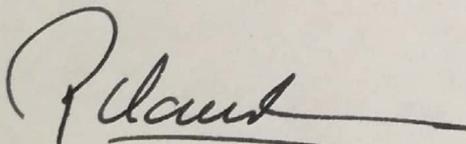


INDICADORES CALIDAD DEL SERVICIO

CALIDAD DEL SERVICIO (I) TRIMESTRE 2019				
PARÁMETRO	TIPO DE ENVÍO	INDICADOR	META	MEDICIÓN
CONFIABILIDAD	Individual	% de objetos entregados en buen estado en servicios de Mensajería Expresa	99%	99%
	Masivo	% de objetos entregados en buen estado en servicios de Mensajería Expresa	97%	99.8%
VELOCIDAD	Individual y Masivo	Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito local)	97%	86%
		Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito nacional)	93%	80%

QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS (I TRIMESTRE 2019)		
NOMBRE DEL INDICADOR	META	MEDICIÓN
Quejas más frecuentes presentadas por Avería en mensajería expresa a nivel nacional	0,002%	0,000180%
Quejas más frecuentes presentadas por Deficiencias en la atención en mensajería expresa a nivel nacional	0,001%	0,001894%
Quejas más frecuentes presentadas por Demoras en mensajería expresa a nivel nacional	0,02%	0,012088%
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%

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, la suscrita Jefe de la Oficina de Control Interno de Servicios Postales Nacionales S.A. - SPN., certifica con base en la información suministrada por la Vicepresidencia de Operaciones y la Jefatura Nacional de P.Q.R. y R.



JOSEFINA DEL PILAR RODRIGUEZ ARIAS
Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Servicios Postales Nacionales S.A. - 4-72

Elaborado y Proyectado por: Mildred Rodríguez- Profesional Control Interno

➤ 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

