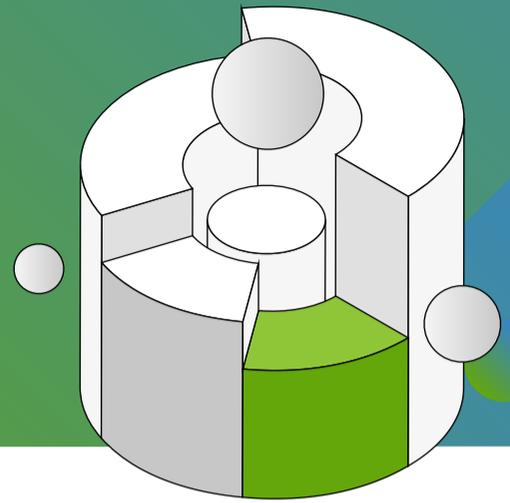
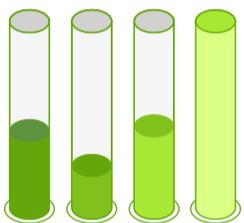


Nivel de Calidad de Servicios

Enero - Marzo 2020

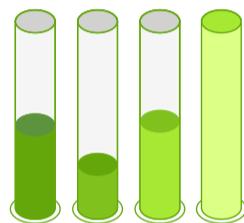


Atención telefónica



Llamadas recibidas

Enero	2.404
Febrero	1.547
Marzo	2.508
Total Trimestre	6.459



Llamadas atendidas

Enero	2.255 / 93,80%
Febrero	1.526 / 98,64%
Marzo	2.480 / 98,88%
Total / Promedio Trimestre	6.261 / 97,11%

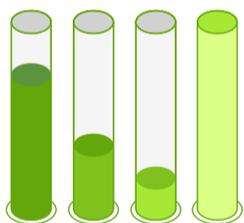
90%

Estándar comprometido según NCS.

97,11%

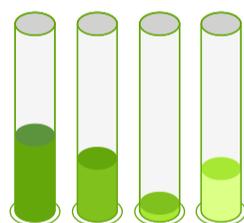
Porcentaje de llamadas atendidas.

Atención en oficinas



Total de accionistas atendidos

Enero	1.035
Febrero	640
Marzo	314
Total Trimestre	1.989



Tiempo promedio de espera en sala

Enero	1,87 minutos
Febrero	1,58 minutos
Marzo	0,57 minutos
Promedio Trimestre	1,34 minutos

15 min.

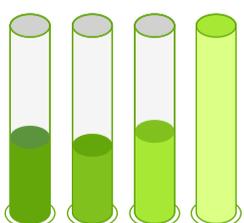
Estándar comprometido según NCS.

1,34 min.

Tiempo promedio de espera.

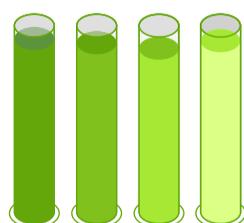


Atención por correo electrónico



Correos electrónicos recibidos

Enero	1.586
Febrero	1.209
Marzo	1.819
Total Trimestre	4.614



Porcentaje promedio cumplimiento

Enero	97,60% en 48 hrs.
Febrero	98,43% en 48 hrs.
Marzo	96,98% en 48 hrs.
Promedio Trimestre	97,67% en 48 hrs.

48 hrs.

Estándar comprometido según NCS.

97,67%
en 48 hrs.

Porcentaje promedio de cumplimiento



Enero: 1 Caso

- Reclamo presentado por corredor, no se entrega información de saldos de la corredora por teléfono, dado que se consideró procedimiento para persona natural.

Solución: Se contacta a la corredora otorgando información solicitada y se envía carta respuesta señalando lo ocurrido.