

Nivel de Calidad de Servicios

Enero - Marzo 2021

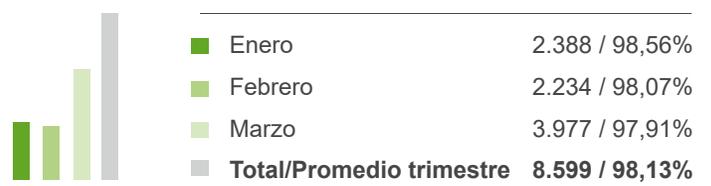


Atención telefónica

Llamadas recibidas



Llamadas atendidas



90%

Estándar comprometido según NCS.

98,13%

Porcentaje de llamadas atendidas.

Atención en oficinas

Total de accionistas atendidos



Tiempo promedio de espera en sala



15 min

Estándar comprometido según NCS.

2,69 minutos

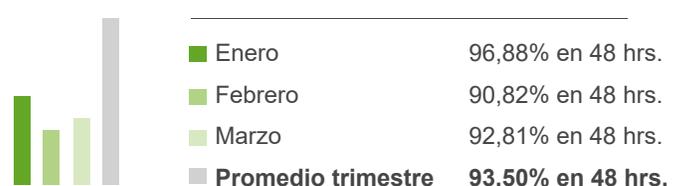
Tiempo promedio de espera.

Atención por correo electrónico

Correos electrónicos recibidos



Porcentaje promedio cumplimiento



48 hrs.

Estándar comprometido según NCS.

93,50%

Tiempo promedio de respuesta.

Reclamos de accionistas

Enero: 3 casos

- Reclamo presentado por Estudio Jurídico, lentitud y falta de gestión relativa a ratificación de poder.
Solución: se envía carta por mail señalando lo ocurrido. Poder fue ratificado de forma exitosa.
- Reclamo presentado por abogado, demora en la emisión de Informe Legal.
Solución: se envía carta respuesta, quedando las acciones adjudicadas a cada heredero.
- Reclamo presentado por accionista, solicita información histórica, no disponible a la fecha solicitada.
Solución: se envía carta respuesta, se aclara la información, se adjunta Cartolas Históricas solicitadas.

Febrero: 1 caso

- Reclamo presentado por Oficio de la CMF se solicita cursar posesión efectiva con documentos ingresados.
Solución: se responde oficio a la CMF se aprueba Informe Legal y posterior traspaso de acciones a cada heredero.

Marzo: 1 caso

- Reclamo presentado por Mandatario por la demora en emisión de Informe Legal .
Solución: se envía respuesta y prórroga de vigencia, considerando la demora en la revisión de los antecedentes.