

## INDICADORES CALIDAD DEL SERVICIO

### CALIDAD DEL SERVICIO (IV TRIMESTRE 2013)

PARÁMETRO	TIPO DE ENVÍO	INDICADOR	META	MEDICIÓN
CONFIABILIDAD	Individual	% de objetos entregados en buen estado en servicios de Mensajería Expresa	99,0%	99,61% Ver Nota (1)
	Masivo	% de objetos entregados en buen estado en servicios de Mensajería Expresa	97,0%	99,34% Ver Nota (1)
VELOCIDAD	Individual y Masivo	Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito local)	95,0%	83,74% Ver Nota (1)
		Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito nacional)	92,0%	38,12% Ver Nota (1)

### QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS (IV TRIMESTRE 2013)

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MEDICIÓN
Quejas más frecuentes presentadas por Avería en mensajería expresa a nivel nacional	0,002%	0,0018%
Quejas más frecuentes presentadas por Deficiencias en la atención en mensajería expresa a nivel nacional	0,001%	0,000090399%
Quejas más frecuentes presentadas por Demoras en mensajería expresa a nivel nacional	0,02%	0,1738%
Quejas más frecuentes presentadas por Expoliación en mensajería expresa a nivel nacional	0,003%	0,001% Ver Nota (2)
Quejas más frecuentes presentadas por Pérdidas en mensajería expresa a nivel nacional	0,0005%	0,000% Ver Nota (2)

**Notas:**

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 Asesora 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 quejas más frecuentes presentadas en el período del 01 de Octubre al 31 de diciembre de 2013, debido a que:

1. La información suministrada para el cálculo de los indicadores de calidad en el servicio es global, lo que impide validar en detalle su contenido. Se identificaron diferencias representativas en las bases de datos correspondientes al volumen total de los envíos distribuidos. La administración está en proceso de validación de las observaciones realizadas por esta oficina.
2. La información utilizada para determinar la medición de los indicadores quejas más frecuentes presentadas en mensajería expresa a nivel nacional (por expoliación y por pérdidas) corresponde al volumen de envíos admitidos en vez de los distribuidos.

Por las razones expresadas anteriormente, no fue posible verificar el resultado de estos indicadores

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

➤ Código postal: 110911  
Diag. 25G # 95A - 55, Bogotá D.C.  
Línea Bogotá: (57-1) 419 9299  
Línea nacional: 01 8000 111 210