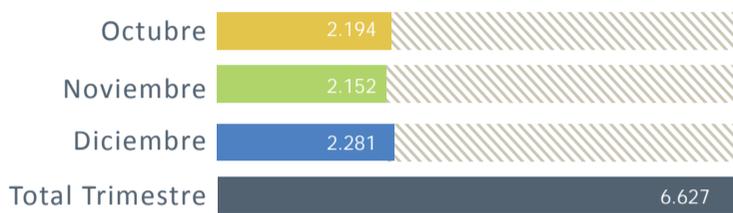


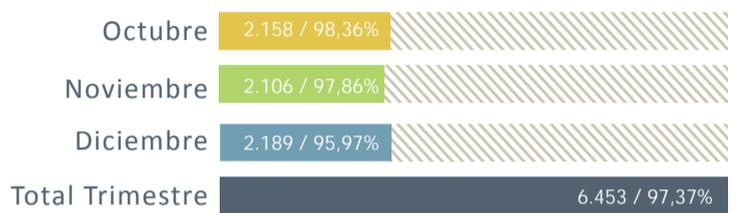
PERIODO OCTUBRE - DICIEMBRE 2014

SERVICIO ATENCIÓN TELEFÓNICA

Llamadas recibidas



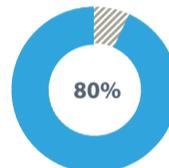
Llamadas atendidas



Porcentaje de llamadas atendidas

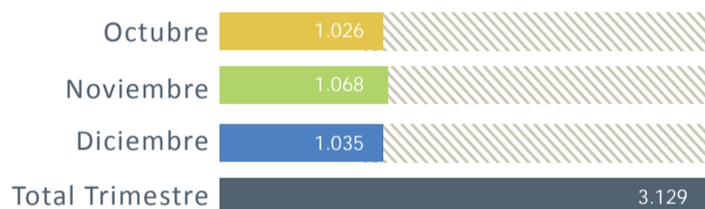


Estándar comprometido según NSC



SERVICIO ATENCIÓN ACCIONISTAS

Total de accionistas atendidos



Tiempo promedio de espera en sala

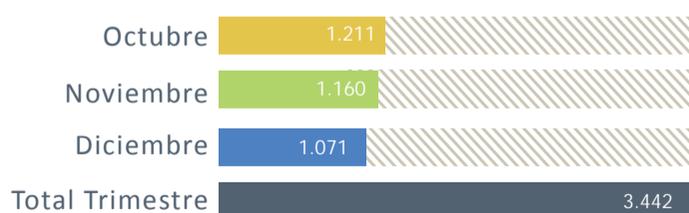


Estándar comprometido según NCS
15 Minutos

Tiempo de espera promedio por accionista
1 Minuto 59 Segundos

SERVICIO ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO

Correos electrónicos recibidos



Tiempo promedio de respuesta



Estándar comprometido según NCS
48 horas.

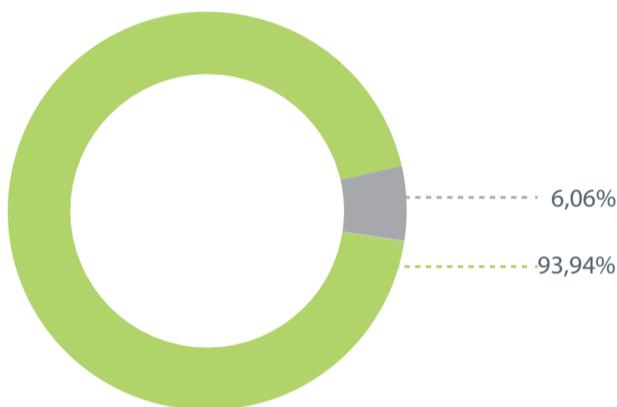
Tiempo promedio de respuesta a consultas vía correo electrónico
48 horas.

PERIODO OCTUBRE - DICIEMBRE 2014

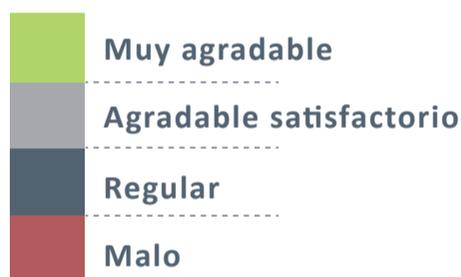
ENCUESTA SERVICIO AL ACCIONISTA

Encuesta servicio a accionistas

Meses	El servicio es calificado como muy agradable	El servicio es calificado agradable, satisfactorio	El servicio es calificado como regular, poco agradable	El servicio es calificado malo, desagradable
Octubre	90,91%	9,09%	0%	0%
Noviembre	100%	0%	0%	0%
Diciembre	90,91%	9,09%	0%	0%
Promedio Trimestre	93,94%	6,06%	0%	0%



SERVICIO ES CALIFICADO COMO:



RECLAMOS ACCIONISTAS

En el trimestre se recibieron 3 reclamos, los que fueron resueltos en un promedio de 3 días.