

Bogotá D.C. 07 de Abril de 2017

CI.E.C.065/17

Doctor
JORGE ELIECER BARBOSA
Jefe de la Oficina Asesora de Planeación
Ciudad

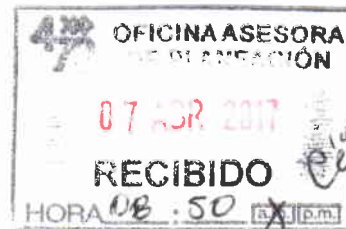
Asunto: Reporte de Información Trimestral Circular Externa N° 14 SIC- 1T2017

Cordial Saludo,

De acuerdo con el compromiso Normativo y Regulatorio establecido por la Superintendencia de Industria y Comercio relacionado en los numerales 2.1.4.3.1 y 2.1.4.3.2 de la Circular Externa 14 emitida el 10 de Julio del 2012; me permito efectuar la entrega de la certificación de la medición de indicadores de calidad en el servicio y la medición de las quejas más frecuentes.

Sin otro particular,

Cordialmente



JOSEFINA DEL PILAR RODRIGUEZ
Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Servicios Postales Nacionales S.A. – 4-72

Proyectado por: Mildred Rodríguez

INDICADORES CALIDAD DEL SERVICIO

CALIDAD DEL SERVICIO (I) TRIMESTRE 2017				
PARÁMETRO	TIPO DE ENVÍO	INDICADOR	META	MEDICIÓN
CONFIABILIDAD Nota 1	Individual	% de objetos entregados en buen estado en servicios de Mensajería Expresa	99,5%	99%
	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%	96%
		Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito nacional)	93,0%	93%

QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS (II TRIMESTRE 2016)		
NOMBRE DEL INDICADOR	META	MEDICIÓN
Quejas más frecuentes presentadas por Avería en mensajería expresa a nivel nacional	0,002%	0,000000%
Quejas más frecuentes presentadas por Deficiencias en la atención en mensajería expresa a nivel nacional	0,001%	0,002396%
Quejas más frecuentes presentadas por Demoras en mensajería expresa a nivel nacional	0,02%	0,008388%
Quejas más frecuentes presentadas por Expoliación en mensajería expresa a nivel nacional	0,003%	0,000218%
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, la suscrita Jefe de la Oficina de Control Interno de Servicios Postales Nacionales S.A. – SPN., certifica con base en la información reportada por la Jefatura Nacional de Servicio al Cliente y la Vicepresidencia de Operaciones, y con base en pruebas practicadas a la información reportada en las bases de datos soporte del cálculo de los indicadores.

Nota 1: Según el informe de la Vicepresidencia de Operaciones comunican que existieron novedades respecto de los envíos que afectaron el resultado de Efectividad en los tiempos de entrega (ámbito local), los cuales se encuentran en estudio para analizarlos en mesa de trabajo.


JOSEFINA DEL PILAR RODRIGUEZ ARIAS
 Jefe Oficina Asesora de Control Interno
 Servicios Postales Nacionales S.A. – 4-72

Elaborado por:  Mildred Rodríguez- Profesional de Control Interno