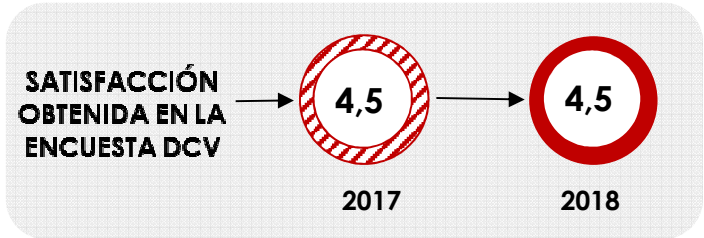




Informe Anual Encuesta de Satisfacción DCV

Nivel de satisfacción servicio DCV - 2018

TENDENCIA SATISFACCIÓN ÚLTIMOS AÑOS DCV					
FACTOR	2014	2015	2016	2017	2018
Aspecto Tecnológico	4,3	4,5	4,5	4,6	4,5
Tarifas	4,2	4,5	4,4	4,4	4,4
Atención al Cliente	4,1	4,4	4,2	4,4	4,3
Transparencia	4,4	4,6	4,4	4,4	4,4
Gestión de la Información	4,1	4,4	4,3	4,6	4,4
Gobierno Corporativo	4,8	4,8	4,8	4,8	4,7
Gestión del Riesgo	4,4	4,5	4,5	4,6	4,5
PROMEDIO SATISFACCIÓN	4,3	4,5	4,4	4,5	4,5



En términos generales el nivel de satisfacción, del servicio del DCV en el 2018 se mantiene estable dentro del promedio de 4,5 del 2017.

No obstante, es importante continuar trabajando para mejorar el indicador de “Atención al Cliente”, en lo relacionado con agilidad en la respuesta a los correos electrónicos, amabilidad y facilidad para comunicarse con el centro de atención telefónica.

Su opinión, es muy valiosa y nos permite mejorar cada día, para ofrecer un mejor servicio.