



Servicio atención telefónica



Porcentaje de llamadas atendidas : 98,21%

Estándar comprometido según NCS : 80%

Mes	enero	febrero	marzo	Total trimestre
Llamadas recibidas	2.917	2.151	3.142	8.210
Llamadas atendidas	2.861	2.123	3.079	8.063
Porcentaje de llamadas atendidas	98,08%	98,70%	97,99%	98,21%

Servicio atención accionistas



Tiempo de espera promedio por accionista : 2 min. 16 seg.

Estándar comprometido según NCS: 15 min.

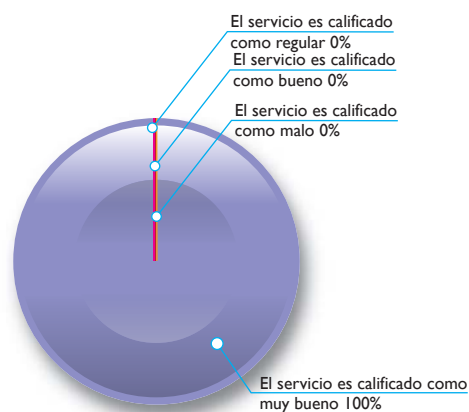
Mes	enero	febrero	marzo	Total trimestre
Total de accionistas atendidos	1.521	925	1.542	3.988
Tiempo promedio de espera en salas	2 min. 36 seg.	2 min. 39 seg.	1 min. 33 seg.	2 min. 16 seg.

Encuesta servicio al accionista



Encuestas realizadas : 106

Mes	enero	febrero	marzo	Total trimestre
El servicio es calificado como muy bueno	100%	100%	100%	100%
El servicio es calificado como bueno	0%	0%	0%	0%
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	enero	febrero	marzo	Total trimestre
Correos electrónicos recibidos	785	611	1.461	2.857
Tiempo promedio de respuesta	48 horas	48 horas	48 horas	48 horas

Reclamos accionistas



Período enero - marzo 2012

En el período enero a marzo se recibieron 7 reclamos de accionistas, relacionados con comunicación telefónica, correspondencia e información histórica.

Todos fueron atendidos en un plazo inferior a 3 días.