

NIVEL CALIDAD DE SERVICIO

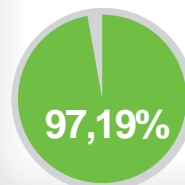
Período Abril - Junio 2013



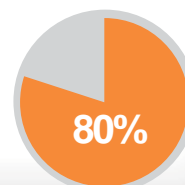
Servicio atención telefónica

MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL TRIMESTRE
Llamadas recibidas	5.156	4.585	3.045	12.786
Llamadas atendidas	5.088	4.321	3.018	12.427
Porcentaje de llamadas atendidas	98,68%	94,24%	99,11%	97,19%

Porcentaje de llamadas atendidas



Estándar comprometido Segun NCS



Servicio atención accionistas

MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL TRIMESTRE
Total de accionistas atendidos	1.937	1.708	1.327	4.972
Tiempo promedio de espera en salas	3 min. 08 seg.	2 min. 55 seg.	3 min. 38 seg.	3 min. 14 seg.

Tiempo de espera promedio por accionista



Estándar comprometido Segun NCS



Servicio atención correo electrónico

MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL TRIMESTRE
Correos electrónicos recibidos	2.914	1.802	1.330	6.046
Tiempo promedio de respuesta	48 horas	48 horas	48 horas	48 horas

Tiempo promedio de respuesta a consultas vía correo electrónico



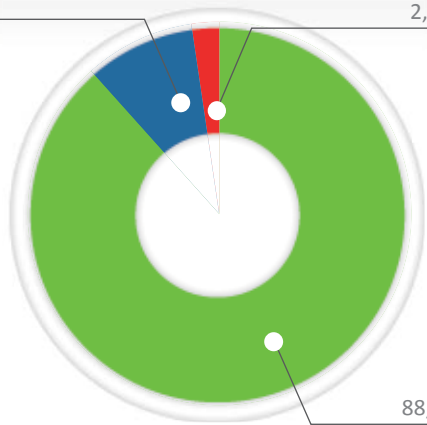
Estándar comprometido Segun NCS



Encuesta servicio al accionista

MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL TRIMESTRE
Servicio calificado como muy bueno	86,96%	100%	75%	88,37%
Servicio calificado como bueno	8,70%	0%	25%	9,30%
Servicio calificado como malo	4,35%	0%	0%	2,33%

9,30%



2,33%

88,37%

Servicio calificado como muy bueno ■
 Servicio calificado como bueno ■
 Servicio calificado como malo ■

Reclamos accionistas

PERÍODO ABRIL-JUNIO

En el período Abril - Junio, se recibieron 5 reclamos.

- Corresponden a información confusa entregada a accionistas, se entregó respuesta en un plazo inferior a 5 días hábiles.