

# BOLIVARIANO

## MENSAJERIA EXPRESA INDICADOR CALIDAD AÑO 2018

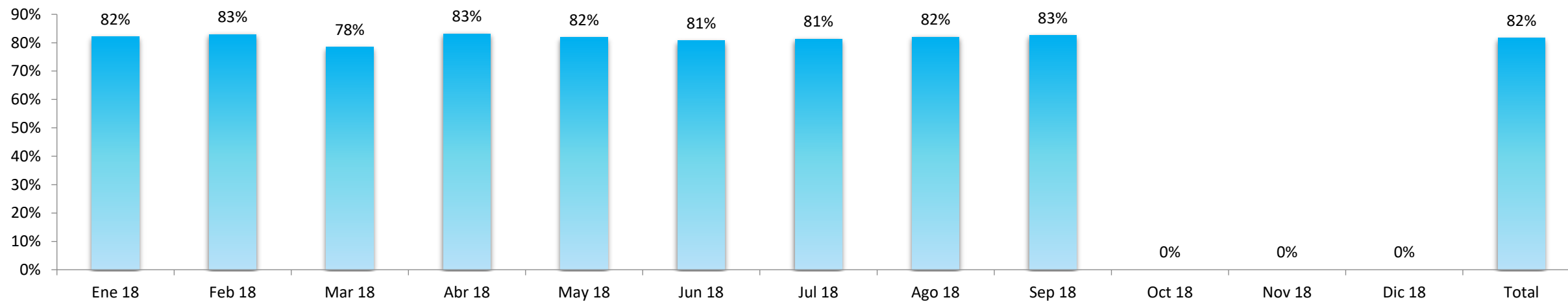
### Cumplimiento Indicador Tiempos de Entrega para el servicio de Mensajería Expresa Resolución 3095 de 2011 CRC

	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	7.090	7.438	7.685	8.683	8.749	8.457	8.528	9.117	8.734	0	0	0	74.481
Fecha de Imposición + 72	1.549	1.535	2.109	1.756	1.944	2.021	1.969	2.002	1.843	0	0	0	16.728
<b>Totales</b>	<b>8.639</b>	<b>8.973</b>	<b>9.794</b>	<b>10.439</b>	<b>10.693</b>	<b>10.478</b>	<b>10.497</b>	<b>11.119</b>	<b>10.577</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>91.209</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	82%	83%	78%	83%	82%	81%	81%	82%	83%				82%
Fecha de Imposición + 72	18%	17%	22%	17%	18%	19%	19%	18%	17%				18%
<b>Totales</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>				<b>100%</b>

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

#### Fecha de Imposición + 48



# BOLIVARIANO

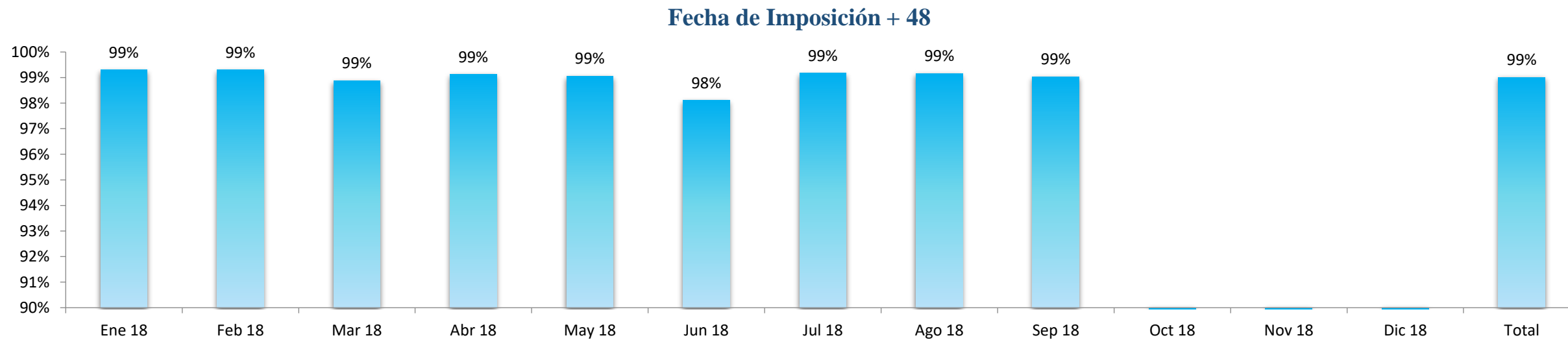
## MENSAJERIA EXPRESA INDICADOR CALIDAD AÑO 2018

### Cumplimiento Indicador Mensajería 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	8.547	8.873	9.517	10.347	10.592	10.280	10.400	11.013	10.461	0	0	0	90.030
Fecha de Imposición + 72	60	63	108	92	101	198	87	93	103	0	0	0	905
<b>Totales</b>	<b>8.607</b>	<b>8.936</b>	<b>9.625</b>	<b>10.439</b>	<b>10.693</b>	<b>10.478</b>	<b>10.487</b>	<b>11.106</b>	<b>10.564</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>90.935</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%	99%	99%	99%	99%	98%	99%	99%	99%				99%
Fecha de Imposición + 72	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	1%	1%				1%
<b>Totales</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>				<b>100%</b>

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

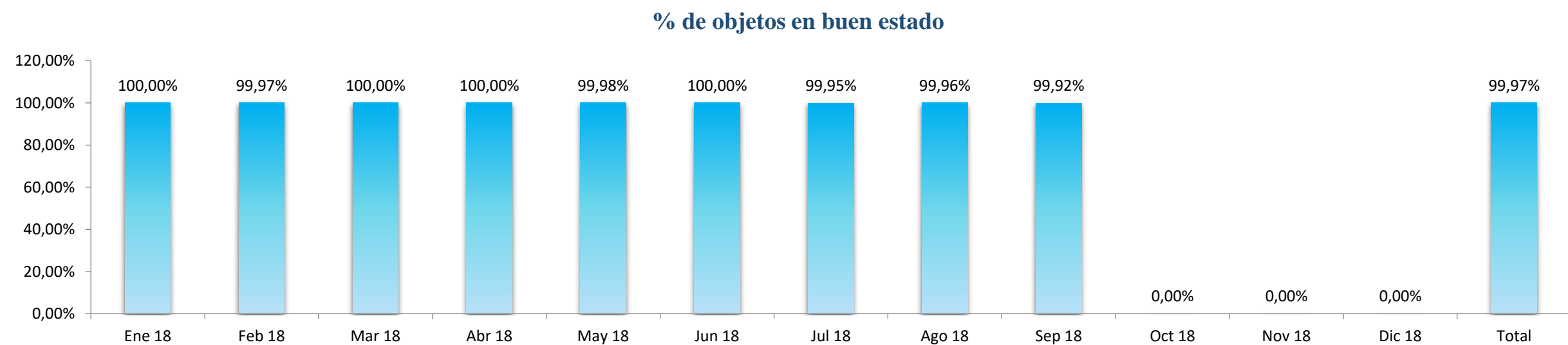


# BOLIVARIANO

## MENSAJERIA EXPRESA INDICADOR CALIDAD AÑO 2018

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

	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
<b>Total envíos M. Expresa</b>	8.639	8.973	9.794	10.439	10.691	10.478	10.497	11.119	10.577	0	0	0	91.207
<b># PQR's M. Expresa</b>		3			2		5	5	8				23
<b>Objetos entregados en Buen Estado</b>	8.639	8.970	9.794	10.439	10.689	10.478	10.492	11.114	10.569	0	0	0	91.184
<b>Totales</b>	<b>100,00%</b>	<b>99,97%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>99,98%</b>	<b>100,00%</b>	<b>99,95%</b>	<b>99,96%</b>	<b>99,92%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>99,97%</b>



**Bolivariano**

**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 Usuario		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	14	9	2	9	4	4	0	0	7	9	0	0	0	0	1	15
Abril-Junio	15	13	2	29	4	6	0	0	3	9	0	0	0	0	1	8
Julio-Septiembre	18	8	0	0	2	10	2	11	10	5	0	0	1	3	3	11
<b>Total Año 2018</b>	<b>47</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>38</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>34</b>

