

# CONTINENTAL BUS

## MENSAJERIA EXPRESA INDICADOR CALIDAD AÑO 2018

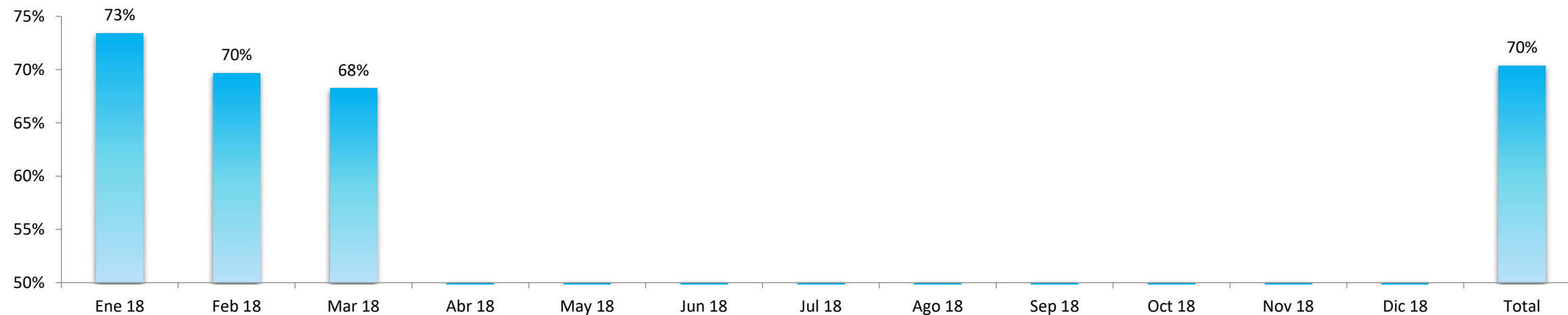
### Cumplimiento Indicador Tiempos de Entrega para el servicio de Mensajeria Expresa Resolución 3095 de 2011 CRC

	Ene 18	Feb 18	Mar 18	Abr 18	May 18	Jun 18	Jul 18	Ago 18	Sep 18	Oct 18	Nov 18	Dic 18	Total
Fecha de Imposición + 48	750	753	754	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2.257
Fecha de Imposición + 72	272	328	351	0	0	0	0	0	0	0	0	0	951
<b>Totales</b>	<b>1.022</b>	<b>1.081</b>	<b>1.105</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3.208</b>

	Ene 18	Feb 18	Mar 18	Abr 18	May 18	Jun 18	Jul 18	Ago 18	Sep 18	Oct 18	Nov 18	Dic 18	Total
Fecha de Imposición + 48	73%	70%	68%										70%
Fecha de Imposición + 72	27%	30%	32%										30%
<b>Totales</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>										<b>100%</b>

### Cumplimiento Indicador Tiempos de Entrega para el servicio de Mensajeria Expresa Resolución 3095 de 2011 CRC

#### Fecha de Imposición + 48



# CONTINENTAL BUS

## MENSAJERIA EXPRESA INDICADOR CALIDAD AÑO 2018

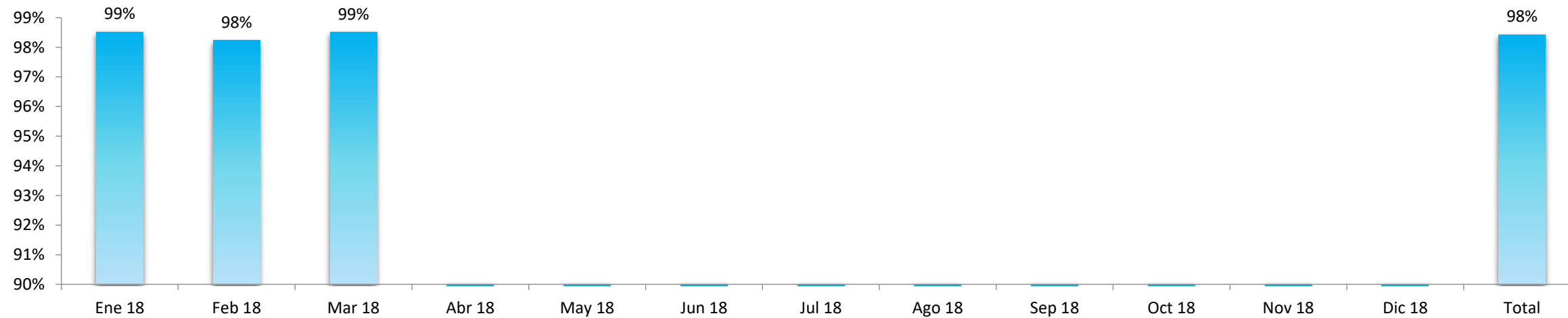
### Cumplimiento Indicador Mensajeroa Expresa - Envíos disponibles para entrega en agencia Resolución 3095 de 2011 CRC

	Ene 18	Feb 18	Mar 18	Abr 18	May 18	Jun 18	Jul 18	Ago 18	Sep 18	Oct 18	Nov 18	Dic 18	Total
Fecha de Imposición + 48	1.001	1.057	1.056	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3.114
Fecha de Imposición + 72	15	19	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	50
<b>Totales</b>	<b>1.016</b>	<b>1.076</b>	<b>1.072</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3.164</b>

	Ene 18	Feb 18	Mar 18	Abr 18	May 18	Jun 18	Jul 18	Ago 18	Sep 18	Oct 18	Nov 18	Dic 18	Total
Fecha de Imposición + 48	99%	98%	99%										98%
Fecha de Imposición + 72	1%	2%	1%										2%
<b>Totales</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>										<b>100%</b>

### Cumplimiento Indicador Mensajeria Expresa - Envíos disponibles para entrega en agencia Resolución 3095 de 2011 CRC

#### Fecha de Imposición + 48



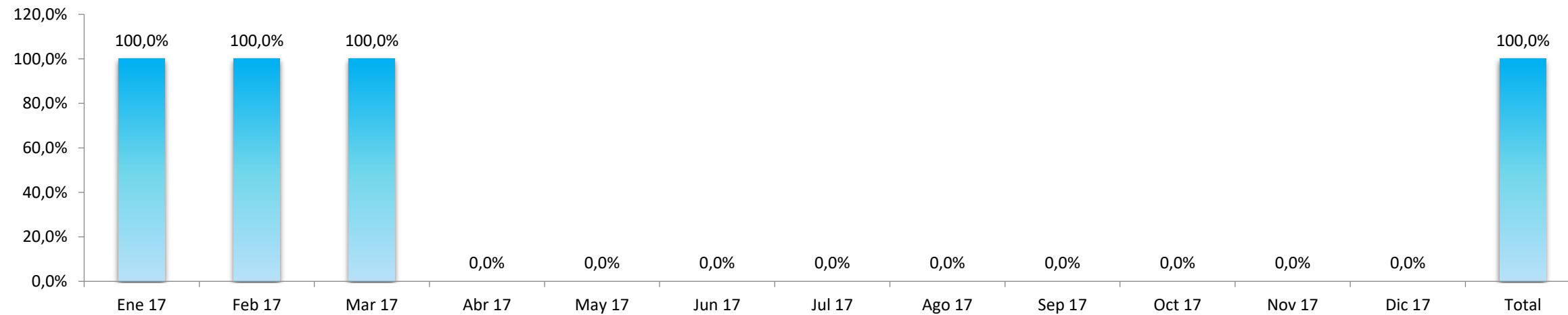
# CONTINENTAL BUS

## MENSAJERIA EXPRESA INDICADOR CALIDAD AÑO 2018

### Cumplimiento Indicador Mensajeria Expresa - Confiabilidad mensajeria expresa % de objetos en buen estado

	Ene 17	Feb 17	Mar 17	Abr 17	May 17	Jun 17	Jul 17	Ago 17	Sep 17	Oct 17	Nov 17	Dic 17	Total
Total envíos M. Expresa	1.022	1.081	1.105	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3.208
# PQR's M. Expresa													0
Objetos entregados en Buen Estado	1.022	1.081	1.105	0	1.091	1.003	1.108	1.111	1.128	1.194	936	1.121	3.208
<b>Totales</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>#iDIV/0!</b>	<b>#iDIV/0!</b>	<b>#iDIV/0!</b>	<b>#iDIV/0!</b>	<b>#iDIV/0!</b>	<b>#iDIV/0!</b>	<b>#iDIV/0!</b>	<b>#iDIV/0!</b>	<b>#iDIV/0!</b>	<b>100,0%</b>

**% de objetos en buen estado**



**Continental**

**Indicadores por trimestre de PQR'S Mensajería Expresa**

**Tiempo en Dias de Promedio de Respuesta a Clientes**

	Totales PQR'S		Averias de Objetos		Deficiencia en atención al Cliente		Explicación de Objeto postal		Incumplimiento en Tiempos de Entrega		Otros		Deficiente información al Usuario		Pérdida de Objeto Postal	
	PQR'S	Días promedio de respuesta	PQR'S	Días promedio de respuesta	PQR'S	Días promedio de respuesta	PQR'S	Días promedio de respuesta	PQR'S	Días promedio de respuesta	PQR'S	Días promedio de respuesta	PQR'S	Días promedio de respuesta	PQR'S	Días promedio de respuesta
Enero-Marzo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total Año 2018</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Continental Bus**

**Indicadores por Trimestre PQR'S Tiempo en días promedio de respuestas**

Enero-Marzo

■ # PQR'S    ■ Días promedio de respuestas