

### 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

