



DCV REGISTROS

INFORME NIVEL CALIDAD DE SERVICIO (NCS)

PERIODO ABRIL - JUNIO 2006

Como parte del compromiso adquirido por DCV Registros S.A. en brindar un servicio eficiente y con un alto grado de seguridad y calidad, tenemos el agrado de poner a vuestra disposición el presente informe de indicadores que permiten cuantificar de manera objetiva los aspectos más relevantes del servicio relacionado con los registros de accionistas que administra DCV Registros S.A.

Porcentaje de llamadas Atendidas: 97,05%

Tiempo de espera promedio por accionista: 5,03 minutos

El 99% de los accionistas encuestados califican el servicio recibido como muy bueno y bueno





DCV REGISTROS

INFORME NIVEL CALIDAD DE SERVICIO (NCS)

SERVICIO ATENCIÓN TELEFÓNICA

Porcentaje de llamadas atendidas: **97,05%**

Estándar comprometido según NCS: **80%**

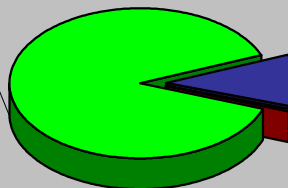
SERVICIO ATENCIÓN ACCIONISTAS

Tiempo de espera promedio por accionista: **5,03 minutos**

Estándar comprometido según NCS: **20 minutos**

ENCUESTA SERVICIO A ACCIONISTAS

El **88%** califica el servicio como muy bueno



El **11%** califica el servicio como bueno

El **1%** califica el servicio como regular/malo

Encuestas realizadas: **239**

RECLAMOS DE ACCIONISTAS

MES	Abril	Mayo	Junio	Total Trimestre
LLAMADAS RECIBIDAS	8.350	11.669	4.660	24.679
LLAMADAS ATENDIDAS	8.201	11.419	4.430	24.050
PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS	98,22%	97,86%	95,06%	97,05%

MES	Abril	Mayo	Junio	Total Trimestre
TOTAL ACCIONISTAS ATENDIDOS	2.663	2.376	1.456	6.495
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA EN SALA	4,7 min.	3,4 min.	7 min.	5,03 min.

MES	Abril	Mayo	Junio	Total Trimestre
EL SERVICIO ES CALIFICADO COMO MUY BUENO	86%	84%	93%	88%
EL SERVICIO ES CALIFICADO COMO BUENO	13%	15%	7%	11%
EL SERVICIO ES CALIFICADO COMO REGULAR	0%	0%	0%	0%
EL SERVICIO ES CALIFICADO COMO MALO	1%	1%	0%	1%

NO SE RECIBIERON CARTAS DE RECLAMOS