

INDICADORES CALIDAD DEL SERVICIO

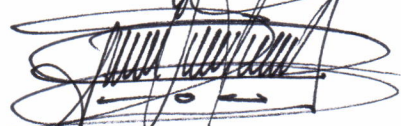
CALIDAD DEL SERVICIO (II) TRIMESTRE 2015				
PARÁMETRO	TIPO DE ENVÍO	INDICADOR	META	MEDICIÓN
CONFIABILIDAD	Individual	% de objetos entregados en buen estado en servicios de Mensajería Expresa	99,5%	99.3%
	Masivo	% de objetos entregados en buen estado en servicios de Mensajería Expresa	97,5%	100%
VELOCIDAD Nota 1	Individual y Masivo	Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito local)	97,0%	96%
		Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito nacional)	93,0%	94%

QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS (II TRIMESTRE 2015)		
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%	0.001354%
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. Se identificaron diferencias estimadas en 2 % en los reportes correspondientes al tiempo de entrega consolidado.



SILENIA NEIRA TORRES

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Servicios Postales Nacionales S.A. – 4-72

Elaborado y Proyectado: Andrea Alejo y Stefany Castellanos

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., 13 de julio de 2015

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

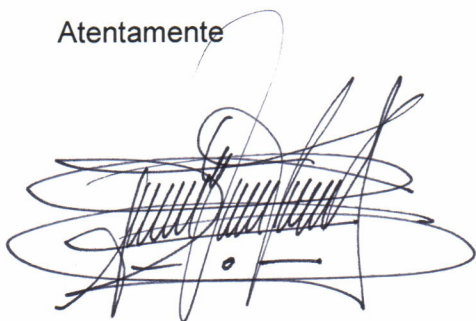
Respetados señores

La suscrita, Jefe de Control Interno de Servicios Postales Nacionales S.A. – SPN, en cumplimiento del numeral 2.1.4.3.2 de la Circular 14 de 2012 emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio, se permite certificar, que el aplicativo PQR destinado por la entidad para el manejo y seguimiento de las peticiones, quejas y recursos y solicitudes de indemnización, ha sido verificada previamente y se ajusta a los parámetros para disminuir los niveles de inconformidad en la atención a los usuarios.

La anterior certificación se expide para el período comprendido entre el 01 de Abril al 30 de Junio de 2015.

Sin otro particular,

Atentamente



SILENIA NEIRA TORRES
Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Servicios Postales Nacionales S.A. – 4-72

Elaborado y Proyectado: Stefany Castellanos