

Nivel de Calidad de Servicios

Julio - Septiembre 2020

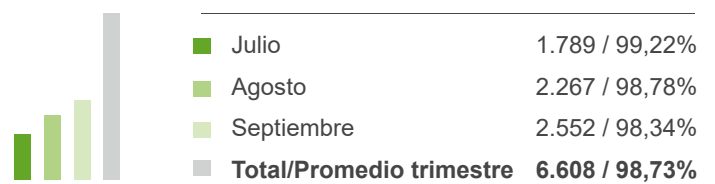


Atención telefónica

Llamadas recibidas



Llamadas atendidas



90%

Estándar comprometido según NCS.

98,73%

Porcentaje de llamadas atendidas.

Atención en oficinas

Total de accionistas atendidos



Tiempo promedio de espera en sala



15 min

Estándar comprometido según NCS.

0,48 min

Tiempo promedio de espera.

Atención por correo electrónico

Correos electrónicos recibidos



Porcentaje promedio cumplimiento



48 hrs.

Estándar comprometido según NCS.

92,14%

Tiempo promedio de respuesta.

Reclamos de accionistas

Julio: 1 caso

- Reclamo presentado por accionista, lentitud y falta de gestión relativa a su solicitud cambio domicilio.

Solución: se solicita complementar información de acuerdo a nuevo protocolo definido por Riesgo y se actualizan datos solicitados.