



Servicio atención telefónica

Porcentaje de llamadas atendidas : 99,12%
Estándar comprometido según NCS : 80%

Mes	julio	agosto	septiembre	Total trimestre
Llamadas recibidas	2.410	2.549	2.311	7.270
Llamadas atendidas	2.398	2.520	2.288	7.206
Porcentaje de llamadas atendidas	99,50%	98,86%	99,00%	99,12%

Servicio atención accionistas

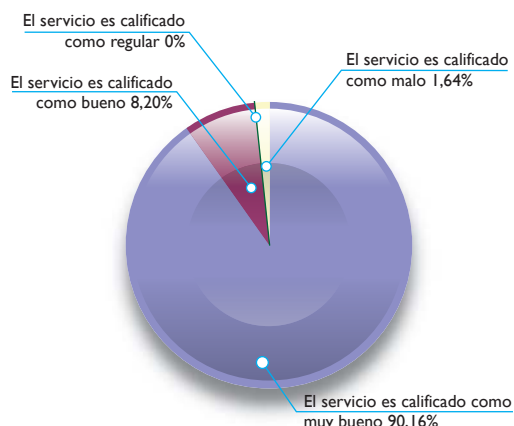
Tiempo de espera promedio por accionista : 2 min. 54 seg.
Estándar comprometido según NCS: 15 min.

Mes	julio	agosto	septiembre	Total trimestre
Total de accionistas atendidos	1.131	1.153	1.175	3.459
Tiempo promedio de espera en salas	3 min. 32 seg.	2 min. 09 seg.	3 min. 28 seg.	2 min. 54 seg.

Encuesta servicio al accionista

Encuestas realizadas : 89

Mes	julio	agosto	septiembre	Total trimestre
El servicio es calificado como muy bueno	87,50%	92,86%	88,24%	90,16%
El servicio es calificado como bueno	12,50%	7,14%	5,88%	8,20%
El servicio es calificado como regular	0%	0%	0%	0%
El servicio es calificado como malo	0%	0%	5,88%	1,64%



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	846	974	792	2.612
Tiempo promedio de respuesta	48 horas	48 horas	48 horas	48 horas

Reclamos accionistas

Período julio - septiembre 2012

En el período julio-septiembre, se recibieron 6 cartas de reclamos.

Estos reclamos se resolvieron en un plazo aproximado de 5 días y están referidos a reparos de informes legales y problemas con recepción de correspondencia.