

# NIVEL CALIDAD DE SERVICIO

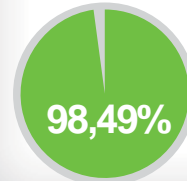
Período Enero - Marzo 2014



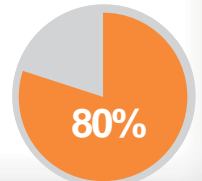
## Servicio atención telefónica

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE
Llamadas recibidas	2.820	2.372	3.935	9.127
Llamadas atendidas	2.756	2.346	3.887	8.989
Porcentaje de llamadas atendidas	97,73%	98,90%	98,78%	98,49%

Porcentaje de llamadas atendidas



Estándar comprometido Segun NCS



## Servicio atención accionistas

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE
Total de accionistas atendidos	1.341	1.105	1.511	3.957
Tiempo promedio de espera en salas	3 min. 03seg.	3 min. 38seg.	2 min. 02seg.	2 min. 54seg.

Tiempo de espera promedio por accionista



Estándar comprometido Segun NCS



## Servicio atención correo electrónico

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE
Correos electrónicos recibidos	1.156	1.127	2.077	4.360
Tiempo promedio de respuesta	48 horas	48 horas	48 horas	48 horas

Tiempo promedio de respuesta a consultas vía correo electrónico

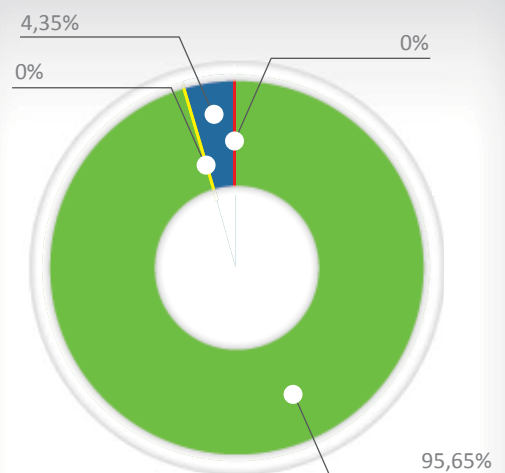


Estándar comprometido Segun NCS



## Encuesta servicio al accionista

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE
El servicio es calificado como muy agradable	75%	100%	100%	95,65%
El servicio es calificado agradable, satisfactoria	25%	0%	0%	4,35%
El servicio es calificado como regular, poco agradable	0%	0%	0%	0%
El servicio es calificado como malo, desagradable	0%	0%	0%	0%



- 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

## Reclamos accionistas

Se recibieron 3 reclamos en el período enero-marzo 2014

### ENERO:

2 Casos

Caso de Antecedentes Legales solicitados con urgencia. Se informa por e-mail y personalmente al accionista el estado de Informe aprobado.

Caso de Traspaso de acciones no cursado. Se envía certificado de saldo de acciones a nombre del nuevo accionista que presenta reclamo.

### FEBRERO:

1 Caso

Caso de Reclamo por dividendos pagados a bomberos. Se realizan las gestiones y se resuelve pagar los dividendos.