

# ENERO -MARZO 2011

## NCS NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO

### SERVICIO ATENCIÓN TELEFÓNICA

PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS : 96.16%

ESTÁNDAR COMPROMETIDO SEGÚN NCS : 80%

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE
Llamadas recibidas	4.155	3.052	4.120	<b>11.327</b>
Llamadas atendidas	3.902	2.924	4.066	<b>10.892</b>
Porcentaje de llamadas atendidas	93,91%	95,81%	98, 69%	<b>96,16%</b>

### SERVICIO ATENCIÓN ACCIONISTAS

TIEMPO DE ESPERA PROMEDIO POR ACCIONISTA : 4 MIN. 35 SEG

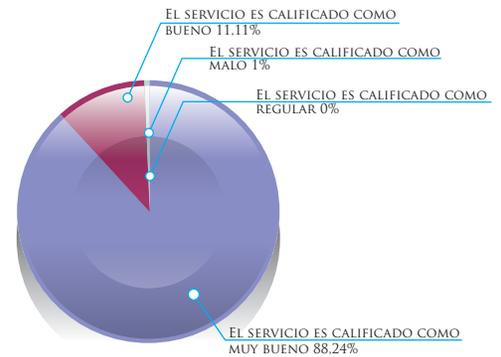
ESTÁNDAR COMPROMETIDO SEGÚN NCS: 15 MIN.

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE
Total de accionistas atendidos	1.354	961	1481	<b>3.796</b>
Tiempo promedio de espera en salas	7 min. 33 seg.	5 min. 31 seg.	40 seg	<b>4 min. 35 seg.</b>

### ENCUESTA SERVICIO AL ACCIONISTA

ENCUESTAS REALIZADAS : 154

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE
El servicio es calificado como muy bueno	83,87%	100%	86,46%	<b>88,24%</b>
El servicio es calificado como bueno	12,90%	0%	13,54%	<b>11,11%</b>
El servicio es calificado como regular	0%	0%	0%	<b>0%</b>
El servicio es calificado como malo	3,23%	0%	0%	<b>1%</b>



### SERVICIO ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO

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

ESTÁNDAR COMPROMETIDO SEGÚN NCS: 48 HORAS

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE
Correos electrónicos recibidos	547	505	1.419	<b>2.468</b>
Tiempo promedio de respuesta	48 horas	48 horas	48 horas	<b>48 horas</b>

### RECLAMOS ACCIONISTAS

PERÍODO ENERO-MARZO 2011

No se recibieron cartas de reclamo