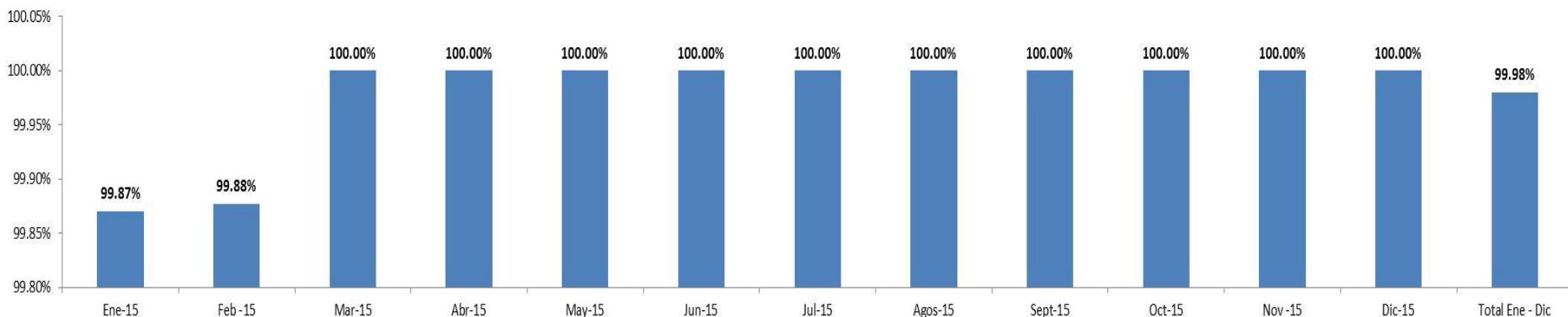


CONTINENTAL BUS MENSAJERIA EXPRESA INDICADOR DE CALIDAD AÑO 2015

Indicador de Confiabilidad para el Servicio de Mensajera Expresa
% de Objetos Entregados en Buen Estado



Fronteras

Indicador de Confiabilidad para el servicio de mensajería Expresa

	Ene-15	Feb -15	Mar-15	Abr-15	May-15	Jun-15	Jul-15	Agos-15	Sept-15	Oct-15	Nov -15	Dic-15	Total Ene - Dic
Total Envios M Expresa	772	813	793	677	801	822	843	846	828	875	884	965	9,919
# PQR's Mensajería Expresa	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
% Objetos Entregados en	99.87%	99.88%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.98%

Cumplimiento del Indicador al 99.95% / Meta del indicador para el 2015 = 99%

CONTINENTAL BUS

MENSAJERIA EXPRESA INDICADOR DE CALIDAD AÑO 2015

Continental Bus

Indicadores por Trimestre de PQR'S Tiempo en Dias promedio de Respuestas



Continental Bus

Indicadores por Trimestre de PQR'S Mensajeria Expresa Tiempo en Dias promedio de Respuestas a Clientes

	Totales PQR		Averia de Objeto		Deficiencia atencion cliente		Expolicacion Objeto Postal		Incumplimiento tiempos de entrega		Otros		Perdida Objeto Postal	
	# PQR's	Dias Promedio Respuestas	# PQR's	Dias Promedio Respuestas	# PQR's	Dias Promedio Respuestas	# PQR's	Dias Promedio Respuestas	# PQR's	Dias Promedio Respuestas	# PQR's	Dias Promedio Respuestas	# PQR's	Dias Promedio Respuestas
Ene - Marz 15	2	5 Dias	0				0		2	5 Dias	0			
Abr - Jun 15	0	0 Dias	0				0				0			0
Jul - Sept 15	0	0 Dias	0				0				0			
Oct - Dic 15	0	0 Dias	0				0				0			
Total Año 2015	2	1 Dias	0				0		2	5 Dias	0			0