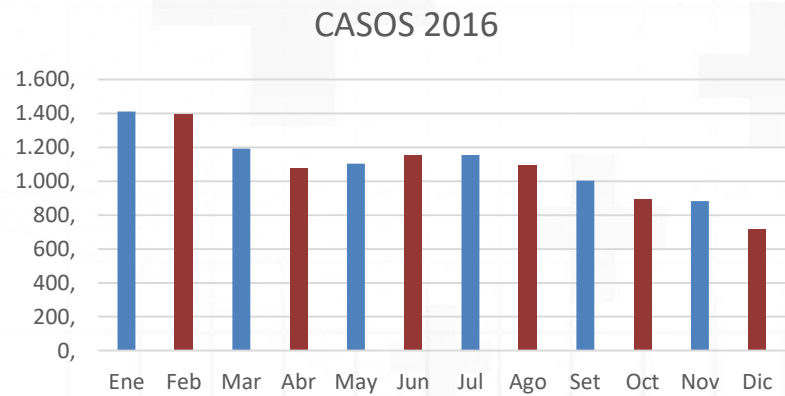


Mesa de Ayuda de la Bolsa Nacional de Valores 2016

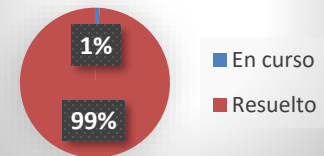


TOTAL CASOS ATENDIDOS 2016

Mes	Casos
Ene	1.411
Feb	1.398
Mar	1.191
Abr	1.077
May	1.103
Jun	1.155
Jul	1.154
Ago	1.095
Set	1.004
Oct	897
Nov	882
Dic	720
TOTAL	13.087



Casos por Estado



MAB

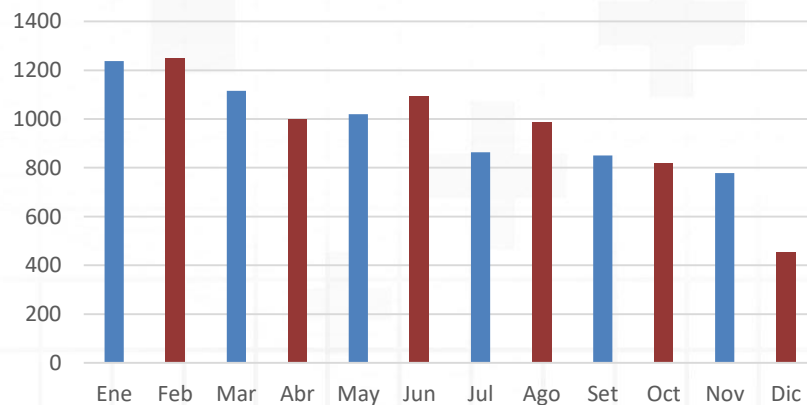
Mesa de Ayuda de la Bolsa Nacional de Valores 2016



ATENCIÓN TELEFÓNICA

**NIVEL DE
SERVICIO
97,74%**

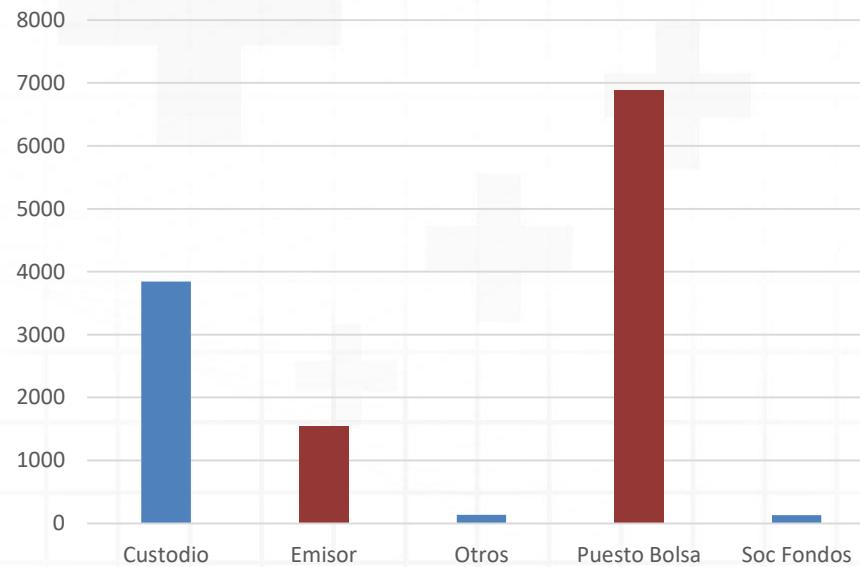
TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS 2016



MES	LLAMADAS
Ene	1238
Feb	1250
Mar	1115
Abr	999
May	1020
Jun	1093
Jul	864
Ago	987
Set	851
Oct	816
Nov	778
Dic	451
TOTAL	11462

*Mesa de Ayuda de la Bolsa Nacional de Valores
2016*

ATENCIÓN POR TIPO DE CLIENTE



*Mesa de Ayuda de la Bolsa Nacional de Valores
2016*

SERVICIOS MÁS UTILIZADOS

SERVICIO	CANTIDAD
Recepción y Salida de Valores	4.367
Reporte de Operaciones Internacionales	1.065
Gestiones Especiales Custodia	839
Adelantos de Plazo	734
Activación de Emisiones en SIOPEL	700
Gestión de Instrucciones Internacionales	605
Claves de Acceso a Sistemas	435
Consultas Vencimientos	413
Gestiones Especiales Información	292
Otros Servicios de Tecnología	274

