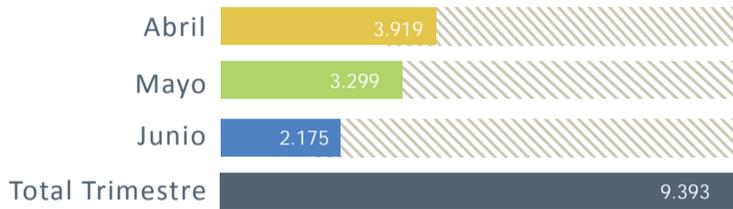


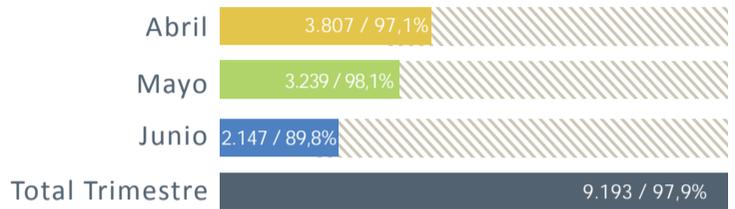
PERIODO ABRIL - JUNIO 2015

SERVICIO ATENCIÓN TELEFÓNICA

Llamadas recibidas



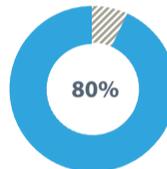
Llamadas atendidas



Porcentaje de llamadas atendidas

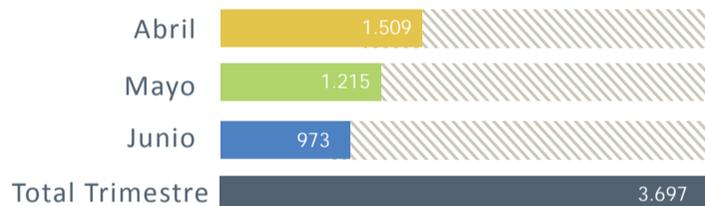


Estándar comprometido según NSC

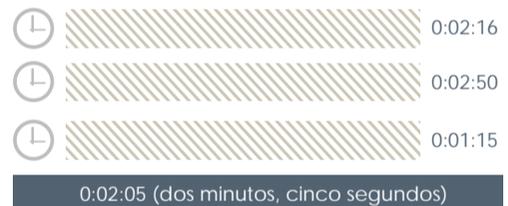


SERVICIO ATENCIÓN ACCIONISTAS

Total de accionistas atendidos



Tiempo promedio de espera en sala

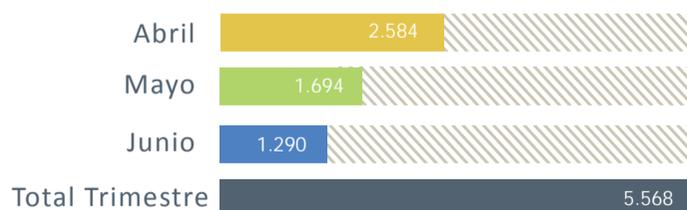


Estándar comprometido según NCS
15 Minutos

Tiempo de espera promedio por accionista
2 Minutos, 5 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 ABRIL - JUNIO 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 Registros
Abril	6,9	6,9	6,9	6,9
Mayo	6,7	6,9	6,8	6,9
Junio	6,9	6,9	6,9	7,0
Promedio Trimestre	6,8	6,9	6,9	6,9

Total de encuestas realizadas: 164

RECLAMOS ACCIONISTAS

En el trimestre Abril – Junio se recibieron 10 reclamos, relativos a problemas en la recepción de pagos de dividendos, citaciones a juntas de accionistas y manejo de antecedentes legales. Se gestionaron y se envía carta explicativa a cada accionista o se contacta telefónicamente.