

## INDICADORES CALIDAD DEL SERVICIO

## CALIDAD DEL SERVICIO (II TRIMESTRE 2013)

PARÁMETRO	TIPO DE ENVÍO	INDICADOR	META	MEDICIÓN
CONFIABILIDAD	Individual	% de objetos entregados en buen estado en servicios de Mensajería Expresa	99,0%	99,9%
	Masivo	% de objetos entregados en buen estado en servicios de Mensajería Expresa	97,0%	No reporta
VELOCIDAD	Individual y Masivo	Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito local)	95,0%	74,6%
		Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito nacional)	92,0%	40,6%

## 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%	0,001%
Quejas más frecuentes presentadas por Deficiencias en la atención en mensajería expresa a nivel nacional	0,001%	No reporta
Quejas más frecuentes presentadas por Demoras en mensajería expresa a nivel nacional	0,02%	0,021%
Quejas más frecuentes presentadas por Explotación en mensajería expresa a nivel nacional	0,003%	0,002%
Quejas más frecuentes presentadas por Pérdidas en mensajería expresa a nivel nacional	0,0005%	0,0000%

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, las bases de datos de los envíos admitidos presentan información inexacta, y además, las bases de datos para el cálculo de los indicadores asociados a las quejas más frecuentes difieren una de la otra, por lo tanto, no se realizó su verificación en el periodo de Abril 01 de 2013 a Junio 30 de 2013..

  
**GERMAN TARCISIO SÁNCHEZ-PARRA**  
 Jefe Oficina Asesora de Control Interno  
 Servicios Postales Nacionales S.A. - 4-72