

CONTINENTAL BUS

MENSAJERIA EXPRESA INDICADOR CALIDAD AÑO 2019

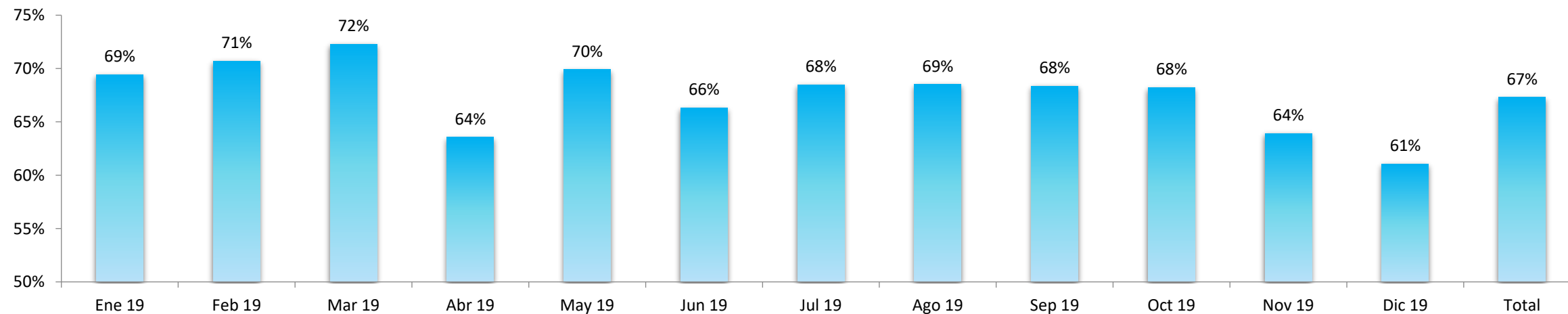
Cumplimiento Indicador Tiempos de Entrega para el servicio de Mensajeria Expresa Resolución 3095 de 2011 CRC

	Ene 19	Feb 19	Mar 19	Abr 19	May 19	Jun 19	Jul 19	Ago 19	Sep 19	Oct 19	Nov 19	Dic 19	Total
Fecha de Imposición + 48	843	912	535	558	1.022	913	1.055	1.149	1.138	1.178	1.043	1.115	11.461
Fecha de Imposición + 72	371	378	205	320	440	464	486	528	527	549	589	711	5.568
Totales	1.214	1.290	740	878	1.462	1.377	1.541	1.677	1.665	1.727	1.632	1.826	17.029

	Ene 19	Feb 19	Mar 19	Abr 19	May 19	Jun 19	Jul 19	Ago 19	Sep 19	Oct 19	Nov 19	Dic 19	Total
Fecha de Imposición + 48	69%	71%	72%	64%	70%	66%	68%	69%	68%	68%	64%	61%	67%
Fecha de Imposición + 72	31%	29%	28%	36%	30%	34%	32%	31%	32%	32%	36%	39%	33%
Totales	100%	100%	100%	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

Fecha de Imposición + 48



CONTINENTAL BUS

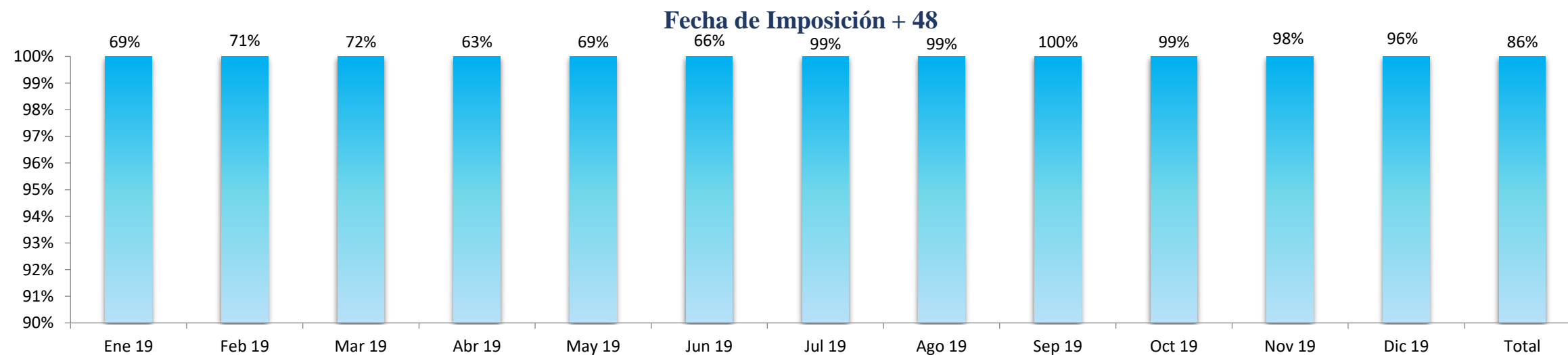
MENSAJERIA EXPRESA INDICADOR CALIDAD AÑO 2019

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

	Ene 19	Feb 19	Mar 19	Abr 19	May 19	Jun 19	Jul 19	Ago 19	Sep 19	Oct 19	Nov 19	Dic 19	Total
Fecha de Imposición + 48	843	912	535	556	1.021	913	1.525	1.662	1.657	1.717	1.593	1.749	14.683
Fecha de Imposición + 72	371	378	205	324	452	460	16	15	8	10	39	77	2.355
Totales	1.214	1.290	740	880	1.473	1.373	1.541	1.677	1.665	1.727	1.632	1.826	17.038

	Ene 19	Feb 19	Mar 19	Abr 19	May 19	Jun 19	Jul 19	Ago 19	Sep 19	Oct 19	Nov 19	Dic 19	Total
Fecha de Imposición + 48	69%	71%	72%	63%	69%	66%	99%	99%	100%	99%	98%	96%	86%
Fecha de Imposición + 72	31%	29%	28%	37%	31%	34%	1%	1%	0%	1%	2%	4%	14%
Totales	100%	100%	100%	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



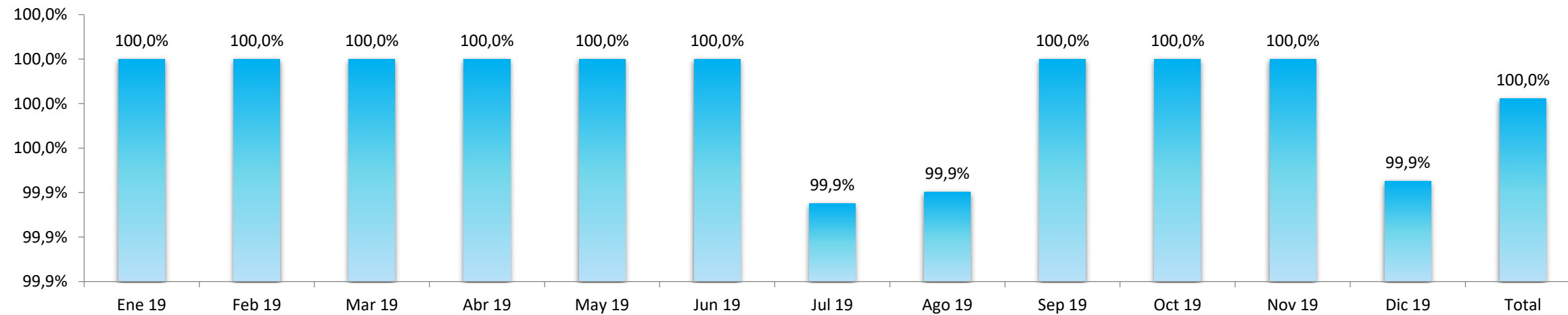
CONTINENTAL BUS

MENSAJERIA EXPRESA INDICADOR CALIDAD AÑO 2019

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

	Ene 19	Feb 19	Mar 19	Abr 19	May 19	Jun 19	Jul 19	Ago 19	Sep 19	Oct 19	Nov 19	Dic 19	Total
Total envíos M. Expresa	1.214	1.290	740	880	1473	1.373	1.541	1.677	1.665	1.727	1.632	1.826	17.038
# PQR's M. Expresa	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	3
Objetos entregados en Buen Estado	1.214	1.290	740	880	1.473	1.373	1.540	1.676	1.665	1.727	1.632	1.825	17.035
Totales	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,9%	99,9%	100,0%	100,0%	100,0%	99,9%	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		Averías 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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Julio-Septiembre	5	9	0	0	0	0	0	0	2	8	0	0	1	8	2	12
Octubre-Diciembre	1	9	0	0	0	0	1	9	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Año 2019	5	9	0	0	0	0	0	0	2	8	0	0	1	8	2	12

