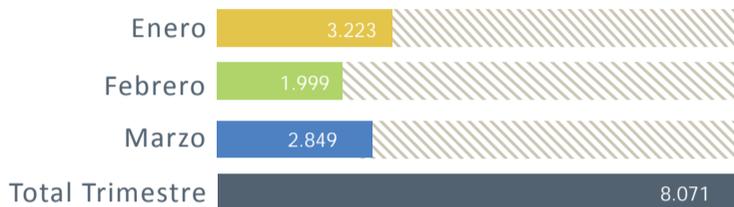


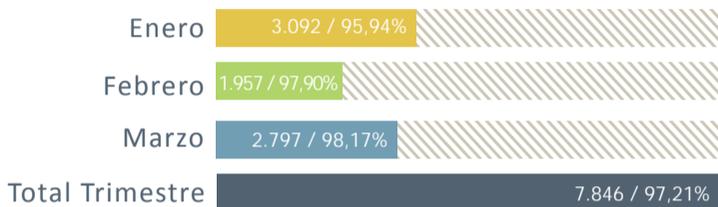
PERIODO ENERO - MARZO 2015

SERVICIO ATENCIÓN TELEFÓNICA

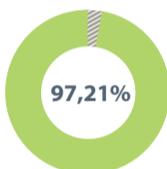
Llamadas recibidas



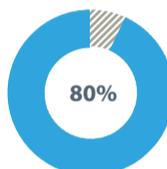
Llamadas atendidas



Porcentaje de llamadas atendidas

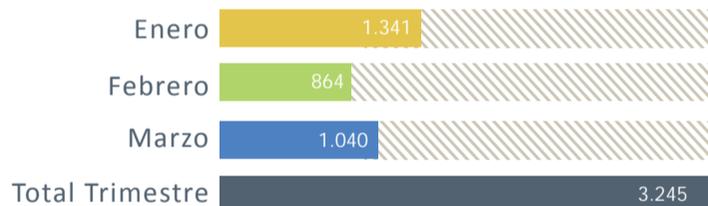


Estándar comprometido según NSC



SERVICIO ATENCIÓN ACCIONISTAS

Total de accionistas atendidos



Tiempo promedio de espera en sala

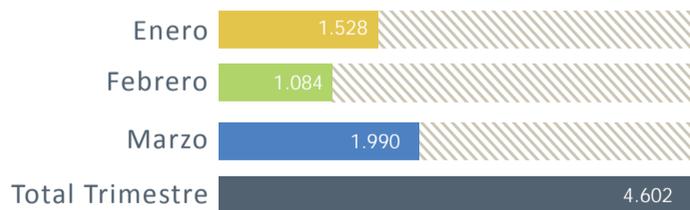


Estándar comprometido según NCS  
15 Minutos

Tiempo de espera promedio por accionista  
2 Minuto 7 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 ENERO - MARZO 2015

ENCUESTA SERVICIO AL ACCIONISTA

Encuesta servicio a accionistas

Meses	Cuál es su opinión general de DCV Registros	Qué tan satisfecho se encuentra usted con el servicio recibido en su visita a la oficina de DCV Registros	La infraestructura en general de las oficinas de DCV Registros	Evaluación general del ejecutivo(a) que lo atendió en las oficinas de DCV Registro
Enero	N/A	N/A	N/A	N/A
Febrero	N/A	N/A	N/A	N/A
Marzo	6,8	6,9	6,9	7,0
Promedio Trimestre	6,8	6,9	6,9	7,0

Total de encuestas realizadas: 76

RECLAMOS ACCIONISTAS

En el trimestre se recibieron 4 reclamos, Se realizan gestiones y se envía carta explicando lo acontecido para cada caso