

### INDICADORES CALIDAD DEL SERVICIO

CALIDAD DEL SERVICIO (I) TRIMESTRE 2016				
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%	97%
		Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito nacional)	93,0%	93%

### 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%	0,001000%
Quejas más frecuentes presentadas por Deficiencias en la atención en mensajería expresa a nivel nacional	0,001%	0,000750%
Quejas más frecuentes presentadas por Demoras en mensajería expresa a nivel nacional	0,02%	0,019502%
Quejas más frecuentes presentadas por Expoliación en mensajería expresa a nivel nacional	0,003%	0,000625%
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 o quien haga sus veces, certifica, que la información que se encuentra en el aplicativo destinado por la Entidad para el manejo y rastreo de los envíos – SIPOST la cual sirvió como base para la toma de la muestra de auditoría, permitió establecer la pertinencia de la misma en cuanto a calidad en la atención al usuario en el periodo 01 de Enero de 2016 a 31 de Marzo de 2016.

Como resultado de las verificaciones realizadas, me permito señalar:

1. Se identificaron diferencias entre el reporte de "Objetos entregados en Buen Estado" que genera el Sistema de Información y la base de datos que soporta el cálculo de los indicadores, además de novedades relacionados a la clasificación de los envíos no entregados en buen estado, diferencias que representan el 1,41% estimado.
2. Se identificaron diferencias entre el reporte de "Tiempo de Entrega Consolidado" que genera el Sistema de Información y la base de datos que soporta el cálculo de los indicadores, las cuales representan el 0,52% estimado.

*Diana Marcela Montaña Barón*

**DIANA MARCELA MONTAÑA BARÓN**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno (E)  
SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.

Elaboró y proyectó:  
Andrea Alejo – Profesional de Control Interno

Revisión, ajustes y emisión final:  
Diana Montaña B. – Profesional de Control Interno – Jefe (E)

Bogotá D.C., 12 de abril 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 o quien haga sus veces, se permite informar:

1. Que la información que se encuentra en el aplicativo destinado por la Entidad para el manejo y seguimiento de las PQR – CUN, sirvió como base para generar la información periódica y específica de las peticiones, quejas, recursos y solicitudes de indemnización del período comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Marzo de 2016.
2. Que esta información fue verificada y se ajusta a los parámetros establecidos para disminuir los niveles de inconformidad en la atención a los usuarios.

Cordialmente,

**DIANA MARCELA MONTAÑA BARÓN**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno (E)  
**SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.**

*Elaboró y proyectó:*  
*Andrea Alejo – Profesional de Control Interno*

*Revisión, ajustes y emisión final:*  
*Diana Montaña B. – Profesional de Control Interno – Jefe (E)*