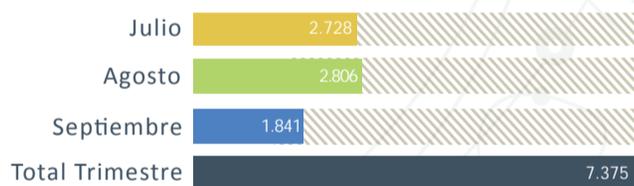


NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIOS PERÍODO JULIO-SEPTIEMBRE 2016



SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Llamadas recibidas



Llamadas atendidas



Estándar comprometido según NCS

80%

Porcentaje de llamadas atendidas

98,39%

DIRECCIÓN

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

ENCUÉSTRANOS

DCV Registros
Huervanos 770 Piso 22,
Santiago Centro.

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

CONTÁCTANOS

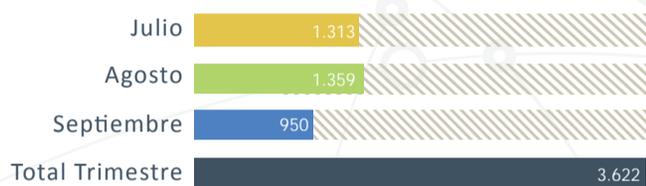
Nº Accionistas
(56 2) 23939003

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



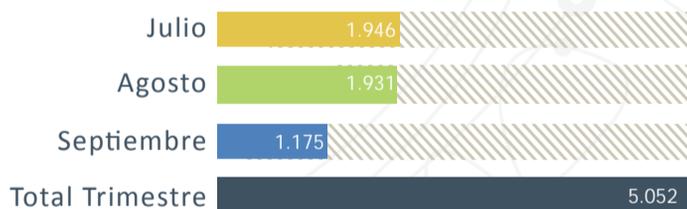
Tiempo promedio de espera

2 min. 17 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
Julio	6,8	6,8	6,8	6,9
Agosto	6,7	7,0	6,8	6,9
Septiembre	6,8	6,9	6,9	7,0
Promedio 3 ^{er} Trimestre	6,8	6,9	6,8	6,9

Total de encuestas realizadas: 69



RECLAMOS ACCIONISTAS

Julio : 1 caso

- 1 Reclamo: Proceso de suscripción.

Agosto: 7 casos

- 1 Reclamo: Por saldo insuficiente.
- 2 Reclamos: Por posesión efectiva.
- 3 Reclamos: Por correspondencia suscripción de acciones.
- 1 Reclamo: Contrato de suscripción de segunda vuelta.

Septiembre: 5 casos

- 1 Reclamo: Por rechazo de traspaso.
- 4 Reclamos: Por entrega de correspondencia.

Todos los reclamos se tramitaron y fueron contestados a los accionistas.



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