

Servicio atención telefónica

Porcentaje de llamadas atendidas : 98,80%
Estándar comprometido según NCS : 80%

Mes	abril	mayo	junio	Total trimestre
Llamadas recibidas	5.026	5.517	3.162	13.705
Llamadas atendidas	4.975	5.453	3.112	13.540
Porcentaje de llamadas atendidas	98,99%	98,84%	98,42%	98,80%

Servicio atención accionistas

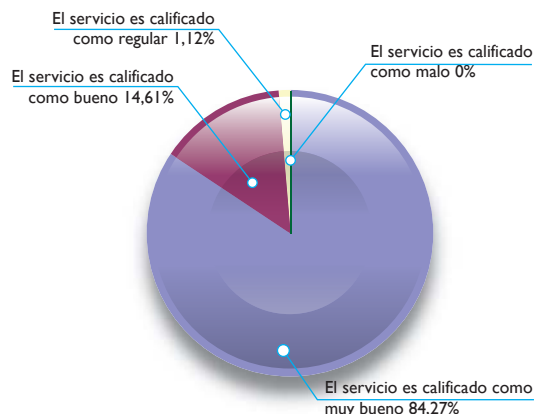
Tiempo de espera promedio por accionista : 3 min. 2 seg.
Estándar comprometido según NCS: 15 min.

Mes	abril	mayo	junio	Total trimestre
Total de accionistas atendidos	1.852	1.797	1.279	4.928
Tiempo promedio de espera en salas	3 min. 27 seg.	2 min. 44 seg.	2 min. 57 seg.	3 min. 2 seg.

Encuesta servicio al accionista

Encuestas realizadas : 89

Mes	abril	mayo	junio	Total trimestre
El servicio es calificado como muy bueno	84,09%	80%	93,33%	84,27%
El servicio es calificado como bueno	13,64%	20%	6,67%	14,61%
El servicio es calificado como regular	2,27%	0%	0%	1,12%
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	abril	mayo	junio	Total trimestre
Correos electrónicos recibidos	3.038	2.483	1.038	6.559
Tiempo promedio de respuesta	48 horas	48 horas	48 horas	48 horas

Reclamos accionistas

Período abril - junio 2012

En el período abril- junio se recibieron 7 reclamos de accionistas, nos contactamos con cada uno de ellos y sus planteamientos fueron atendidos todos en un plazo menor a 3 días.