

**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