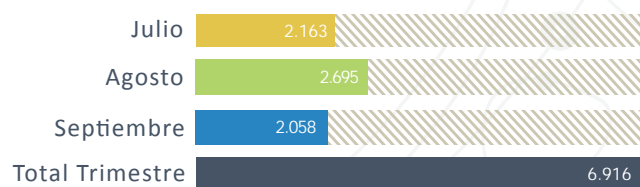


NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIOS PERÍODO JULIO - SEPTIEMBRE 2017

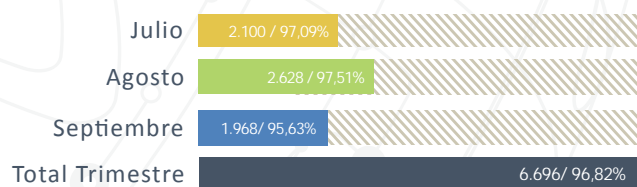


SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Llamadas recibidas



Llamadas atendidas



Estándar comprometido según NCS

80%

Porcentaje de llamadas atendidas

96,82%

DIRECCIÓN

DCV
Av. Apoquindo Nº 4001
Piso 12 - Las Condes.

ENCUÉTRANOS

DCV Registros
Huercanos 770 Piso 22,
Santiago Centro.

Sitio web: DCV.CL
Síguenos en :

CONTÁCTANOS

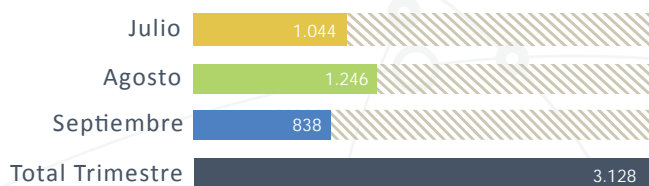
Nº Accionistas
(56 2) 23939003

Mail contacto
atencionaccionistas@dcv.cl



SERVICIO DE ATENCIÓN ACCIONISTAS

Total de accionistas atendidos



Estandar comprometido según NSC

15 Minutos

Tiempo promedio de espera en sala



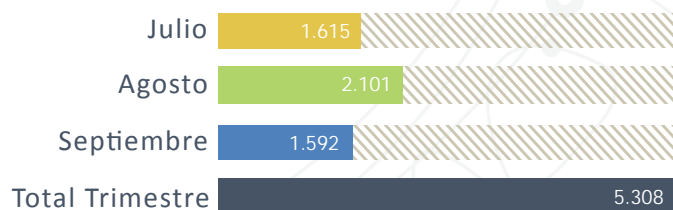
Tiempo promedio de espera

1,55 Minutos



SERVICIO DE ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO

Correos electrónicos recibidos



Estandar comprometido según NSC

48 Horas

Tiempo promedio de respuesta



Tiempo promedio de respuesta

48 Horas

DIRECCIÓN

ENCUÉTRANOS

CONTÁCTANOS

DCV
Av. Apoquindo Nº 4001
Piso 12 - Las Condes.

DCV Registros
Huerfanos 770 Piso 22,
Santiago Centro.

Sitio web: DCV.CL
Síguenos en :

Nº Accionistas
(56 2) 23939003

Mail contacto
atencionaccionistas@dcv.cl



RECLAMOS ACCIONISTAS

Se recibieron 11 reclamos en el período julio-septiembre 2017, todos respondidos directamente al accionista.

Los reclamos recibidos tienen la siguiente distribución.

Tipo	Cantidad	%
Reclamos por pago de dividendo	2	18,18%
Reclamo por operación de traspaso	2	18,18%
Reclamo despacho correspondencia	3	27,27%
Reclamo declaración con observación	1	9,09%
Reclamo demora en atención	1	9,09%
Reclamo saldo de acciones	2	18,18%


 DIRECCIÓN

 ENCUÉTRANOS

 CONTÁCTANOS

DCV
Av. Apoquindo N° 4001
Piso 12 - Las Condes.

DCV Registros
Huercanos 770 Piso 22,
Santiago Centro.

Sitio web: DCV.CL
Síguenos en : 

N° Accionistas
(56 2) 23939003

Mail contacto
atencionaccionistas@dcv.cl