

CONTINENTAL BUS

MENSAJERIA EXPRESA INDICADOR CALIDAD AÑO 2020

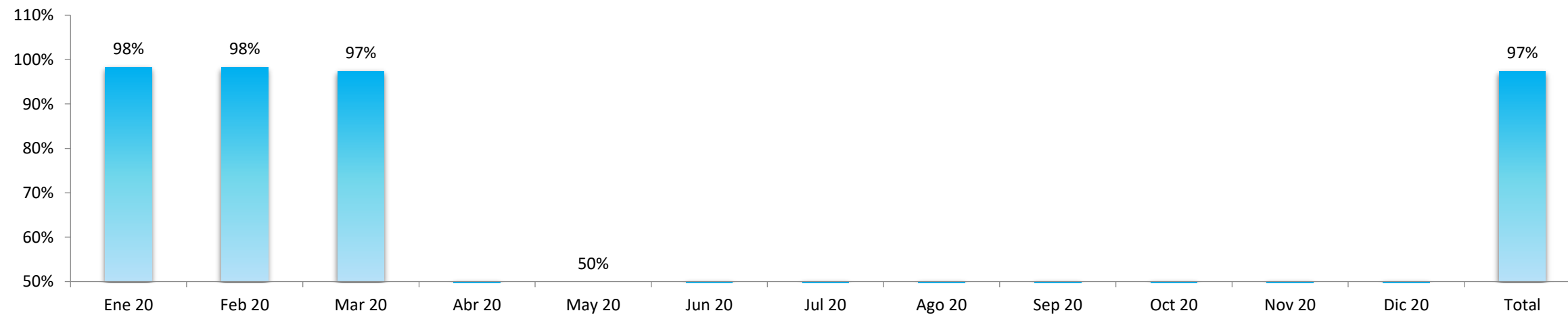
Cumplimiento Indicador Tiempos de Entrega para el servicio de Mensajeria Expresa Resolución 3095 de 2011 CRC

| | Ene 20 | Feb 20 | Mar 20 | Abr 20 | May 20 | Jun 20 | Jul 20 | Ago 20 | Sep 20 | Oct 20 | Nov 20 | Dic 20 | Total |
|--------------------------|--------------|--------------|------------|----------|-----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--------------|
| Fecha de Imposición + 48 | 1.325 | 1.474 | 928 | 0 | 6 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3.753 |
| Fecha de Imposición + 72 | 23 | 26 | 25 | 0 | 6 | 22 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 102 |
| Totales | 1.348 | 1.500 | 953 | 0 | 12 | 42 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3.855 |

| | Ene 20 | Feb 20 | Mar 20 | Abr 20 | May 20 | Jun 20 | Jul 20 | Ago 20 | Sep 20 | Oct 20 | Nov 20 | Dic 20 | Total |
|--------------------------|-------------|-------------|-------------|--------|-------------|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------------|
| Fecha de Imposición + 48 | 98% | 98% | 97% | | 50% | 48% | | | | | | | 97% |
| Fecha de Imposición + 72 | 2% | 2% | 3% | | 50% | 52% | | | | | | | 3% |
| Totales | 100% | 100% | 100% | | 100% | 100% | | | | | | | 100% |

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

Fecha de Imposición + 48



CONTINENTAL BUS

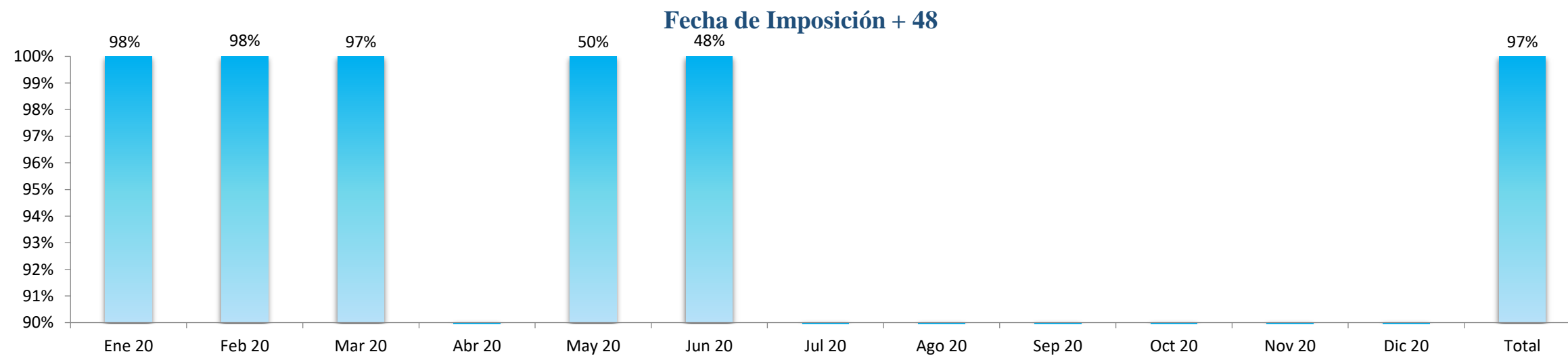
MENSAJERIA EXPRESA INDICADOR CALIDAD AÑO 2020

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

| | Ene 20 | Feb 20 | Mar 20 | Abr 20 | May 20 | Jun 20 | Jul 20 | Ago 20 | Sep 20 | Oct 20 | Nov 20 | Dic 20 | Total |
|--------------------------|--------------|--------------|------------|----------|-----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--------------|
| Fecha de Imposición + 48 | 1.325 | 1.474 | 928 | 0 | 6 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3.753 |
| Fecha de Imposición + 72 | 23 | 26 | 25 | 0 | 6 | 22 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 102 |
| Totales | 1.348 | 1.500 | 953 | 0 | 12 | 42 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3.855 |

| | Ene 20 | Feb 20 | Mar 20 | Abr 20 | May 20 | Jun 20 | Jul 20 | Ago 20 | Sep 20 | Oct 20 | Nov 20 | Dic 20 | Total |
|--------------------------|-------------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------------|
| Fecha de Imposición + 48 | 98% | 98% | 97% | 0% | 50% | 48% | | | | | | | 97% |
| Fecha de Imposición + 72 | 2% | 2% | 3% | 0% | 50% | 52% | | | | | | | 3% |
| Totales | 100% | 100% | 100% | 0% | 100% | 100% | | | | | | | 100% |

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



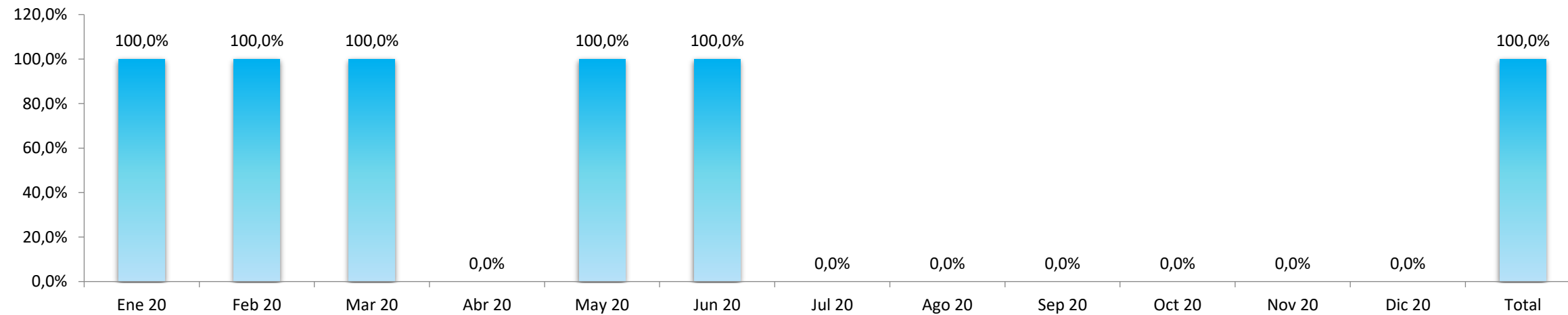
CONTINENTAL BUS

MENSAJERIA EXPRESA INDICADOR CALIDAD AÑO 2020

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

| | Ene 20 | Feb 20 | Mar 20 | Abr 20 | May 20 | Jun 20 | Jul 20 | Ago 20 | Sep 20 | Oct 20 | Nov 20 | Dic 20 | Total |
|-----------------------------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|---------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| Total envíos M. Expresa | 1.348 | 1.500 | 953 | 0 | 12 | 42 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3.855 |
| # PQR's M. Expresa | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Objetos entregados en Buen Estado | 1.348 | 1.500 | 953 | 0 | 12 | 42 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3.855 |
| Totales | 100,0% | 100,0% | 100,0% | #¡DIV/0! | 100,0% | 100,0% | #¡DIV/0! | #¡DIV/0! | #¡DIV/0! | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |

% de objetos en buen estado



Continental

Indicadores por trimestre de PQR'S Mensajería Expresa

Tiempo en Días de Promedio de Respuesta a Clientes

| | Totales PQR'S | | Averias de Objetos | | Deficiencia en atención al Cliente | | 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 | 2 | 7 | 0 | 0 | 1 | 11 | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Abril-Junio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total Año 2019 | 2 | 7 | 0 | 0 | 1 | 11 | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

