

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	11.327
Llamadas atendidas	3.902	2.924	4.066	10.892
Porcentaje de llamadas atendidas	93,91%	95,81%	98, 69%	96,16%

SERVICIO ATENCIÓN ACCIONISTAS

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

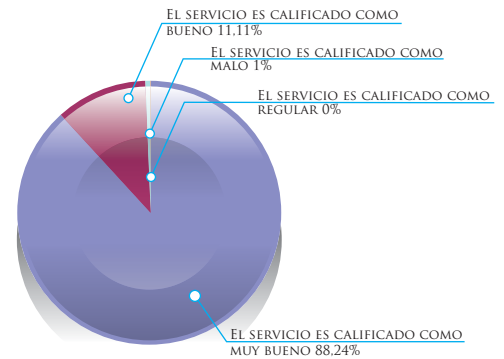
ESTÁNDAR COMPROMETIDO SEGÚN NCS: 15 MIN.

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

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%	88,24%
El servicio es calificado como bueno	12,90%	0%	13,54%	11,11%
El servicio es calificado como regular	0%	0%	0%	0%
El servicio es calificado como malo	3,23%	0%	0%	1%



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	2.468
Tiempo promedio de respuesta	48 horas	48 horas	48 horas	48 horas

RECLAMOS ACCIONISTAS

PERÍODO ENERO-MARZO 2011

No se recibieron cartas de reclamo