

ABRIL - JUNIO 2011

NCS NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO

SERVICIO ATENCIÓN TELEFÓNICA

PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS : 96,22%

ESTÁNDAR COMPROMETIDO SEGÚN NCS : 80%

MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL TRIMESTRE
Llamadas recibidas	6.778	7.359	5.021	19.158
Llamadas atendidas	6.599	7.028	4.807	18.434
Porcentaje de llamadas atendidas	97,36%	95,50%	95,74%	96,22%

SERVICIO ATENCIÓN ACCIONISTAS

TIEMPO DE ESPERA PROMEDIO POR ACCIONISTA : 3 MIN. 35 SEG

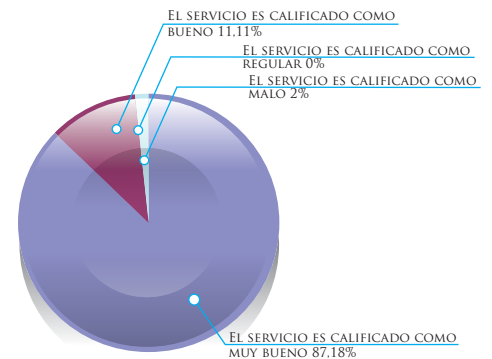
ESTÁNDAR COMPROMETIDO SEGÚN NCS: 15 MIN.

MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL TRIMESTRE
Total de accionistas atendidos	1.914	1.839	1.886	5.636
Tiempo promedio de espera en salas	1 min. 47 seg.	2 min. 53 seg.	6 min. 4 seg.	3 min. 35 seg.

ENCUESTA SERVICIO AL ACCIONISTA

ENCUESTAS REALIZADAS : 154

MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL TRIMESTRE
El servicio es calificado como muy bueno	91,43%	76,92%	85,71%	87,18%
El servicio es calificado como bueno	8,57%	19,23%	9,52%	11,11%
El servicio es calificado como regular	0%	00,00%	0%	0%
El servicio es calificado como malo	0%	3,85%	4,76%	2%



SERVICIO ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A CONSULTAS VÍA CORREO ELECTRÓNICO : 48 HORAS

ESTÁNDAR COMPROMETIDO SEGÚN NCS: 48 HORAS

MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL TRIMESTRE
Correos electrónicos recibidos	2.731	1.701	868	5.300
Tiempo promedio de respuesta	48 horas	48 horas	48 horas	48 horas

RECLAMOS ACCIONISTAS

PERÍODO ABRIL - JUNIO 2011

No se recibieron cartas de reclamo