

**INDICADORES CALIDAD DEL SERVICIO**

CALIDAD DEL SERVICIO (IV TRIMESTRE 2015)				
PARÁMETRO	TIPO DE ENVÍO	INDICADOR	META	MEDICIÓN
CONFIABILIDAD Nota 1	Individual	% de objetos entregados en buen estado en servicios de Mensajería Expresa	99,5%	100%
	Masivo	% de objetos entregados en buen estado en servicios de Mensajería Expresa	97,5%	100%
VELOCIDAD Nota 2	Individual y Masivo	Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito local)	97,0%	95%
		Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito nacional)	93,0%	90%

**QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS (IV TRIMESTRE 2015)**

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MEDICIÓN
Quejas más frecuentes presentadas por Avería en mensajería expresa a nivel nacional	0,002%	0.000663%
Quejas más frecuentes presentadas por Deficiencias en la atención en mensajería expresa a nivel nacional	0,001%	0.000568%
Quejas más frecuentes presentadas por Demoras en mensajería expresa a nivel nacional	0,02%	0.011548%
Quejas más frecuentes presentadas por Explotación en mensajería expresa a nivel nacional	0,003%	0.000473%
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, 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 el reporte correspondiente a Objetos Entregados en Buen Estado.

Nota 2:

Se identificaron diferencias estimadas en 1% en el reporte correspondiente a 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

➤ 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., 15 de enero de 2016

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 Octubre al 31 de Diciembre de 2015, ha sido verificada previamente y se ajusta a los parámetros para disminuir los niveles de inconformidad en la atención a los usuarios.

Atentamente,

**SILENIA NEIRA TORRES**

Jefe Oficina Asesora de Control Interno  
Servicios Postales Nacionales S.A. – 4-72  
Elaborado y Proyectado: Andrea Alejo