

## INDICADORES CALIDAD DEL SERVICIO

### CALIDAD DEL SERVICIO (III TRIMESTRE 2014)

PARÁMETRO	TIPO DE ENVÍO	INDICADOR	META	MEDICIÓN
CONFIABILIDAD	Individual	% de objetos entregados en buen estado en servicios de Mensajería Expresa	99,5%	99,93%
	Masivo	% de objetos entregados en buen estado en servicios de Mensajería Expresa	97,5%	99,93%
VELOCIDAD Nota 1	Individual y Masivo	Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito local)	97,0%	97,05%
		Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito nacional)	93,0%	90,92%

### QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS (III TRIMESTRE 2014) Nota 2

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MEDICIÓN
Quejas más frecuentes presentadas por Avería en mensajería expresa a nivel nacional	0,002%	0,000000%
Quejas más frecuentes presentadas por Deficiencias en la atención en mensajería expresa a nivel nacional	0,001%	0,000565%
Quejas más frecuentes presentadas por Demoras en mensajería expresa a nivel nacional	0,02%	0,000000%
Quejas más frecuentes presentadas por Expoliación en mensajería expresa a nivel nacional	0,003%	0,000000%
Quejas más frecuentes presentadas por Pérdidas en mensajería expresa a nivel nacional	0,0005%	0,000000%

Nota:

En cumplimiento del numeral 2.1.4.2.2. - Certificación sobre el control de calidad de la Circular 14 de 2012 emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio, el suscrito Jefe de la Oficina de Control Interno de Servicios Postales Nacionales S.A. – SPN., certifica con base en las pruebas practicadas a la información reportada en las bases de datos soporte del cálculo de los indicadores.

Nota 1. Que en esta medición se identificaron inconsistencias en los eventos reportados a la trazabilidad de envío.

Nota 2. Para el cálculo de los indicadores de "Quejas más frecuentes presentadas" se identificaron diferencias estimadas en un 0,05% en los reportes correspondientes al Volumen de Envíos Admitidos presentes solo en un producto de mensajería expresa.

**JOHNY GENDER NAVAS FLORES**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno  
Servicios Postales Nacionales S.A. – 4-72  
Elaborado y Proyectado: Andrea Alejo y Mauricio Lopez

➤ Código postal: 110911  
Diag. 25G # 95A - 55, Bogotá D.C.  
Línea Bogotá: (57 - 1) 472 2000  
Línea Nacional: 01 8000 111 210

www.4-72.com.co



Bogotá D.C., 09 de octubre de 2014

Señores

**DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE  
COMUNICACIONES – DIPUSC –  
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**  
Ciudad.

Respetados señores.

En cumplimiento del numeral 2.1.4.3.2. – Certificación sobre información periódica y específica de la Circular 14 de 2012 emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio, el suscrito Jefe de la Oficina de Control Interno de Servicios Postales Nacionales S.A. – SPN., manifiesta que la información que se encuentra en el aplicativo destinado por la Entidad para el manejo y seguimiento de las PQR la cual sirvió como base para generar la información periódica y específica acerca de las peticiones, quejas, recursos y solicitudes de indemnización del período comprendido entre el 01 de Julio al 30 de Septiembre de 2013, ha sido verificada previamente y se ajusta a los parámetros para disminuir los niveles de inconformidad en la atención a los usuarios.

Atentamente,



**JOHNY GENDER NAVAS FLORES**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno  
Servicios Postales Nacionales S.A. – 4-72

Elaborado y Proyectado: Andrea Alejo y Mauricio Lopez

➤ Código postal: 110911  
Diag. 25G # 95A - 55, Bogotá D.C.  
Línea Bogotá: (57 - 1) 472 2000  
Línea Nacional: 01 8000 111 210

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

