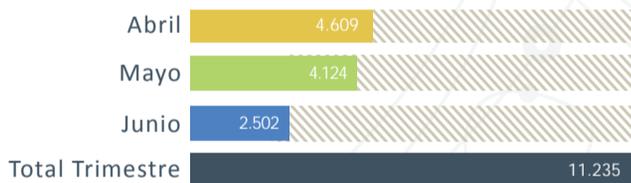


NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIOS PERÍODO ABRIL - JUNIO 2016

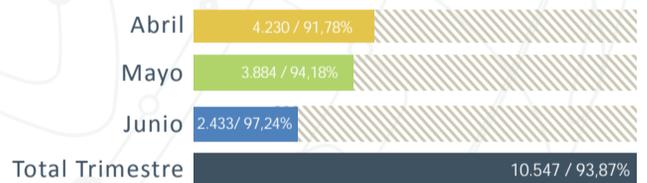


SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Llamadas recibidas



Llamadas atendidas



Estándar comprometido según NCS

80%

Porcentaje de llamadas atendidas

93,87%

DIRECCIÓN

ENCUÉTRANOS

CONTÁCTANOS

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

DCV Registros
Huervanos 770 Piso 22,
Santiago Centro.

Sitio web: **DCV.CL**
Síguenos en : **in**

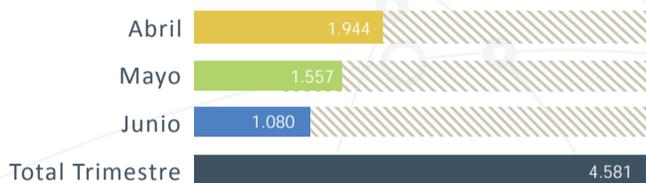
Nº Accionistas
(56 2) 23939003

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



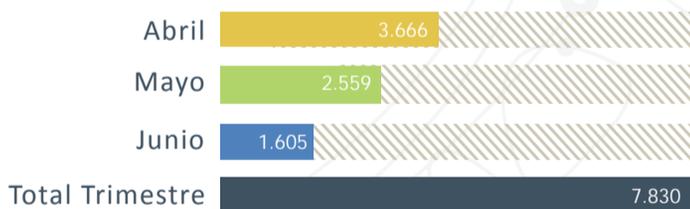
Tiempo promedio de espera

3 min. 29 seg.



SERVICIO DE ATENCIÓN CORREO ELECTRONICO

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



SATISFACCIÓN ACCIONISTAS ATENDIDOS EN OFICINA DCV REGISTROS

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	Cómo evalúa 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	6,8	6,9	6,9	6,9
Mayo	6,7	7,0	6,8	7,0
Junio	6,5	6,8	6,3	7,0
Promedio 2° Trimestre	6,7	6,9	6,7	7,0

Total de encuestas realizadas: 35



RECLAMOS ACCIONISTAS

Abril : 2 casos

- Reclamo: Respecto servicio de la empresa de Correos de Chile.
- Solución: Se contesta vía carta al accionista.
- Reclamo: Respecto servicio de la empresa de Correos de Chile.
- Solución: Se contesta vía carta al accionista.

Mayo: 2 casos

- Reclamo: Respecto de DDJJ con observación del SII.
- Solución: Se contesta vía carta al accionista.
- Reclamo: Respecto de la demora de entrega de título y la tardanza de la devolución de la declaración.
- Solución: Se contesta vía carta al accionista.

Junio: 3 casos

- Reclamo: Respecto de error en el pago del derecho a retiro.
- Solución: Se contesta vía carta al accionista.
- Reclamo: Respecto de recepción de carta derecho a retiro.
- Solución: Se contesta vía carta al accionista.
- Reclamo: Interpuesto por accionista vía SERNAC.
- Solución: Respuesta por carta, en la cual DCVR, se expone que no procede dar respuesta a lo solicitado.



DIRECCIÓN

ENCUÉTRANOS

CONTÁCTANOS

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

DCV Registros
Huerfanos 770 Piso 22,
Santiago Centro.

Sitio web: DCV.CL
Síguenos en :

N° Accionistas
(56 2) 23939003

Mail contacto
atencionaccionistas@dcv.cl