

**INDICADORES CALIDAD DEL SERVICIO**

CALIDAD DEL SERVICIO (I TRIMESTRE - 2013)				
PARÁMETRO	TIPO DE ENVÍO	INDICADOR	META	MEDICIÓN
CONFIABILIDAD	Individual	% de Objetos entregados en buen estado en servicios de Mensajería Expresa	99,00%	VER NOTA
	Masivo	% de Objetos entregados en buen estado en servicios de Mensajería Expresa	97,00%	VER NOTA
VELOCIDAD	Individual y Masivo	Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (Ámbito Local)	95,00%	VER NOTA
		Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (Ámbito Nacional)	92,00%	VER NOTA

**QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS (I TRIMESTRE - 2013)**

NOMBRE DEL INDICADOR	META 2012	MEDICIÓN
Quejas más frecuentes presentadas por Avería en mensajería expresa a Nivel Nacional	0,002%	VER NOTA
Quejas más frecuentes presentadas por Deficiencia en la atención en mensajería expresa a Nivel Nacional	0,001%	VER NOTA
Quejas más frecuentes presentadas por Demora en mensajería expresa a Nivel Nacional	0,02%	VER NOTA
Quejas más frecuentes presentadas por Explotación en mensajería expresa a Nivel Nacional	0,003%	VER NOTA
Quejas más frecuentes presentadas por Pérdida en mensajería expresa a Nivel Nacional	0,0005%	VER 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 que no se informó la medición de los indicadores de calidad en el servicio, ni la medición de las quejas más frecuentes por lo tanto no se realizó su verificación en el periodo de Enero 01 de 2013 a Marzo 31 de 2013, por carencia total de datos.

**GERMAN TARCISIO SÁNCHEZ PARRA**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno  
Servicios Postales Nacionales S.A. – 4-72

➤ Código postal: 110911  
Diag. 25G # 95A - 55, Bogotá D.C.  
Línea Bogotá: (57-1) 419 9299  
Línea nacional: 01 8000 111 210

www.4-72.com.co