

INDICADORES CALIDAD DEL SERVICIO

CALIDAD DEL SERVICIO (I TRIMESTRE 2015)				
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%	95%
		Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito nacional)	93,0%	90%

QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS (IV TRIMESTRE 2014) Nota 3

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%	0,001615%
Quejas más frecuentes presentadas por Demoras en mensajería expresa a nivel nacional	0,02%	0,000000%
Quejas más frecuentes presentadas por Expoliación en mensajería expresa a nivel nacional	0,003%	0,000000%
Quejas más frecuentes presentadas por Pérdidas en mensajería expresa a nivel nacional	0,0005%	0,000000%

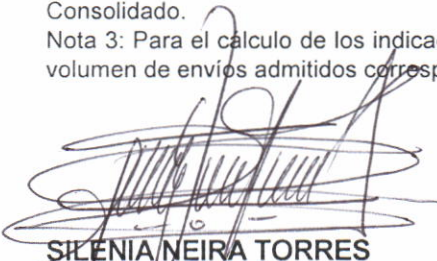
Nota:

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 que al momento de convalidar las bases de datos vs el sistema de información, este presento una falla y no fue posible generar los informes.

Nota 1: Se identificaron diferencias estimadas en 0.52% en los reportes correspondientes a Objetos Entregados En Buen Estado.

Nota 2: Se identificaron diferencias estimadas en 0.33% en los reportes correspondientes al Tiempo de Entrega Consolidado.

Nota 3: Para el cálculo de los indicadores de "Quejas más frecuentes presentadas", se identificaron diferencias entre el volumen de envíos admitidos correspondiente a mensajería expresa, que representan el 1.8%



**SILENIA NEIRA TORRES**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno  
Servicios Postales Nacionales S.A. – 4-72  
Elaborado y Proyectoado: Andrea Alejo y Stefany Castellanos

➤ Código postal: 110911  
Diag. 25G # 95A - 55, Bogotá D.C.  
Línea Bogotá: (57 - 1) 472 2000  
Línea Nacional: 01 8000 111 210

www.4-72.com.co



Bogotá D.C., 15 de abril de 2015

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, la suscrita 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 Enero al 31 de Marzo de 2015, ha sido verificada previamente y se ajusta a los parámetros para disminuir los niveles de inconformidad en la atención a los usuarios.

Atentamente,



**SILENIA NEIRA TORRES**

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

Elaborado y Proyectado: Stefany Castellanos

➤ Código postal: 110911  
Diag. 25G # 95A - 55, Bogotá D.C.  
Línea Bogotá: (57 - 1) 472 2000  
Línea Nacional: 01 8000 111 210

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

