

INDICADORES CALIDAD DEL SERVICIO

CALIDAD DEL SERVICIO (III TRIMESTRE 2015)

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%	97%
		Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito nacional)	93%	93%

QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS (III TRIMESTRE 2015)

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MEDICIÓN
Quejas más frecuentes presentadas por Avería en mensajería expresa a nivel nacional	0,002%	0,000167%
Quejas más frecuentes presentadas por Deficiencias en la atención en mensajería expresa a nivel nacional	0,001%	0,000917%
Quejas más frecuentes presentadas por Demoras en mensajería expresa a nivel nacional	0,02%	0,011999%
Quejas más frecuentes presentadas por Expoliación en mensajería expresa a nivel nacional	0,003%	0,000417%
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, la suscrita Jefe de la Oficina de Control Interno de Servicios Postales Nacionales S.A. - SPN., certifica que al momento de convalidar las bases de datos vs el sistema de información, este presento una falla y no fue posible generar los informes.

Nota 1. Se identificaron diferencias estimadas en 4% en los reportes correspondientes a Objetos entregados en buen estado.

Nota 2. Se abstiene de certificar esta medición, debido a que no fue posible realizar la verificación de la información que compone este reporte del periodo del 01 de Julio al 30 de Septiembre de 2015.



**SILENIA NEIRA TORRES**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno  
Servicios Postales Nacionales S.A. - 4-72  
Elaborado y Projectado: 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





Bogotá D.C., 14 de octubre de 2015

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

Respetados señores

La suscrita, Jefe de Control Interno de Servicios Postales Nacionales S.A. – SPN, en cumplimiento del numeral 2.1.4.3.2 de la Circular 14 de 2012 emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio, se permite certificar, que el aplicativo PQR destinado por la entidad para el manejo y seguimiento de las peticiones, quejas y recursos y solicitudes de indemnización, ha sido verificada previamente y se ajusta a los parámetros para disminuir los niveles de inconformidad en la atención a los usuarios.

La anterior certificación se expide para el período comprendido entre el 01 de Julio al 30 de Septiembre de 2015.

Sin otro particular,

Atentamente

**SILENIA NEIRA TORRES**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno  
Servicios Postales Nacionales S.A. – 4-72

Elaborado y Proyectoado: Stefany Castellanos