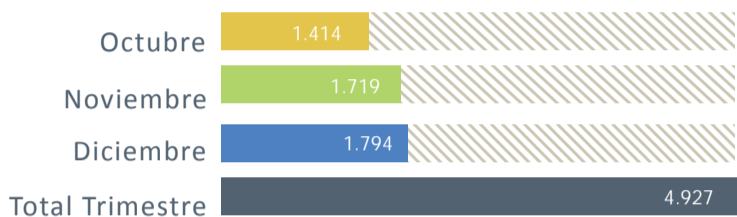


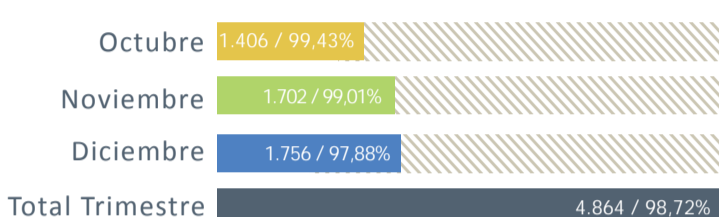
PERIODO OCTUBRE - DICIEMBRE 2015

SERVICIO ATENCIÓN TELEFÓNICA

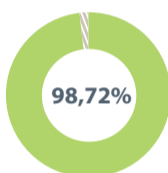
Llamadas recibidas



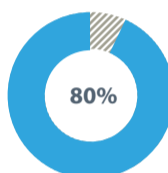
Llamadas atendidas



Porcentaje de llamadas atendidas

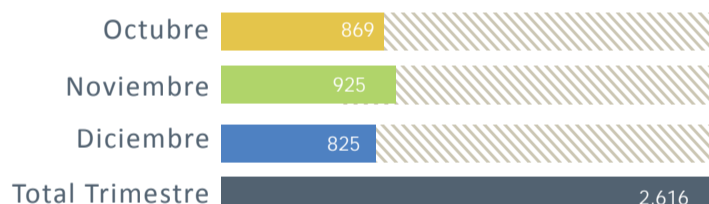


Estándar comprometido según NSC



SERVICIO ATENCIÓN ACCIONISTAS

Total de accionistas atendidos



Tiempo promedio de espera en sala

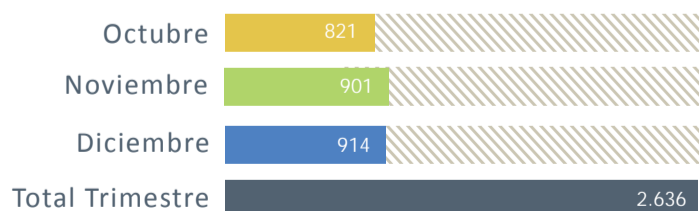


Estándar comprometido según NCS
15 minutos

Tiempo de espera promedio por accionista
1 minuto, 44 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 OCTUBRE - DICIEMBRE 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
Octubre	6,6	6,7	6,8	7,0
Noviembre	6,5	6,5	6,7	6,9
Diciembre	6,9	7,0	7,0	7,0
Promedio Trimestre	6,7	6,8	6,8	7,0

Total de encuestas realizadas: 62

RECLAMOS ACCIONISTAS

Octubre : 2 casos

- Reclamo por servicio página WEB.
Solución: se envía carta respuesta por mail y al domicilio, señalando lo que indica el contrato y procedimiento, atendida por Jefa del Departamento.
- Reclamo por Derecho a Retiro.
Solución: Respuesta entregada por Emisor.

Noviembre: 1 caso

- Reclamo por dividendos que no se pagan oportunamente.
Solución: Se envía carta al domicilio indicando el motivo de atraso y se regulariza en sistema la modalidad en el accionista como Sucesión.

Diciembre : No se registraron reclamos.