

# CONTINENTAL

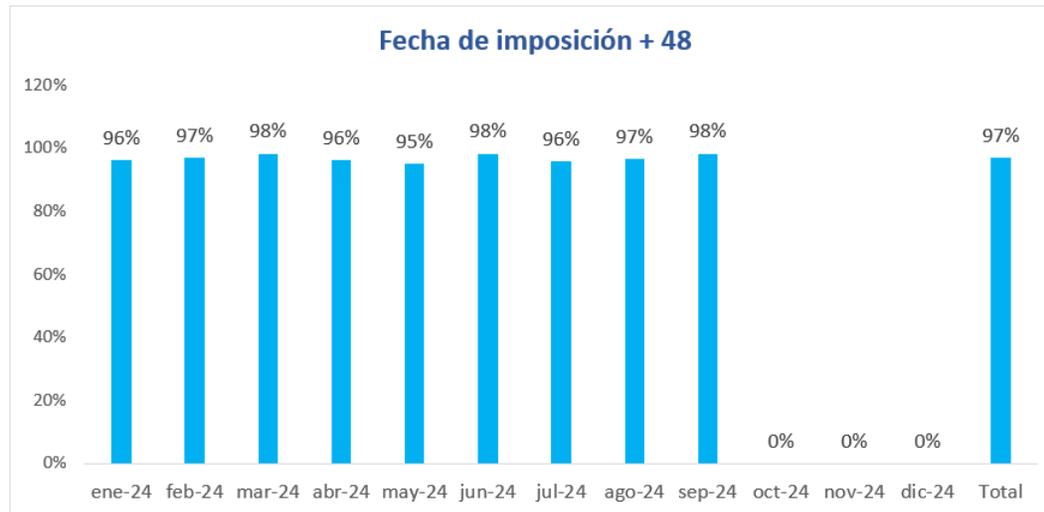
## MENSAJERIA EXPRESA INDICADOR CALIDAD AÑO 2024

Cumplimiento indicador Tiempos de entrega para el servicio de Mensajería Expresa Resolución 3095 de 2011 CRC

|                          | ene-24       | feb-24       | mar-24       | abr-24       | may-24       | jun-24       | jul-24       | ago-24       | sep-24       | oct-24 | nov-24 | dic-24 | Total         |
|--------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------|--------|--------|---------------|
| Fecha de imposición + 48 | 965          | 1.127        | 1.131        | 1.244        | 1.305        | 1.235        | 1.211        | 1.316        | 1.178        |        |        |        | 10.712        |
| Fecha de imposición + 72 | 36           | 35           | 19           | 49           | 69           | 21           | 50           | 46           | 20           |        |        |        | 345           |
| <b>Totales</b>           | <b>1.001</b> | <b>1.162</b> | <b>1.150</b> | <b>1.293</b> | <b>1.374</b> | <b>1.256</b> | <b>1.261</b> | <b>1.362</b> | <b>1.198</b> |        |        |        | <b>11.057</b> |

|                          | ene-24      | feb-24      | mar-24      | abr-24      | may-24      | jun-24      | jul-24      | ago-24      | sep-24      | oct-24 | nov-24 | dic-24 | Total       |
|--------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------|--------|--------|-------------|
| Fecha de imposición + 48 | 96%         | 97%         | 98%         | 96%         | 95%         | 98%         | 96%         | 97%         | 98%         |        |        |        | 97%         |
| Fecha de imposición + 72 | 4%          | 3%          | 2%          | 4%          | 5%          | 2%          | 4%          | 3%          | 2%          |        |        |        | 3%          |
| <b>Totales</b>           | <b>100%</b> |        |        |        | <b>100%</b> |

Cumplimiento indicador Tiempos de entrega para el servicio de Mensajería Expresa Resolución 3095 de 2011 CRC



# CONTINENTAL

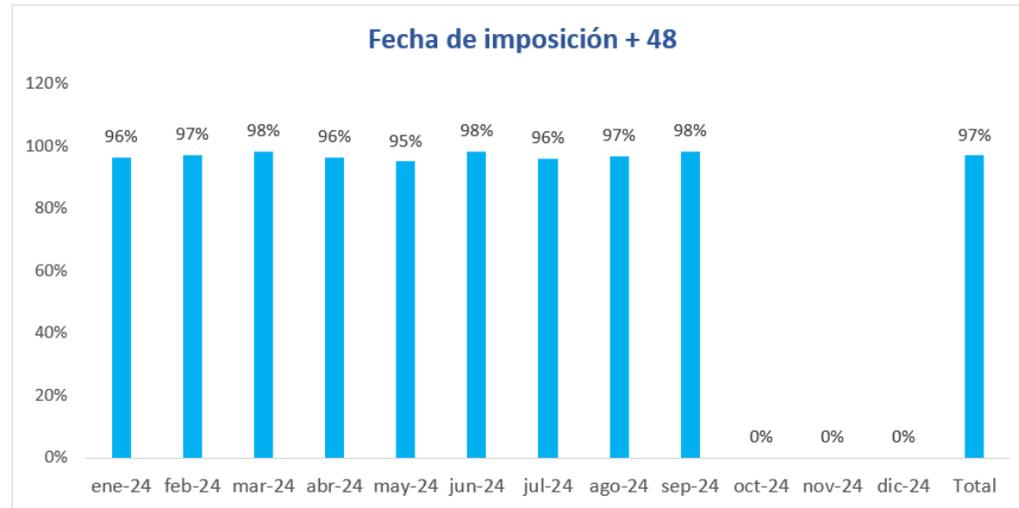
## MENSAJERIA EXPRESA INDICADOR CALIDAD AÑO 2024

Cumplimiento indicador Mensajería expresa - Envíos disponibles para entrega en agencia Resolución 3095 de 2011 CRC

|                          | ene-24       | feb-24       | mar-24       | abr-24       | may-24       | jun-24       | jul-24       | ago-24       | sep-24       | oct-24 | nov-24 | dic-24 | Total         |
|--------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------|--------|--------|---------------|
| Fecha de imposición + 48 | 965          | 1.127        | 1.131        | 1.244        | 1.305        | 1.235        | 1.211        | 1.316        | 1.178        |        |        |        | 10.712        |
| Fecha de imposición + 72 | 36           | 35           | 19           | 49           | 69           | 21           | 50           | 46           | 20           |        |        |        | 345           |
| <b>Totales</b>           | <b>1.001</b> | <b>1.162</b> | <b>1.150</b> | <b>1.293</b> | <b>1.374</b> | <b>1.256</b> | <b>1.261</b> | <b>1.362</b> | <b>1.198</b> |        |        |        | <b>11.057</b> |

|                          | ene-24      | feb-24      | mar-24      | abr-24      | may-24      | jun-24      | jul-24      | ago-24      | sep-24      | oct-24 | nov-24 | dic-24 | Total       |
|--------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------|--------|--------|-------------|
| Fecha de imposición + 48 | 96%         | 97%         | 98%         | 96%         | 95%         | 98%         | 96%         | 97%         | 98%         |        |        |        | 97%         |
| Fecha de imposición + 72 | 4%          | 3%          | 2%          | 4%          | 5%          | 2%          | 4%          | 3%          | 2%          |        |        |        | 3%          |
| <b>Totales</b>           | <b>100%</b> |        |        |        | <b>100%</b> |

Cumplimiento indicador Mensajería expresa - Envíos disponibles para entrega en agencia Resolución 3095 de 2011 CRC

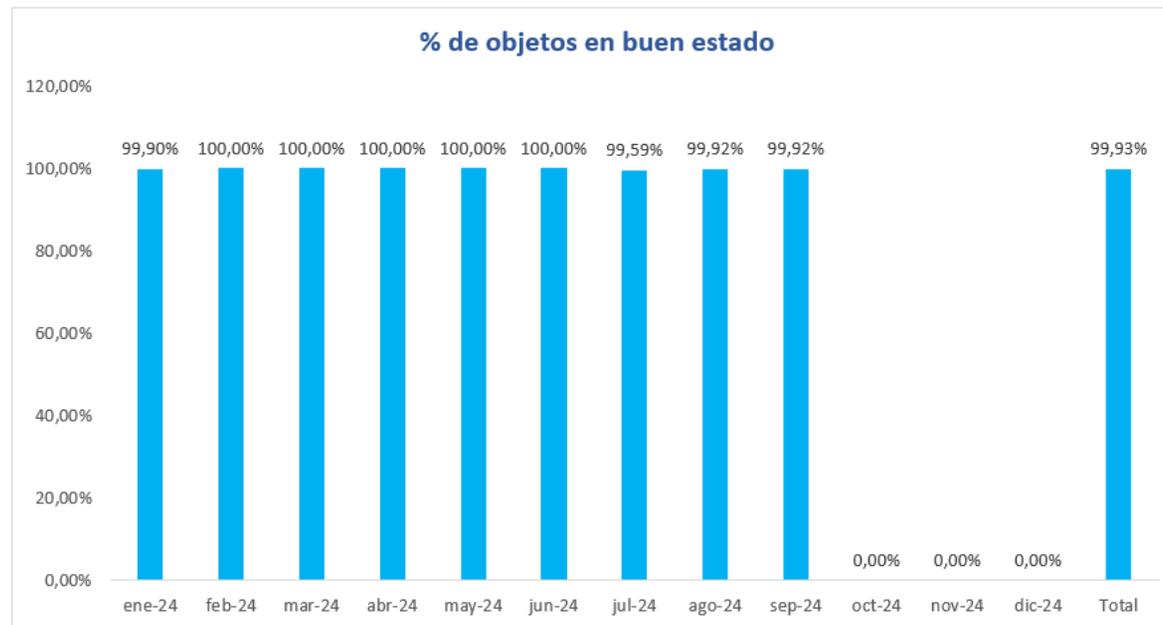


# CONTINENTAL

## MENSAJERIA EXPRESA INDICADOR CALIDAD AÑO 2024

Cumplimiento Indicador Mensajería Expresa - Confiabilidad mensajería expresa % de objetos en buen estado

|                                   | ene-24 | feb-24  | mar-24  | abr-24  | may-24  | jun-24  | jul-24 | ago-24 | sep-24 | oct-24 | nov-24 | dic-24 | Total  |
|-----------------------------------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Total envíos M. Expresa           | 1.001  | 1.162   | 1.150   | 1.293   | 1.374   | 1.256   | 1.211  | 1.316  | 1.178  |        |        |        | 10.941 |
| # PQR's M. Expresa                | 1      | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 5      | 1      | 1      |        |        |        | 8      |
| Objetos entregados en buen estado | 1.000  | 1.162   | 1.150   | 1.293   | 1.374   | 1.256   | 1.206  | 1.315  | 1.177  |        |        |        | 10.933 |
| Totales                           | 99,90% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,59% | 99,92% | 99,92% |        |        |        | 99,93% |



**Continental**

**Indicadores por trimestre de PQR'S mensajería Expresa**

**Tiempo en Días de Promedio de Respuesta a Clientes**

|                       | Total PQR's |                         | Averia de objetos |                         | Deficiencia en atención al usuario |                         | Explotación de Objeto postal |                         | Incumplimiento en Tiempos de Entrega |                         | Otros    |                         | Deficiente información al usuario |                         | Pérdida de Objeto postal |                         | Incumplimiento en la reexpedición del objeto postal |                         |
|-----------------------|-------------|-------------------------|-------------------|-------------------------|------------------------------------|-------------------------|------------------------------|-------------------------|--------------------------------------|-------------------------|----------|-------------------------|-----------------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|---|-------------------------|
|                       | PQR's       | Dias promedio respuesta | PQR's             | Dias promedio respuesta | PQR's                              | Dias promedio respuesta | PQR's                        | Dias promedio respuesta | PQR's                                | Dias promedio respuesta | PQR's    | Dias promedio respuesta | PQR's                             | Dias promedio respuesta | PQR's                    | Dias promedio respuesta | PQR's   | Dias promedio respuesta |
| Enero - Marzo         | 1           | 2                       | 0                 | 0                       | 0                                  | 0                       | 0                            | 0                       | 1                                    | 2                       | 0        | 0                       | 0                                 | 0                       | 0                        | 0                       | 0   | 0                       |
| Abril - Junio         | 1           | 18                      | 0                 | 0                       | 0                                  | 0                       | 0                            | 0                       | 1                                    | 18                      | 0        | 0                       | 0                                 | 0                       | 0                        | 0                       | 0   | 0                       |
| Julio - Septiembre    | 7           | 4                       | 0                 | 0                       | 0                                  | 0                       | 3                            | 5                       | 0                                    | 0                       | 3        | 4                       | 0                                 | 0                       | 1                        | 4                       | 0   | 0                       |
| Octubre - Diciembre   |             |                         |                   |                         |                                    |                         |                              |                         |                                      |                         |          |                         |                                   |                         |                          |                         |   |                         |
| <b>Total año 2024</b> | <b>9</b>    | <b>24</b>               | <b>0</b>          | <b>0</b>                | <b>0</b>                           | <b>0</b>                | <b>3</b>                     | <b>5</b>                | <b>2</b>                             | <b>20</b>               | <b>3</b> | <b>4</b>                | <b>0</b>                          | <b>0</b>                | <b>1</b>                 | <b>4</b>                | <b>0</b>  | <b>0</b>                |

