

### INDICADORES CALIDAD DEL SERVICIO

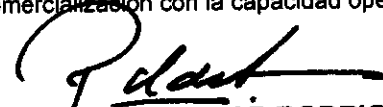
CALIDAD DEL SERVICIO (I) TRIMESTRE 2018				
PARÁMETRO	TIPO DE ENVÍO		META	MEDICIÓN
CONFIABILIDAD Nota 1	Individual	% de objetos entregados en buen estado en servicios de Mensajería Expresa	99%	99%
	Masivo	% de objetos entregados en buen estado en servicios de Mensajería Expresa	97%	100%
VELOCIDAD Nota 2	Individual y Masivo	Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito local)	97%	95% Ver Notas
		Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito nacional)	93%	90% Ver Notas

QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS (I TRIMESTRE 2018)		
NOMBRE DEL INDICADOR	META	MEDICIÓN
Quejas más frecuentes presentadas por Avería en mensajería expresa a nivel nacional	0,002%	0,000386%
Quejas más frecuentes presentadas por Deficiencias en la atención en mensajería expresa a nivel nacional	0,001%	0,001929%
Quejas más frecuentes presentadas por Demoras en mensajería expresa a nivel nacional	0,02%	0,014014%
Quejas más frecuentes presentadas por Explotación en mensajería expresa a nivel nacional	0,003%	0,000129%
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. .

Nota 1: La medición de los indicadores de calidad del servicio asociado al parámetro de "Velocidad" no contempla la comercialización de productos personalizados para clientes corporativos, es decir, servicios contratados con tiempos específicos de entrega para servicios masivos. En este sentido, al incluir estos servicios en la base de datos utilizada, el cálculo de los indicadores sería del 90% y 89% ámbito local y nacional, respectivamente. Por lo anterior, estos servicios no hacen parte de la base para el cálculo de los indicadores de calidad del servicio asociado al parámetro de "Velocidad" para este trimestre.

Nota 2: Según el informe de la Vicepresidencia de Operaciones comunican que además existieron novedades respecto de los envíos que afectaron el resultado de Efectividad en los tiempos de entrega consolidado tales como: factores climáticos, cierres de vías por paros, protestas, derrumbes, paro armado y el impacto es la comercialización con la capacidad operativa, el cual cuenta con un Plan de Mejoramiento implementado.

  
**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  
 Revisó: Diana Montaña- Profesional Control Interno