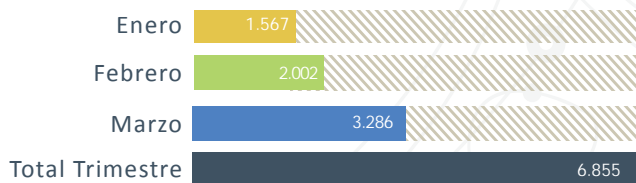


**NIVEL CALIDAD DE SERVICIO PERÍODO ENERO-MARZO 2016**

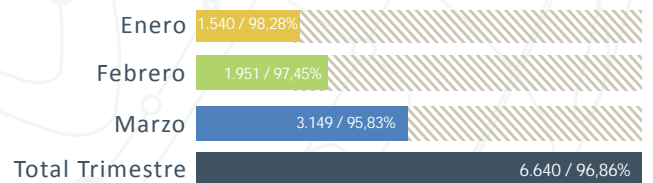


**SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**

**Llamadas recibidas**



**Llamadas atendidas**



Estándar comprometido según NCS

**80%**

Porcentaje de llamadas atendidas

**96,86%**

**DIRECCIÓN**

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

**ENCUÉTRANOS**

**DCV Registros**  
Huerfanos 770 Piso 22,  
Santiago Centro.

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

**CONTÁCTANOS**

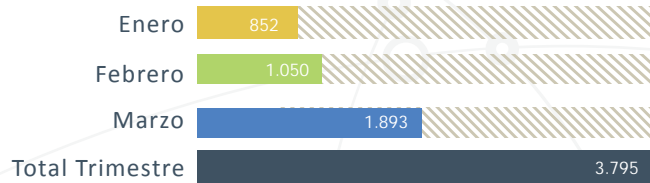
Nº Accionistas  
(56 2) 23939003

Mail contacto  
atencionaccionistas@dcv.cl



## SERVICIO DE ATENCIÓN ACCIONISTAS

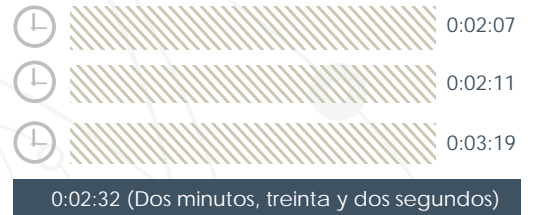
### Total de accionistas atendidos



Estandar comprometido según NSC

**15 Minutos**

### Tiempo promedio de espera en sala



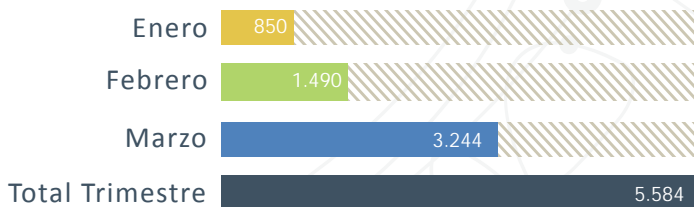
Tiempo promedio de respuesta

**2,32 Minutos**



## 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  
Huérfanos 770 Piso 22,  
Santiago Centro.

Sitio web: [DCV.CL](http://DCV.CL)  
Síguenos en :

Nº Accionistas  
(56 2) 23939003

Mail contacto  
[atencionaccionistas@dcv.cl](mailto:atencionaccionistas@dcv.cl)



## 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	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
Enero	6,9	7,0	7,0	7,0
Febrero	6,7	6,9	6,8	6,9
Marzo	6,7	6,6	6,6	6,9
Promedio 1er Trimestre	6,8	6,8	6,8	7,0

Total de encuestas realizadas: 45



## RECLAMOS ACCIONISTAS

### Enero : 1 caso

- Reclamo por Prenda de acciones.
- Solución: Se entrega carta personalmente, indicando procedimiento para alzar la prenda y estado de dividendos.

### Febrero: 1 caso

- Reclamo por traspaso rechazado.
- Solución: Se ingresa título para cursar traspaso, accionista es atendido personalmente por la Jefa de Atención Accionistas.

### March: 3 casos

- Reclamo por títulos no disponibles.
- Solución: Se envía título solicitado y carta de respuesta al reclamo con la explicaciones correspondientes.
- Reclamo por Informe de fiscalía poco claro.
- Solución: Se envía Informe corregido.
- Reclamo por Informe Legal con observaciones.
- Solución: Se informa a la abogada lo indicado por accionista y se emite nuevo Informe aprobado.



DIRECCIÓN

ENCUÉTRANOS

CONTÁCTANOS

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

DCV Registros  
Huerfanos 770 Piso 22,  
Santiago Centro.

Sitio web: [DCV.CL](http://DCV.CL)  
Síguenos en :

Nº Accionistas  
(56 2) 23939003

Mail contacto  
[atencionaccionistas@dcv.cl](mailto:atencionaccionistas@dcv.cl)