



# Nivel de Calidad de Servicios

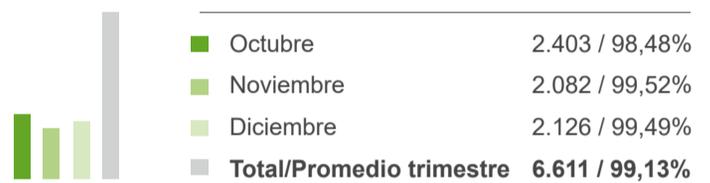
Octubre - Diciembre 2020

## Atención telefónica

Llamadas recibidas



Llamadas atendidas



**90%**

Estándar comprometido según NCS.

**99,13%**

Porcentaje de llamadas atendidas.

## Atención en oficinas

Total de accionistas atendidos



Tiempo promedio de espera en sala



**15 min**

Estándar comprometido según NCS.

**1,91 minutos**

Tiempo promedio de espera.

## Atención por correo electrónico

Correos electrónicos recibidos



Porcentaje promedio cumplimiento



**48 hrs.**

Estándar comprometido según NCS.

**95,42%**

Tiempo promedio de respuesta.

## Reclamos de accionistas

---

### Diciembre: 1 caso

- Reclamo presentado por accionista, por la demora excesiva en la entrega de la información solicitada.

**Solución:** se envía carta respuesta señalando lo ocurrido, se adjunta certificado solicitado.