

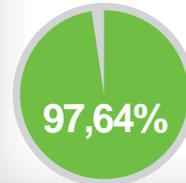
# NIVEL CALIDAD DE SERVICIO

Período ABRIL - JUNIO 2014

## Servicio atención telefónica

| MES                              | ABRIL  | MAYO   | JUNIO  | TOTAL TRIMESTRE |
|----------------------------------|--------|--------|--------|-----------------|
| Llamadas recibidas               | 5.836  | 4.353  | 2.335  | 12.524          |
| Llamadas atendidas               | 5.684  | 4.262  | 2.282  | 12.228          |
| Porcentaje de llamadas atendidas | 97,40% | 97,91% | 97,73% | 97,64%          |

Porcentaje de llamadas atendidas



Estándar comprometido Segun NCS



## Servicio atención accionistas

| MES                                | ABRIL          | MAYO           | JUNIO          | TOTAL TRIMESTRE |
|------------------------------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|
| Total de accionistas atendidos     | 1.966          | 1.570          | 1.139          | 4.675           |
| Tiempo promedio de espera en salas | 4 min. 54 seg. | 2 min. 36 seg. | 2 min. 30 seg. | 3 min. 20 seg.  |

Tiempo de espera promedio por accionista



Estándar comprometido Segun NCS



## Servicio atención correo electrónico

| MES                            | ABRIL    | MAYO     | JUNIO    | TOTAL TRIMESTRE |
|--------------------------------|----------|----------|----------|-----------------|
| Correos electrónicos recibidos | 3.648    | 2.344    | 1.138    | 7.130           |
| 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 |
|--|-------|------|-------|-----------------|
| El servicio es calificado como muy agradable           | 100%  | 100% | 100%  | 100%            |
| El servicio es calificado agradable, satisfactoria     | 0%    | 0%   | 0%    | 0%              |
| El servicio es calificado como regular, poco agradable | 0%    | 0%   | 0%    | 0%              |
| El servicio es calificado como malo, desagradable      | 0%    | 0%   | 0%    | 0%              |

100%



## Reclamos accionistas

Se recibieron 3 reclamos en el período ABRIL-JUNIO 2014

### ABRIL:

1 Caso

- Corresponde a solicitud certificado tributario, se informa accionista procedimiento de solicitud de certificados.
- Solución: se envía el certificado el mismo día con autorización y de acuerdo a los procedimientos de DCVR.

### MAYO:

No se registraron reclamos.

### JUNIO:

No se registraron reclamos

- Servicio es calificado como muy agradable ■
- Servicio es calificado como agradable satisfactorio ■
- Servicio es calificado como regular poco agradable ■
- Servicio es calificado como malo, desagradable ■