

# NIVEL CALIDAD DE SERVICIO

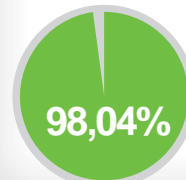
Período Octubre - Diciembre 2013



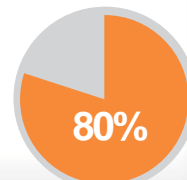
## Servicio atención telefónica

MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
Llamadas recibidas	3.463	3.534	3.792	10.789
Llamadas atendidas	3.389	3.468	3.720	10.577
Porcentaje de llamadas atendidas	97,86%	98,13%	98,10%	98,04%

Porcentaje de llamadas atendidas



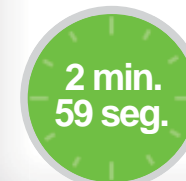
Estándar comprometido Segun NCS



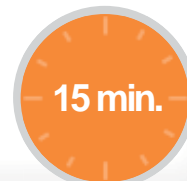
## Servicio atención accionistas

MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
Total de accionistas atendidos	1.443	1.252	1.483	4.178
Tiempo promedio de espera en salas	3 min. 15 seg.	2 min. 31seg.	3 min. 10 seg.	2 min. 59 seg.

Tiempo de espera promedio por accionista



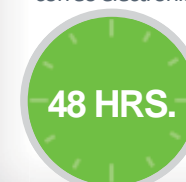
Estándar comprometido Segun NCS



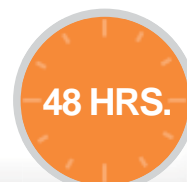
## Servicio atención correo electrónico

MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
Correos electrónicos recibidos	1.656	1.477	1.610	4.743
Tiempo promedio de respuesta	48 horas	48 horas	48 horas	48 horas

Tiempo promedio de respuesta a consultas vía correo electrónico



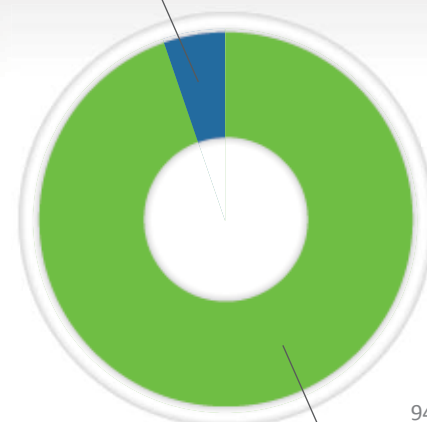
Estándar comprometido Segun NCS



## Encuesta servicio al accionista

MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
Servicio calificado como muy bueno	100%	87,50%	100%	94,74%
Servicio calificado como bueno	0%	12,50%	0%	5,26%
Servicio calificado como malo	0%	0%	0%	0%

5,26%



94,74%

Servicio calificado como muy bueno

Servicio calificado como bueno

Servicio calificado como malo

## Reclamos accionistas

En el período Octubre - Diciembre se recibieron 5 casos

### Octubre:

Antecedentes de contacto no realizado: Se envía respuesta a la accionista el mismo día con las indicaciones y procedimiento.

Reclama por correspondencia que no llega a su domicilio. Se registran información actualizada.

Reclama por certificado solicitado vía mail. Se envía respuesta con los procedimientos y se envía certificado por correo.

### Noviembre:

Reclamo dividendos pagados a Bomberos. Emisor rescata dividendos y se cancela al accionista

### Diciembre:

Un Reclamo por tres accionistas del proceso de regularización de custodia FIT C. Bolsa. Se envía respuesta al Jefe de Custodia.