



Servicio atención telefónica



Porcentaje de llamadas atendidas : 98,18%

Estándar comprometido según NCS : 80%

Mes	octubre	noviembre	diciembre	Total trimestre
Llamadas recibidas	3.277	2.927	2.856	9.060
Llamadas atendidas	3.180	2.879	2.837	8.896
Porcentaje de llamadas atendidas	97,04%	98,36%	99,33%	98,18%

Servicio atención accionistas



Tiempo de espera promedio por accionista : 2 min. 15 seg.

Estándar comprometido según NCS: 15 min.

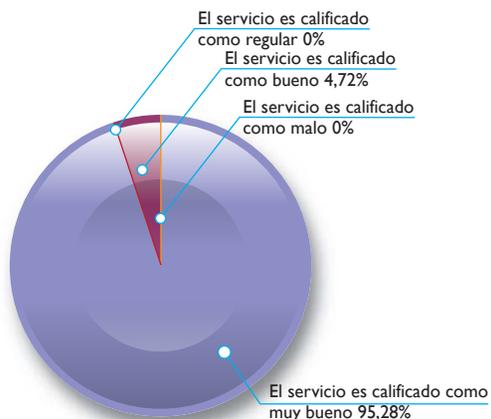
Mes	octubre	noviembre	diciembre	Total trimestre
Total de accionistas atendidos	1.096	1.269	1.184	3.549
Tiempo promedio de espera en salas	1 min. 47 seg.	2 min. 15 seg.	2 min. 45 seg.	2 min. 15 seg.

Encuesta servicio al accionista



Encuestas realizadas : 106

Mes	octubre	noviembre	diciembre	Total trimestre
El servicio es calificado como muy bueno	90,7%	97,87%	100%	95,28%
El servicio es calificado como bueno	9,3%	2,13%	0%	4,72%
El servicio es calificado como regular	0%	0%	0%	0%
El servicio es calificado como malo	0%	0%	0%	0%



Servicio atención correo electrónico



Tiempo promedio de respuesta a consultas vía correo electrónico : 48 horas

Estándar comprometido según NCS: 48 horas

Mes	octubre	noviembre	diciembre	Total trimestre
Correos electrónicos recibidos	635	779	775	2.189
Tiempo promedio de respuesta	48 horas	48 horas	48 horas	48 horas

Reclamos accionistas



Período octubre - diciembre 2011

Se recibió 1 reclamo en el mes de Diciembre 2011, fue derivado a Fiscalía y se le dio respuesta al abogado de la accionista