

BOLIVARIANO

MENSAJERIA EXPRESA INDICADOR CALIDAD AÑO 2019

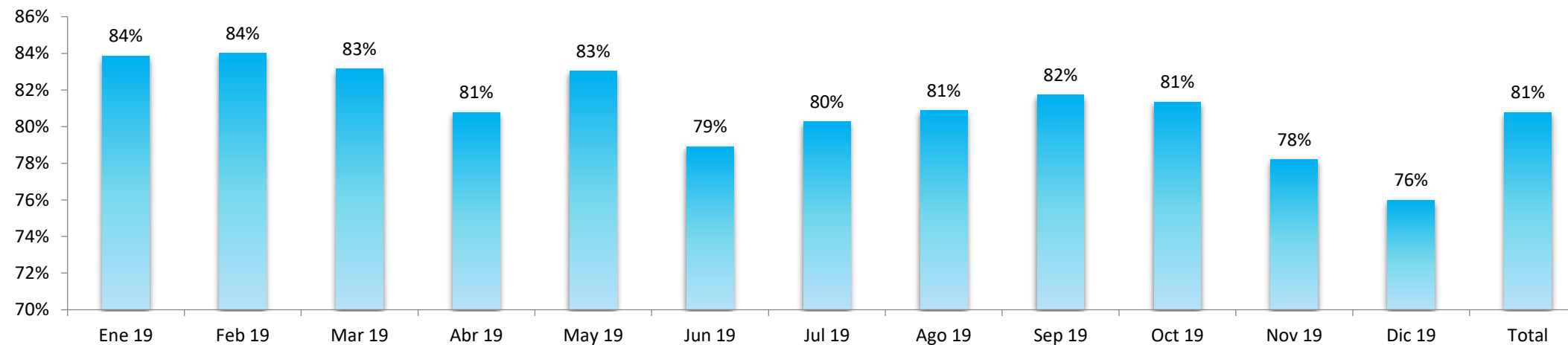
Cumplimiento Indicador Tiempos de Entrega para el servicio de Mensajería Expresa Resolución 3095 de 2011 CRC

	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	8.677	9.601	8.789	9.043	10.717	8.194	10.312	10.422	10.306	11.018	10.247	13.134	120.460
Fecha de Imposición + 72	1.672	1.830	1.782	2.154	2.191	2.191	2.537	2.465	2.304	2.529	2.859	4.150	28.664
Totales	10.349	11.431	10.571	11.197	12.908	10.385	12.849	12.887	12.610	13.547	13.106	17.284	149.124

	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	84%	84%	83%	81%	83%	79%	80%	81%	82%	81%	78%	76%	81%
Fecha de Imposición + 72	16%	16%	17%	19%	17%	21%	20%	19%	18%	19%	22%	24%	19%
Totales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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

Fecha de Imposición + 48



BOLIVARIANO

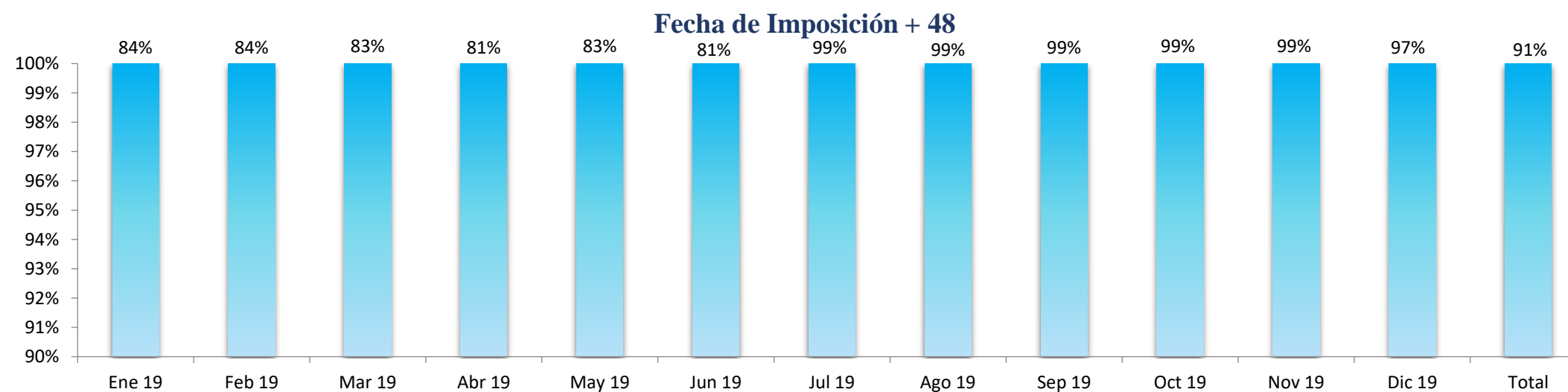
MENSAJERIA EXPRESA INDICADOR CALIDAD AÑO 2019

Cumplimiento Indicador Mensajería 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	8.677	9.601	8.789	8.942	10.732	9.263	12.743	12.780	12.528	13.407	12.922	16.757	137.141
Fecha de Imposición + 72	1.672	1.830	1.782	2.070	2.179	2.195	106	107	82	140	184	527	12.874
Totales	10.349	11.431	10.571	11.012	12.911	11.458	12.849	12.887	12.610	13.547	13.106	17.284	150.015

	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	84%	84%	83%	81%	83%	81%	99%	99%	99%	99%	99%	97%	91%
Fecha de Imposición + 72	16%	16%	17%	19%	17%	19%	1%	1%	1%	1%	1%	3%	9%
Totales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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



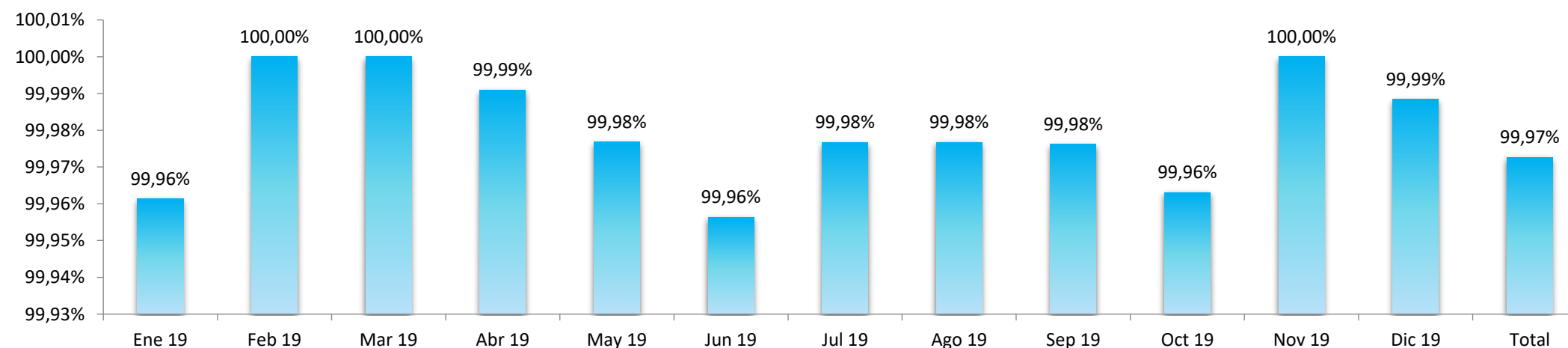
BOLIVARIANO

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	10.349	11.431	10.571	11.012	12.911	11.454	12.849	12.887	12.610	13.547	13.106	17.284	106.074
# PQR's M. Expresa	4	0	0	1	3	5	3	3	3	5	0	2	29
Objetos entregados en Buen Estado	10.345	11.431	10.571	11.011	12.908	11.449	12.846	12.884	12.607	13.542	13.106	17.282	106.045
Totales	99,96%	100,00%	100,00%	99,99%	99,98%	99,96%	99,98%	99,98%	99,98%	99,96%	100,00%	99,99%	99,97%

% de objetos en buen estado



Bolivariano

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 Usuario		Explicación de Objeto postal		Incumplimiento en Tiempos de Entrega		Otros		Deficiente información al Usuario		Pérdida de Objeto Postal		Incumplimiento en la reexpedición del objeto postal (cuando se requiera)	
	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	PQR'S	Dias promedio de respuesta
Enero-Marzo	9	13	0	0	1	10	0	0	4	10	0	0	0	0	4	20	0	0
Abril-Junio	27	63	3	75	0	0	1	54	8	63	4	51	0	0	9	70	2	50
Julio-Septiembre	32	11	2	14	0	0	4	11	7	6	1	13	9	9	9	14	0	0
Octubre-Diciembre	19	14	1	9	7	15	0	0	7	14	2	19	0	0	2	12	0	0
Total Año 2019	68	87	6	98	1	10	5	65	26	93	7	83	9	9	24	116	2	50

