

INDICADORES CIRCULAR 014 DEL 10 DE JULIO DE 2012

CALIDAD DEL SERVICIO (IV TRIMESTRE 2017)				
PARÁMETRO	TIPO DE ENVÍO	INDICADOR	META	MEDICIÓN
CONFIABILIDAD	Individual	% de objetos entregados en buen estado en servicios de Mensajería Expresa	99%	99%
	Masivo	% de objetos entregados en buen estado en servicios de Mensajería Expresa	97%	99%
VELOCIDAD	Individual y Masivo	Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito local)	97%	93% <i>Ver nota 1</i>
		Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito nacional)	93%	90% <i>Ver nota 1</i>

QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS (IV TRIMESTRE 2017)

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MEDICIÓN
Quejas más frecuentes presentadas por Avería en mensajería expresa a nivel nacional	0,002%	0,000102%
Quejas más frecuentes presentadas por Deficiencias en la atención en mensajería expresa a nivel nacional	0,001%	0,001633%
Quejas más frecuentes presentadas por Demoras en mensajería expresa a nivel nacional	0,02%	0,013674%
Quejas más frecuentes presentadas por Expoliación en mensajería expresa a nivel nacional	0,003%	0,000306%
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., con base en la información reportada¹ por la Vicepresidencia de Operaciones y la Jefatura Nacional de PQR de la Vicepresidencia de Servicio al Cliente y demás pruebas de auditoría realizadas, se permite certificar la medición de los indicadores de calidad del servicio y las quejas más frecuentes presentadas correspondientes al período del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2017.

Analizada la información suministrada y el resultado de la medición del cuarto trimestre de 2017, me permito señalar:

Nota 1: La medición de los indicadores de calidad del servicio asociado al parámetro de "Velocidad" no contempla la comercialización de productos personalizados para clientes corporativos, es decir, servicios contratados con tiempos específicos de entrega para servicios masivos. En ese sentido, al incluir estos servicios en la base de datos utilizada, el cálculo de los indicadores sería del 88% y 89% ámbito local y nacional, respectivamente. Por lo anterior, estos servicios no hacen parte de la base para el cálculo de los indicadores de calidad del servicio asociado al parámetro de "Velocidad" para este trimestre.



JOSEFINA DEL PILAR RODRÍGUEZ ARIAS
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Proyectado por: Diana Montaña – Profesional de Control Interno
Jennifer Yeritza Parra Raigoso – Asistente de Procesos N3 Control Interno

¹ Oficios: V.O.006/18 del 15-ene-18 de la Vicepresidencia de Operaciones, y PQR-JN 0023/18 del 11-ene-2018 de la Jefatura Nal. de PQR.



Bogotá D.C., 15 de enero de 2018

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 Asesora de Control Interno de **Servicios Postales Nacionales S.A.** informa:

- ✦ Que la información que se encuentra en el aplicativo "CUN" destinado por la empresa para el manejo y seguimiento de las PQR sirvió como base para generar la información periódica y específica con relación a las peticiones, quejas, recursos y solicitudes de indemnización por el período comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2017, y
- ✦ Que la información ha sido verificada previamente y se ajusta a los parámetros para disminuir los niveles de inconformidad en la atención a los usuarios.

Cordialmente,

JOSEFINA DEL PILAR RODRÍGUEZ ARIAS
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Proyectado por: *Diana Montaña – Profesional de Control Interno*