

NIVEL CALIDAD DE SERVICIO

Período Julio - Septiembre 2014



Servicio atención telefónica

MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
Llamadas recibidas	2.554	1.936	2.056	6.546
Llamadas atendidas	2.519	1.915	2.019	6.453
Porcentaje de llamadas atendidas	98,63%	98,92%	98,20%	98,58%

Porcentaje de llamadas atendidas



Estándar comprometido Segun NCS



Servicio atención accionistas

MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
Total de accionistas atendidos	1.239	1.054	945	3.238
Tiempo promedio de espera en salas	2 min. 28 seg.	2 min. 03 seg.	1 min. 38 seg.	2 min. 03 seg.

Tiempo de espera promedio por accionista



Estándar comprometido Segun NCS



Servicio atención correo electrónico

MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
Correos electrónicos recibidos	1.287	1.148	981	3.416
Tiempo promedio de respuesta	48 horas	48 horas	48 horas	48 horas

Tiempo promedio de respuesta a consultas vía correo electrónico



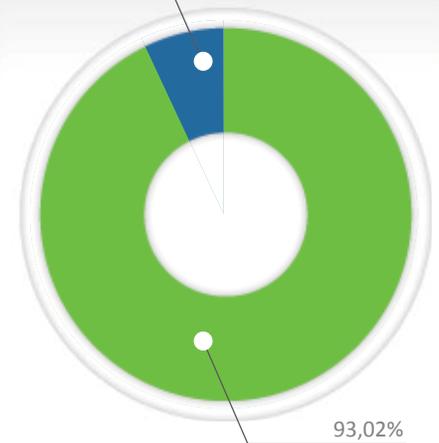
Estándar comprometido Segun NCS



Encuesta servicio al accionista

MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
El servicio es calificado como muy agradable	86,36%	100%	100%	93,02%
El servicio es calificado agradable, satisfactoria	13,64%	0%	0%	6,98%
El servicio es calificado como regular, poco agradable	0%	0%	0%	0%
El servicio es calificado como malo, desagradable	0%	0%	0%	0%

6,98%



93,02%

- 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 Julio - Septiembre 2014

JULIO: 2 Casos

- Corresponde a error en la emisión de Informe Legal. Se envía carta con la solución e Informe correcto.
- Demora en proceso de emisión Informe. Se envía carta respuesta con Informe y las disculpas correspondientes.

AGOSTO: 3 Casos

- No recibe a tiempo carta para presentarse a la Junta de Accionistas. Emisor CEM responde que ellos contactarán directamente al accionista.
- Extravío de títulos con reparo, se solicita autorización para cursar extravío y posterior traspaso, considerando reclamo de abogado.
- Demora en emisión de cheque. Se envía carta de respuesta a la accionista con las explicaciones de la situación que demoró su pago.

SEPTIEMBRE 1 Caso:

- Demora en entrega de títulos en firma del Emisor Inmobiliaria Colo Colo. Se indica al accionista que la demora en la entrega se debe a la ausencia del Presidente de la Inmobiliaria, se solicita con urgencia al emisor a través del ejecutivo y se entrega al accionista personalmente señalando las disculpas del caso.