

### INDICADORES CALIDAD DEL SERVICIO

CALIDAD DEL SERVICIO (IV) TRIMESTRE 2018				
PARÁMETRO	TIPO DE ENVÍO	INDICADOR	META	MEDICIÓN
CONFIABILIDAD Nota 1	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%	100%
VELOCIDAD Nota 2	Individual y Masivo	Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito local)	97%	89%
		Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito nacional)	93%	83%

QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS (II TRIMESTRE 2018)		
NOMBRE DEL INDICADOR	META	MEDICIÓN
Quejas más frecuentes presentadas por Avería en mensajería expresa a nivel nacional	0,002%	0,000226%
Quejas más frecuentes presentadas por Deficiencias en la atención en mensajería expresa a nivel nacional	0,001%	0,002605%
Quejas más frecuentes presentadas por Demoras en mensajería expresa a nivel nacional	0,02%	0,011212%
Quejas más frecuentes presentadas por Explotación en mensajería expresa a nivel nacional	0,003%	0,000453%
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 suministrada por la Vicepresidencia de Operaciones y la Vicepresidenta de Servicio al Cliente.

Nota 1: Según el informe de la Vicepresidencia de Operaciones comunican el análisis de las causas del no cumplimiento del indicador: Velocidad (Efectividad en los tiempos de entrega) como fuentes internas y externas: "Cierres de las vías: Villavicencio- Bogotá, Cali-Ibagué, Pipiral- Villavicencio, Cajamarca, Bogotá-Medellín, Florencia-Neiva, Sincelejo- Medellín, por derrumbes, caída del puente, reducción de carriles en el alto de la línea, restricciones en las vías de vehículos pesados en todas las conexiones del país por más de 8 horas por la temporada de diciembre, entidades públicas cerrados los despachos: Fiscalía, Consejo superior de la judicatura, juzgados, S.I.C.".

Nota 2: De acuerdo con las novedades relacionadas en la Nota 1, las Regionales que tuvieron más impacto en el indicador de velocidad en el servicio de Postexpress en el ámbito Urbano: "Centro A 71%, Centro B 89% En el ámbito Nacional: Norte 61%, Noroccidente 87% y Centro A 89%. La Vicepresidencia de Operaciones y la Dirección Nacional de Gestión Logística de SPN S.A aclaran (...) que se están realizando seguimientos mensuales a los comportamientos del cumplimiento de la promesa de servicio a clientes (...).

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

Elaborado y Proyectado por: Mildred Rodríguez- Profesional Control Interno