

INDICADORES CALIDAD DEL SERVICIO

CALIDAD DEL SERVICIO (II TRIMESTRE 2014)

PARÁMETRO	TIPO DE ENVÍO	INDICADOR	META	MEDICIÓN
CONFIABILIDAD	Individual	% de objetos entregados en buen estado en servicios de Mensajería Expresa	99,5%	99,81%
	Masivo	% de objetos entregados en buen estado en servicios de Mensajería Expresa	97,5%	99,84%
VELOCIDAD	Individual y Masivo	Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito local)	97,0%	96,2%
		Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito nacional)	93,0%	89,5%

QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS (II TRIMESTRE 2014)

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MEDICIÓN
Quejas más frecuentes presentadas por Avería en mensajería expresa a nivel nacional	0,002%	0,0 %
Quejas más frecuentes presentadas por Deficiencias en la atención en mensajería expresa a nivel nacional	0,001%	0,00137635%
Quejas más frecuentes presentadas por Demoras en mensajería expresa a nivel nacional	0,02%	0,0%
Quejas más frecuentes presentadas por Expoliación en mensajería expresa a nivel nacional	0,003%	0,0%
Quejas más frecuentes presentadas por Pérdidas en mensajería expresa a nivel nacional	0,0005%	0,0%

Se validaron las Bases de Datos entregadas por los procesos responsables del reporte de los indicadores y según estas fuentes de información los resultados reportados en esta certificación corresponden.

Atentamente,

JOHNY GENDER NAVAS FLORES
Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Servicios Postales Nacionales S.A. – 4-72

Elaborado y Proyectado: Andrea Alejo y Marcela Guamizo


➤ Código postal: 110911
Diag. 25G # 95A - 55, Bogotá D.C.
Línea Bogotá: (57-1) 419 9299
Línea nacional: 01 8000 111 210

Bogotá D.C., 09 de julio de 2014

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

Respetados señores.

En cumplimiento del numeral 2.1.4.3.2. – Certificación sobre información periódica y específica 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., manifiesta que la información que se encuentra en el aplicativo destinado por la Entidad para el manejo y seguimiento de las PQR la cual sirvió como base para generar la información periódica y específica acerca de las peticiones, quejas, recursos y solicitudes de indemnización del período comprendido entre el 01 de Julio al 30 de Septiembre de 2013, ha sido verificada previamente y se ajusta a los parámetros para disminuir los niveles de inconformidad en la atención a los usuarios.



JOHNY GENDER NAVAS FLORES
Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Servicios Postales Nacionales S.A. – 4-72

Elaborado y Proyectado: Andrea Alejo y Marcela Guarnizo

► **Código postal:** 110911
Diag. 25G # 95A - 55, Bogotá D.C.
Línea Bogotá: (57-1) 419 9299
Línea nacional: 01 8000 111 210