

## INDICADORES CALIDAD DEL SERVICIO

### CALIDAD DEL SERVICIO (I TRIMESTRE 2014)


PARÁMETRO	TIPO DE ENVÍO	INDICADOR	META	MEDICIÓN
CONFIABILIDAD	Individual	% de objetos entregados en buen estado en servicios de Mensajería Expresa	99,0%	99,8% Ver Nota
	Masivo	% de objetos entregados en buen estado en servicios de Mensajería Expresa	97,0%	99,7% Ver Nota
VELOCIDAD	Individual y Masivo	Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito local)	95,0%	94% Ver Nota
		Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito nacional)	92,0%	85% Ver Nota

### QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS (II TRIMESTRE 2013)

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MEDICIÓN
Quejas más frecuentes presentadas por Avería en mensajería expresa a nivel nacional	0,002%	0,0013% Ver Nota
Quejas más frecuentes presentadas por Deficiencias en la atención en mensajería expresa a nivel nacional	0,001%	0,000718286% Ver Nota
Quejas más frecuentes presentadas por Demoras en mensajería expresa a nivel nacional	0,02%	0,4996% Ver Nota
Quejas más frecuentes presentadas por Expoliación en mensajería expresa a nivel nacional	0,003%	0,000% Ver Nota
Quejas más frecuentes presentadas por Pérdidas en mensajería expresa a nivel nacional	0,0005%	0,000% Ver Nota

**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., se abstiene de certificar la medición de los indicadores de calidad en el servicio y la medición de las quejas más frecuentes, debido a que no fue posible realizar la verificación de la información que compone los reportes del período del 01 de Enero al 31 de Marzo de 2014.

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

Bogotá D.C., 11 de abril 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 Enero al 31 de Marzo de 2014, 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