

### INDICADORES CALIDAD DEL SERVICIO

#### CALIDAD DEL SERVICIO (II TRIMESTRE 2015)

| PARÁMETRO           | TIPO DE ENVÍO          | INDICADOR  | META  | MEDICIÓN |
|---------------------|------------------------|--|-------|----------|
| CONFIABILIDAD       | Individual             | % de objetos entregados en buen estado en servicios de Mensajería Expresa                  | 99,5% | 99.3%    |
|                     | Masivo                 | % de objetos entregados en buen estado en servicios de Mensajería Expresa                  | 97,5% | 100%     |
| VELOCIDAD<br>Nota 1 | Individual<br>y Masivo | Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito local)    | 97,0% | 96%      |
|                     |                        | Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito nacional) | 93,0% | 94%      |

#### QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS (II TRIMESTRE 2015)

| 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%  | 0.001354% |
| 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, el suscrito Jefe de la Oficina de Control Interno de Servicios Postales Nacionales S.A. - SPN., certifica con base en las pruebas practicadas a la información reportada en las bases de datos soporte del cálculo de los indicadores.

Nota 1. Se identificaron diferencias estimadas en 2 % en los reportes correspondientes al tiempo de entrega consolidado.

**SILENIA NEIRA TORRES**

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Servicios Postales Nacionales S.A. - 4-72

Elaborado y Proyectado: 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

