

BOLIVARIANO

MENSAJERIA EXPRESA INDICADOR CALIDAD AÑO 2017

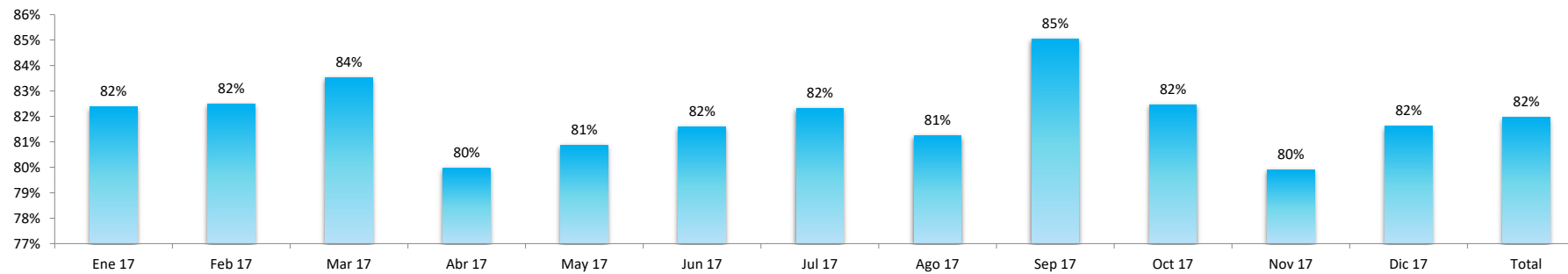
Cumplimiento Indicador Tiempos de Entrega para el servicio de Mensajeroa Expresa Resolución 3095 de 2011 CRC

	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
Fecha de Imposición + 48	6.373	7.018	7.848	6.821	7.625	7.846	7.972	8.135	8.831	8.696	8.250	9.667	95.082
Fecha de Imposición + 72	1.364	1.490	1.548	1.709	1.805	1.770	1.712	1.879	1.554	1.850	2.076	2.178	20.935
Totales	7.737	8.508	9.396	8.530	9.430	9.616	9.684	10.014	10.385	10.546	10.326	11.845	116.017

	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
Fecha de Imposición + 48	82%	82%	84%	80%	81%	82%	82%	81%	85%	82%	80%	82%	82%
Fecha de Imposición + 72	18%	18%	16%	20%	19%	18%	18%	19%	15%	18%	20%	18%	18%
Totales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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

Fecha de Imposición + 48



BOLIVARIANO

MENSAJERIA EXPRESA INDICADOR CALIDAD AÑO 2017

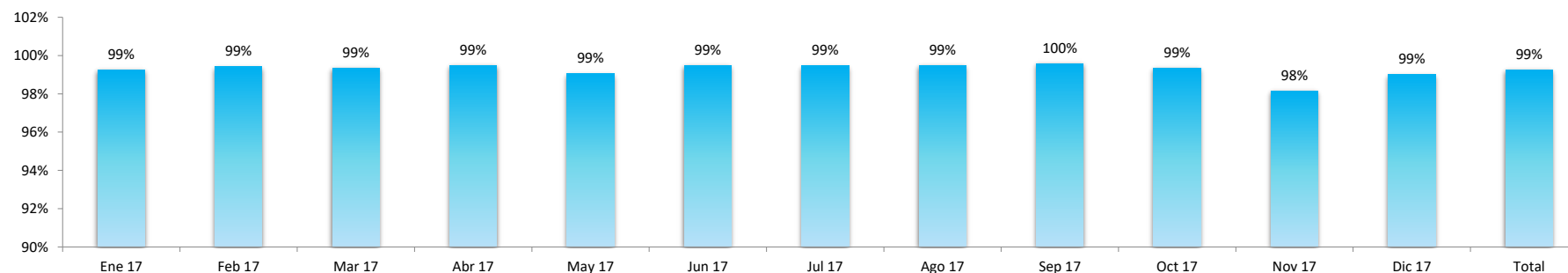
Cumplimiento Indicador Mensajeroa Expresa - Envíos disponibles para entrega en agencia Resolución 3095 de 2011 CRC

	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
Fecha de Imposición + 48	7.679	8.458	9.333	8.486	9.340	9.565	9.632	9.962	10.342	10.475	10.134	11.728	115.134
Fecha de Imposición + 72	58	50	63	44	90	51	52	52	43	71	192	117	883
Totales	7.737	8.508	9.396	8.530	9.430	9.616	9.684	10.014	10.385	10.546	10.326	11.845	116.017

	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
Fecha de Imposición + 48	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	100%	99%	98%	99%	99%
Fecha de Imposición + 72	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	0%	1%	2%	1%	1%
Totales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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

Fecha de Imposición + 48



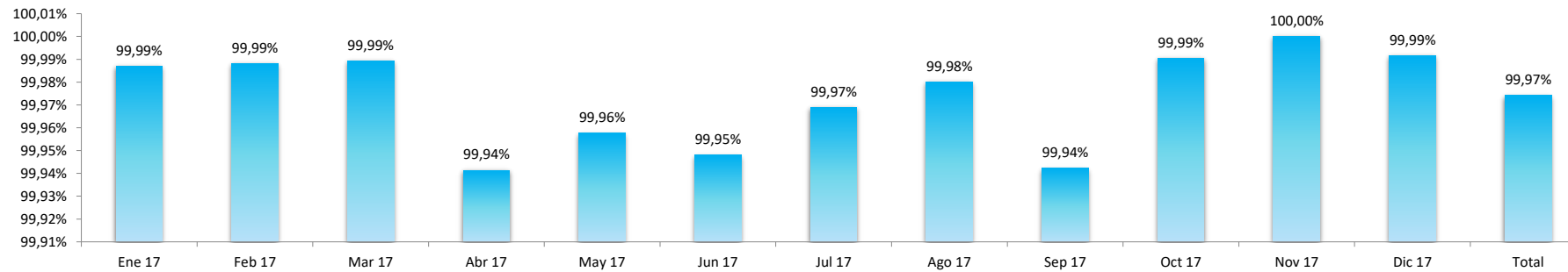
BOLIVARIANO

MENSAJERIA EXPRESA INDICADOR CALIDAD AÑO 2017

Cumplimiento Indicador Mensajería Expresa - Confiabilidad mensajería 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	7.737	8.508	9.396	8.530	9.430	9.616	9.684	10.014	10.385	10.546	10.326	11.845	116.017
# PQR's M. Expresa	1	1	1	5	4	5	3	2	6	1	0	1	30
Objetos entregados en Buen Estado	7.736	8.507	9.395	8.525	9.426	9.611	9.681	10.012	10.379	10.545	10.326	11.844	115.987
Totales	99,99%	99,99%	99,99%	99,94%	99,96%	99,95%	99,97%	99,98%	99,94%	99,99%	100,00%	99,99%	99,97%

% de objetos en buen estado



Bolivariano

Indicadores por trimestre de PQR'S Mensajería Expresa

Tiempo en Días de Proemdio de Respuesta a Clientes

	Totales PQR'S		Averias de Objetos		Deficiencia en atención al		Expolicacion de Objeto		Incumplimiento en Tiempos de		Otros		Deficiente informacion al		Perdida de Objeto Postal	
	PQR'S	Dias promedio de respuesta	PQR'S	Dias promedio de respuesta	PQR'S	Dias promedio de respuesta	PQR'S	Dias promedio de respuesta	PQR'S	Dias promedio de respuesta	PQR'S	Dias promedio de respuesta	PQR'S	Dias promedio de respuesta	PQR'S	Dias promedio de respuesta
Enero-Marzo	3	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	15
Abril-Junio	14	22	1	26	3	15	0	0	1	15	1	4	6	38	2	33
Julio-Septiembre	10	8	1	8	2	10	0	0	6	10			1	3		
Oct-Diciembre	11	19	2	20					5	17	2	15	2	24		
Total Año 2017	38	64	4	54	5	25	0	0	12	42	3	19	9	65	5	48

Bolivariano
Indicadores por trimestre PQR'S Tiempo en dias promedio de respuestas

