

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

