

### INDICADORES CALIDAD DEL SERVICIO

#### CALIDAD DEL SERVICIO (III) 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%	98%
	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)	97,0%	95%
		Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito nacional)	93,0%	92%

#### QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS (III TRIMESTRE 2017)

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MEDICIÓN
Quejas más frecuentes presentadas por Avería en mensajería expresa a nivel nacional	0,002%	0,000409%
Quejas más frecuentes presentadas por Deficiencias en la atención en mensajería expresa a nivel nacional	0,001%	0,000817%
Quejas más frecuentes presentadas por Demoras en mensajería expresa a nivel nacional	0,02%	0,013999%
Quejas más frecuentes presentadas por Expoliación en mensajería expresa a nivel nacional	0,003%	0,000511%
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 Peticiones, Quejas y Recursos 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.



**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

Bogotá D.C., 10 de octubre 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 julio al 30 de septiembre 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: Mildred Rodríguez