

CONTINENTAL BUS

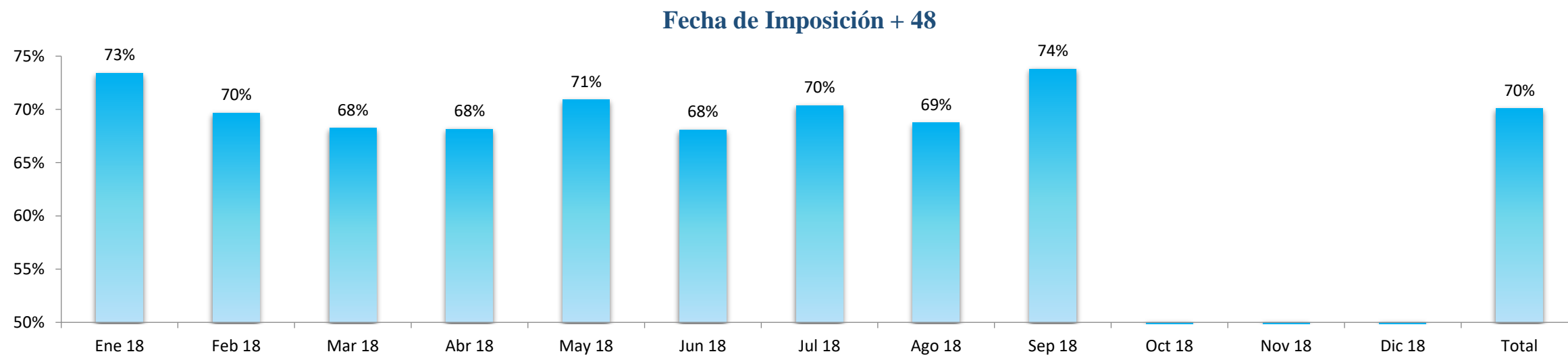
MENSAJERIA EXPRESA INDICADOR CALIDAD AÑO 2018

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	828	797	770	798	816	797	0	0	0	7.063
Fecha de Imposición + 72	272	328	351	387	327	361	336	371	283	0	0	0	3.016
Totales	1.022	1.081	1.105	1.215	1.124	1.131	1.134	1.187	1.080	0	0	0	10.079

	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%	68%	71%	68%	70%	69%	74%				70%
Fecha de Imposición + 72	27%	30%	32%	32%	29%	32%	30%	31%	26%				30%
Totales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				100%

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



CONTINENTAL BUS

MENSAJERIA EXPRESA INDICADOR CALIDAD AÑO 2018

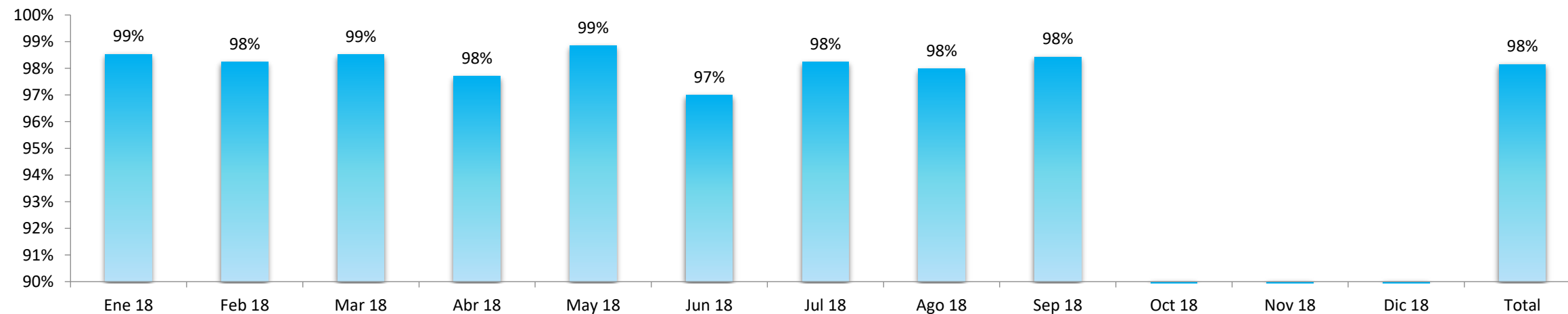
Cumplimiento Indicador Mensajeroa Expresa - Envíos disponibles para entrega en agencia Resolución 3095 de 2011 CRC

	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	1.187	1.111	1.097	1.112	1.163	1.062	0	0	0	9.846
Fecha de Imposición + 72	15	19	16	28	13	34	20	24	17	0	0	0	186
Totales	1.016	1.076	1.072	1.215	1.124	1.131	1.132	1.187	1.079	0	0	0	10.032

	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%	99%	97%	98%	98%	98%				98%
Fecha de Imposición + 72	1%	2%	1%	2%	1%	3%	2%	2%	2%				2%
Totales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				100%

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

Fecha de Imposición + 48



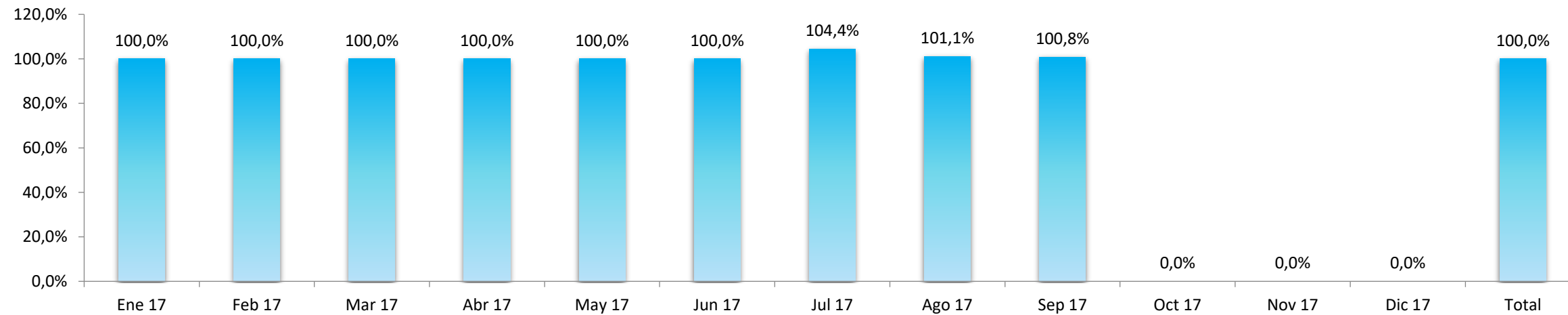
CONTINENTAL BUS

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	1215	1124	1.131	1.134	1.187	1.080	0	0	0	10.079
# PQR's M. Expresa	0	0	0	0	0	0	1	1	0				2
Objetos entregados en Buen Estado	1.022	1.081	1.105	1.215	1.124	1.131	1.184	1.200	1.089	0	0	0	10.077
Totales	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	104,4%	101,1%	100,8%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	100,0%

% de objetos en buen estado



Continental

Indicadores por trimestre de PQR'S Mensajería Expresa

Tiempo en Días 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
Abril-Junio	5	5	0	0	1	1	1	1	3	12	0	0	0	0	0	0
Julio-Septiembre	2	8	1	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6
Total Año 2018	7	13	1	9	1	1	1	1	3	12	0	0	0	0	1	6

