

INDICADORES CALIDAD DEL SERVICIO


CALIDAD DEL SERVICIO (III) TRIMESTRE 2018				
PARÁMETRO	TIPO DE ENVÍO	INDICADOR	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%	96%
		Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito nacional)	93%	90%

QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS (II TRIMESTRE 2018)		
NOMBRE DEL INDICADOR	META	MEDICIÓN
Quejas más frecuentes presentadas por Avería en mensajería expresa a nivel nacional	0,002%	0,000493%
Quejas más frecuentes presentadas por Deficiencias en la atención en mensajería expresa a nivel nacional	0,001%	0,001727%
Quejas más frecuentes presentadas por Demoras en mensajería expresa a nivel nacional	0,02%	0,011964%
Quejas más frecuentes presentadas por Explotación en mensajería expresa a nivel nacional	0,003%	0,000123%
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: Según el informe de la Vicepresidencia de Operaciones comunican que existieron novedades respecto de los envíos que afectaron el resultado de Efectividad en los tiempos de entrega consolidado tales como: "Afectación de tráfico por derrumbes en las rutas que conectan las vías de: Bogotá- Villavicencio y viceversa, Villavicencio-Guayabetal, Cajamarca- Calarcá, Bogotá- Medellín, Sincelejo- Medellín, Florencia- Neiva además por la caída del puente,".

Nota 2: De acuerdo con las novedades relacionadas en la Nota 1, las Regionales que tuvieron más impacto en el indicador de velocidad en el ámbito nacional y urbano en el servicio de Postexpress fueron: "Centro A 89%, Centro B 86%, Noroccidente 88%, Norte 71% y Occidente 89%". Existe un plan de mejoramiento que ha permitido mayor seguimiento por parte de la Vicepresidencia de Operaciones y la Dirección Nacional de Gestión Logística de SPN S.A.



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