

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