



**PQRS**

**AXPRESS**  
SU SOCIO LOGISTICO

# Nivel de dispersion por Causal de PQR'S 2019

Motivo PQR'S	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total general
ENTREGA TARDIA	55	28	1	3	2	5	3	3	5	16	7	137	265
PERDIDA	10	15	14	14	18	12	21	7	23	8	14	6	162
AVERIA	6	12	4	4	3	4	1	1	3	14	3	4	59
ENTREGA ERRADA	3	6		3	2	4		1	1	2	3	6	31
PERSONAL	4	2	2	1	4	1		2	2	4	2	3	27
GUIA NO DIGITALIZADA	19	5										1	25
RECOLECCIONES				4		1	1		2	2		2	12
FACTURACION		3								4			7
SUPLANTACION		1	2	1								2	6
EXPOLIACION	1		1	1						1		1	5
IMAGEN ILEGIBLE	1	2											3
GUIA SIN FECHA	2												2
<b>Total general</b>	<b>101</b>	<b>74</b>	<b>24</b>	<b>31</b>	<b>29</b>	<b>27</b>	<b>26</b>	<b>14</b>	<b>36</b>	<b>51</b>	<b>29</b>	<b>162</b>	<b>604</b>

Motivo PQR'S	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
ENTREGA TARDIA	54,46%	37,84%	4,17%	9,68%	6,90%	18,52%	11,54%	21,43%	13,89%	31,37%	24,14%	84,57%
PERDIDA	9,90%	20,27%	58,33%	45,16%	62,07%	44,44%	80,77%	50,00%	63,89%	15,69%	48,28%	3,70%
AVERIA	5,94%	16,22%	16,67%	12,90%	10,34%	14,81%	3,85%	7,14%	8,33%	27,45%	10,34%	2,47%
ENTREGA ERRADA	2,97%	8,11%	0,00%	9,68%	6,90%	14,81%	0,00%	7,14%	2,78%	3,92%	10,34%	3,70%
PERSONAL	3,96%	2,70%	8,33%	3,23%	13,79%	3,70%	0,00%	14,29%	5,56%	7,84%	6,90%	1,85%
GUIA NO DIGITALIZADA	18,81%	6,76%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,62%
RECOLECCIONES	0,00%	0,00%	0,00%	12,90%	0,00%	3,70%	3,85%	0,00%	5,56%	3,92%	0,00%	1,23%
FACTURACION	0,00%	4,05%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,84%	0,00%	0,00%
SUPLANTACION	0,00%	1,35%	8,33%	3,23%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,23%
EXPOLIACION	0,99%	0,00%	4,17%	3,23%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,96%	0,00%	0,62%
IMAGEN ILEGIBLE	0,99%	2,70%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
GUIA SIN FECHA	1,98%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

PARETO (90%)

# Comportamiento de Indemnización 2019

Concepto		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total general
ENTREGA TARDIA	\$	3.529.890	\$ 273.231	\$ 48.000	\$ 1.502.214	\$ -	\$ 1.796.320	\$ -	\$ -	\$ 30.000	\$ 1.511.944	\$ -	\$ 1.037.855	\$ 9.729.454
PERDIDA	\$	3.446.591	\$ 980.910	\$ 1.105.011	\$ 2.697.864	\$ 903.275	\$ 661.940	\$ 904.165	\$ 115.300	\$ 34.623.460	\$ 358.625	\$ 340.103	\$ 40.000	\$ 46.177.244
ENTREGA ERRADA	\$	11.612	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 344.420	\$ -	\$ -	\$ 356.032
AVERIA	\$	-	\$ 3.132.986	\$ 95.001	\$ 48.587	\$ -	\$ 45.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 54.285	\$ -	\$ -	\$ 3.375.859
GUIA NO DIGITALIZADA	\$	-	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
SUPLANTACION	\$	-	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
RECOLECCIONES	\$	-	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 85.080	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 85.080
EXPOLIACION	\$	-	\$ -	\$ 140.000	\$ 574.738	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 714.738
FACTURACION	\$	-	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
IMAGEN ILEGIBLE	\$	-	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
PERSONAL	\$	-	\$ -	\$ 1.225.758	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1.225.758
GUIA SIN FECHA	\$	-	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>Total general</b>	<b>\$</b>	<b>6.988.093</b>	<b>\$ 4.387.127</b>	<b>\$ 2.613.770</b>	<b>\$ 4.823.403</b>	<b>\$ 903.275</b>	<b>\$ 2.503.260</b>	<b>\$ 904.165</b>	<b>\$ 115.300</b>	<b>\$ 34.738.540</b>	<b>\$ 2.269.274</b>	<b>\$ 340.103</b>	<b>\$ 1.077.855</b>	<b>\$ 61.664.165</b>



# PQR's x Base Logistica Destino Dic\_2019



Base Encargada /Destino	ENTREGA TARDIA	PERDIDA	ENTREGA ERRADA	AVERIA	PERSONAL	RECOLECCIONES	SUPLANTACION	EXPOLIACION	GUIA NO DIGITALIZADA	Total general
Pereira	91	1	3		1	2			1	99
BOGOTA	27				1					28
Cali	4	4	1							9
Barranquilla	7	1		1						9
Medellin	4						2			6
Bucaramanga	1		2	2						5
Villavicencio	1			1	1					3
Tunja	1									1
Neiva	1									1
Manizales								1		1
<b>Total general</b>	<b>137</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>162</b>

Base Encargada /Destino	ENTREGA TARDIA	PERDIDA	ENTREGA ERRADA	AVERIA	PERSONAL	RECOLECCIONES	SUPLANTACION	EXPOLIACION	GUIA NO DIGITALIZADA	Total general
Mensajeria_Expresa	53		1	3	1	2				60
MsjExp_Retorno	29	4	5		1		2	1		42
Paqueteo	20									20
MsjExp_Ya_Express	16									16
Mensajeria_Expresa	7									7
CORREO_INTERNO	3									3
Aeropuerto-Aeropuerto	2									2
Paqueteo	2									2
MsjExp_Personalizado	2									2
MsjExp_P_A	1								1	2
MsjExp_P_M		1								1
Tula_Nacional		1								1
Mensajeria_Expresa	1									1
Mens_Interna_Tula	1									1
Carga_Terrestre				1						1
N-A					1					1
<b>Total general</b>	<b>137</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>162</b>



**Recuerda que el cliente  
es el verdadero motivo  
de la existencia de la  
empresa!!!**

**MUCHAS GRACIAS**

MAURICIO ROBAYO ROJAS  
Jefe de Servicio al Cliente  
[servicioalcliente@axpress.com.co](mailto:servicioalcliente@axpress.com.co)