

INDICADORES CALIDAD DEL SERVICIO

CALIDAD DEL SERVICIO (II) 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%	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%	93%
		Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito nacional)	93,0%	92%

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%	0,000194%
Quejas más frecuentes presentadas por Deficiencias en la atención en mensajería expresa a nivel nacional	0,001%	0,001937%
Quejas más frecuentes presentadas por Demoras en mensajería expresa a nivel nacional	0,02%	0,011138%
Quejas más frecuentes presentadas por Expoliación en mensajería expresa a nivel nacional	0,003%	0,000291%
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 comunicado de la Vicepresidencia de Operaciones informan que existieron novedades respecto de los envíos que afectaron el resultado de Efectividad en los tiempos de entrega (ámbito local) evidenciado desde el informe presentado en el Primer Trimestre, así mismo en este segundo trimestre se afectó el resultado de Efectividad en los tiempos de entrega (ámbito nacional), sin embargo, la Vicepresidencia de operaciones estableció unas acciones las cuales se encuentran en estudio para analizarlos en mesa de trabajo con la Oficina Asesora de Control Interno.

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

Elaborado por: Claudia Marcela Pinzón- Profesional de Control Interno
Jennifer Parra – Apoyo Control Interno

Bogotá, 14 de Julio de 2017

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., manifiesta que la información que se encuentra en el aplicativo destinado por la Entidad para el manejo y seguimiento de las PQR la cual sirvió como base para generar la información periódica y específica acerca de las peticiones, quejas, recursos y solicitudes de indemnización del período comprendido entre el 01 de Abril al 30 de Junio de 2017, ha sido verificada previamente y se ajusta a los parámetros para disminuir los niveles de inconformidad en la atención a los usuarios.

Atentamente,



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

Proyectado por: Claudia Marcela Pinzón- Profesional de Control Interno 
Jennifer Parra – Apoyo Control Interno