

INDICADORES CALIDAD DEL SERVICIO

CALIDAD DEL SERVICIO (III TRIMESTRE 2013)

PARÁMETRO	TIPO DE ENVÍO	INDICADOR	META	MEDICIÓN
CONFIABILIDAD	Individual	% de objetos entregados en buen estado en servicios de Mensajería Expresa	99,0%	98,86%
	Masivo	% de objetos entregados en buen estado en servicios de Mensajería Expresa	97,0%	98,14%
VELOCIDAD	Individual y Masivo	Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito local)	95,0%	74,04%
		Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito nacional)	92,0%	Ver Nota

QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS (II TRIMESTRE 2013)

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MEDICIÓN
Quejas más frecuentes presentadas por Avería en mensajería expresa a nivel nacional	0,002%	0,000453%
Quejas más frecuentes presentadas por Deficiencias en la atención en mensajería expresa a nivel nacional	0,001%	Ver Nota
Quejas más frecuentes presentadas por Demoras en mensajería expresa a nivel nacional	0,02%	0,034140%
Quejas más frecuentes presentadas por Expoliación en mensajería expresa a nivel nacional	0,003%	Ver Nota
Quejas más frecuentes presentadas por Pérdidas en mensajería expresa a nivel nacional	0,0005%	Ver Nota

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, el suscrito Jefe de la Oficina de Control Interno de Servicios Postales Nacionales S.A. – SPN., se abstiene de certificar la medición de los indicadores de calidad en el servicio y la medición de las quejas más frecuentes, debido a que la información suministrada corresponde al volumen de envíos admitidos en vez de los distribuidos, dada la depuración que se adelanta a la información que componen los reportes, por lo tanto, no fue posible realizar su verificación en el período del 01 de Julio al 30 de septiembre de 2013.

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