



Nivel de calidad de servicio
Período julio-septiembre 2011

Servicio atención telefónica

Porcentaje de llamadas atendidas : 95,24%
Estándar comprometido según NCS : 80%

Mes	julio	agosto	septiembre	Total trimestre
Llamadas recibidas	4.335	3.592	3.456	11.383
Llamadas atendidas	4.172	3.419	3.250	10.841
Porcentaje de llamadas atendidas	96,24%	95,18%	94,04%	95,24%

Servicio atención accionistas

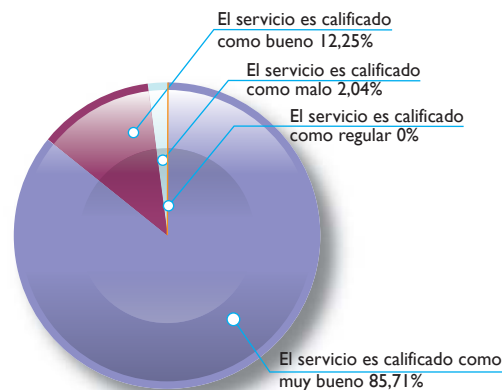
Tiempo de espera promedio por accionista : 2 min. 36 seg.
Estándar comprometido según NCS: 15 min.

Mes	julio	agosto	septiembre	Total trimestre
Total de accionistas atendidos	1.611	1.251	1.134	3.996
Tiempo promedio de espera en salas	4 min. 44 seg.	1 min. 52 seg.	1 min. 13 seg.	2 min. 36 seg.

Encuesta servicio al accionista

Encuestas realizadas : 49

Mes	julio	agosto	septiembre	Total trimestre
El servicio es calificado como muy bueno	80%	100%	87,50%	85,71%
El servicio es calificado como bueno	15%	0%	12,50%	12,25%
El servicio es calificado como regular	0%	0%	0%	0%
El servicio es calificado como malo	5%	0%	0%	2,04%



Servicio atención correo electrónico

Tiempo promedio de respuesta a consultas vía correo electrónico : 48 horas
Estándar comprometido según NCS: 48 horas

Mes	julio	agosto	septiembre	Total trimestre
Correos electrónicos recibidos	807	680	707	2.194
Tiempo promedio de respuesta	48 horas	48 horas	48 horas	48 horas

Reclamos accionistas

Período julio - septiembre 2011

No se recibieron cartas de reclamo