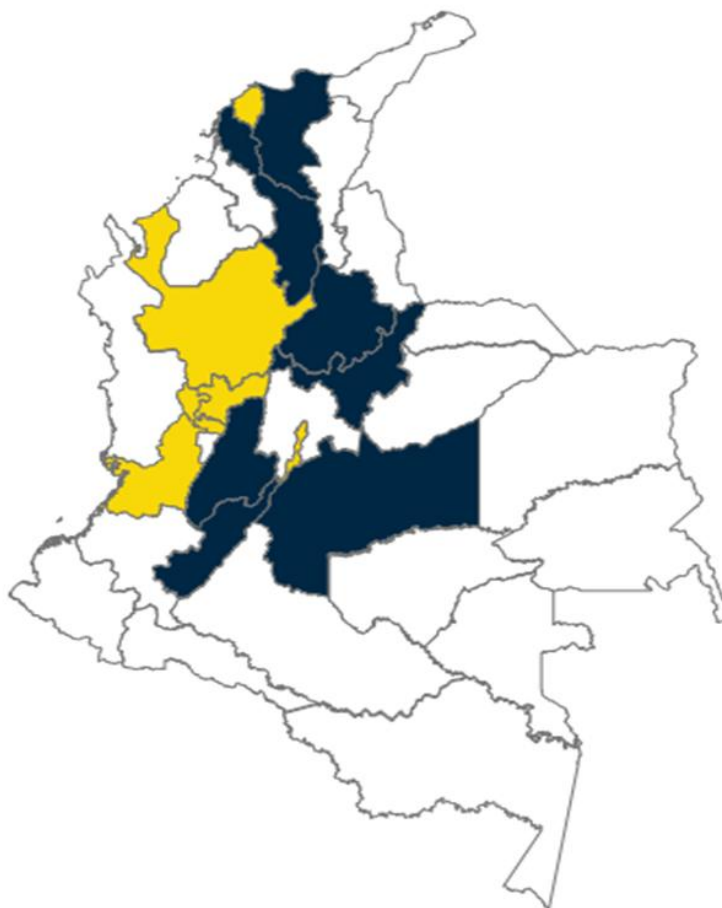
Contamos con una operación nacional en más de 800 municipios del país a través de operación propia, agentes y operadores, permitiendo a nuestros aliados cubrir casi todo el territorio nacional.

Oficinas 23 M&M

- ★ [Bogotá](#)
- ★ [Barranquilla](#)
- ★ [Cali](#)
- ★ [Manizales](#)
- ★ [Medellín](#)
- ★ [Pereira](#)

Agentes

- ❖ BUCARAMANGA
- ❖ BUENAVENTURA
- ❖ BUGA
- ❖ CARTAGENA
- ❖ IBAGUÉ
- ❖ NEIVA
- ❖ SANTA MARTA
- ❖ TUNJA
- ❖ VILLAVICENCIO



EXPERIENCIA Y SERVICIO

Nuestra compañía cuenta con más de 20 años de experiencia a nivel nacional, nos enfocamos en brindar a nuestros aliados el mejor servicio.

Algunos de nuestros clientes



CONDICIONES DEL SERVICIO

Cubrimiento

- Urbano: Para la distribución dentro de la misma ciudad.
- Regional: Municipios aledaños a la ciudad de origen. Ver matriz de cubrimientos 23M&M.
- Nacional: 23M&M cubre los destinos nacionales según su matriz de cubrimientos, a través de operadores aéreos y terrestres.
- Reexpedición: Ciudades catalogadas como: difícil Acceso, lejanas o de poca demanda del servicio.



Tiempos de entrega

Entregamos sus documentos y mercancías, con los tiempos estipulados en nuestra matriz de cubrimiento, trayectos urbanos, en 24 horas hábiles, Regionales y en ciudades principales de 24 y 48 horas hábiles; reexpediciones y reexpediciones especiales de 72 a 196 horas. (8 días, ver matriz de cubrimientos 23M&M).

Horarios de recolección

23M&M coordinará lugar y hora que se ajuste al proceso logístico de su empresa.

Facturación y Forma de Pago

El proceso de facturación se opera previo acuerdo entre las partes. El pago correspondiente al valor de la factura deberá realizarse máximo a los 30 días calendario, esto quedará en nuestro sistema. Vencido este plazo aplica interés por mora.

Confidencialidad

Ambas partes aceptan que la información para la realización de las actividades materia de este contrato o acuerdo comercial son de carácter confidencial, por lo que quedan obligadas a no proporcionar dicha información a persona alguna.

Condiciones de responsabilidad por envío

Asumimos responsabilidad de valor declarado por guía hasta de veinte millones de pesos (20'000.000), excepto en el servicio de Cupos Completos, donde el valor de la mercancía puede alcanzar unos montos superiores, en tal caso se debe informar directamente al Proceso Comercial y al proceso de Operaciones de 23 M&M.

Es responsabilidad del remitente declarar en la guía el contenido real de las unidades enviadas. 23 M&M recibe las unidades selladas y rotuladas, para entregar en las mismas condiciones al destinatario

En caso de pérdida o siniestro parcial de un despacho respaldado por una sola guía con varias unidades a un mismo destinatario, 23M&M indemnizará proporcionalmente dividiendo el número de unidades sobre el valor declarado para determinar el valor por unidad. Si una de las unidades del total del despacho vale proporcionalmente más que las otras unidades, sugerimos generar una guía para esta unidad.

MERCANCÍA DE PROHIBIDO TRANSPORTE

No transportamos materiales tóxicos, venenosos, contaminantes, corrosivos, inflamables, obras de arte, vidrios, tambores o canecas metálicas mayores a 5 galones, joyas, títulos, valores, dinero y todo lo contemplado como elementos de prohibido transporte estipulados en el código del comercio y por el régimen de servicio postales "ley 1369 de 2009".

Deducibles

Si el valor declarado en la guía asignada al envío para su transporte es menor o igual al valor real de la mercancía, no se aplica deducible. Si el valor declarado es mayor al valor real de la mercancía, se responderá hasta por el valor real.

No se indemnizará por guías que NO contengan valor declarado.

No se indemnizará las guías que figuren enmendadas o repisadas en su valor declarado.

Dicha reclamación se generará mediante nota contable (nota crédito) que se aplica a la factura del siguiente mes del siniestro.

Devoluciones

En caso de que se presenten devoluciones de pedidos, por causas ajenas a 23M&M (Ej, pedido no solicitado, pedido repetido, orden de compra vencida, direcciones erradas, etc.) las mismas se cobrarán de acuerdo con los siguientes parámetros:

- Cuando se presente la novedad, se le informará al cliente por escrito para que dé solución en máximo 48 horas.
- Se realizarán máximo 2 intentos de entrega antes de generar la devolución de la mercancía.
- Después de 48 horas el envío será devuelto al remitente.
- El valor del flete se establecerá según matriz de cubrimientos 23M&M.

CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- La mercancía se recibe en unidades selladas y se entrega en unidades selladas.
- Se debe tener en cuenta que para los envíos superiores a 80 kilos el cliente debe suministrar los mecanismos necesarios que faciliten la recolección y entrega de la mercancía; de NO ser así, debe habilitar personal propio o autorizar el Talento 23M&M.
- El empaque de cada mercancía a transportar debe ser adecuado a sus características (peso, volumen, fragilidad y naturaleza) y es responsabilidad del remitente.
- El remitente debe declarar siempre el valor real de las unidades a transportar informando correctamente sus datos, los del destinatario y el contenido del envío, para dar aplicación al artículo 1010 del código de comercio.
- El remitente será el único responsable de todos los perjuicios que se ocasionen por la falta, falsedad, omisión o insuficiencia de dichos datos o documentos.

Condiciones de Manipulación

- El cliente debe informar a 23M&M la naturaleza del envío y sus características con el fin de clasificarlo y darle el tratamiento adecuado. Cuando se trata de mercancía peligrosa el cliente debe suministrar las fichas técnicas y hojas de seguridad.
- Los clientes corporativos, deben tener en cuenta la legislación relacionada con las prohibiciones para el transporte de envíos, emanada por el Ministerio de Transporte.

PROCEDIMIENTO PARA RECLAMACIONES PQRS

A continuación, se relacionan las novedades que causan una compensación por parte de 23 M&M:

- Mercancía averiada (húmeda, desperfecto, rotura y deterioro)
- Mercancía con nota en la prueba de entrega de avería, expoliación y/o faltante.
- Mercancía no entregada.
- Mercancía hurtada.
- Incumplimiento en tiempos de entrega.

El cliente destinatario puede interponer las solicitudes de indemnización por la pérdida, expoliación o avería, dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la recepción del objeto postal para envíos nacionales. Art 25 Resolución 3038 de 2011.

El cliente remitente puede interponer las solicitudes de indemnización por expoliación o avería, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibido del objeto postal. Art 25 Resolución 3038 de 2011.

23M&M no se encuentra obligado a indemnizar las solicitudes que sean presentadas por los Clientes por fuera de los términos dispuestos por la Ley y descritos anteriormente. Art. 31 Ley 1369 de 2009

Una vez el destinatario haya firmado nuestra guía de transporte o prueba de entrega a conformidad sin que en estos documentos se haya reportado alguna novedad no se aceptan reclamaciones.



Las pérdidas parciales se establecerán proporcionalmente al valor declarado.

23M&M después de radicados estos documentos tiene 15 días hábiles para dar respuesta, si dicha respuesta es positiva para el Cliente.

23M&M cuenta con 30 días hábiles para generar nota crédito que afecta la factura en la cual va relacionada el número de guía de la mercancía afectada.

Si en el momento del proceso de entrega, el destinatario no deja observaciones en la guía que dan cuenta de la novedad manifestada, la reclamación no será procedente.

El cliente debe remitir los documentos que se relacionan a continuación para realizar el trámite de la novedad presentada con sus Objetos Postales:

- Carta de reclamación.
- Copia de Guía original del remitente.
- Factura comercial mencionando el valor de la mercancía.

Los clientes pueden enviar sus documentos por medio de los ejecutivos de venta, por correo electrónico o físicamente a las instalaciones de 23M&M.

VIGENCIA

Esta oferta tiene vigencia hasta el 31 de diciembre de 2026, el primero de enero de 2027, se realiza el incremento teniendo en cuenta el IPC, variación de la inflación y aumento del salario mínimo.