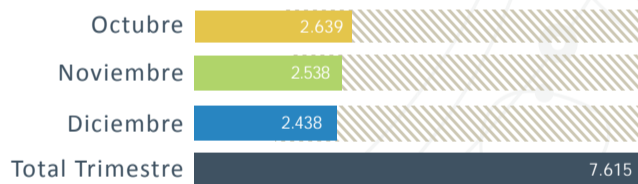


**NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIOS PERÍODO OCTUBRE-DICIEMBRE 2016**

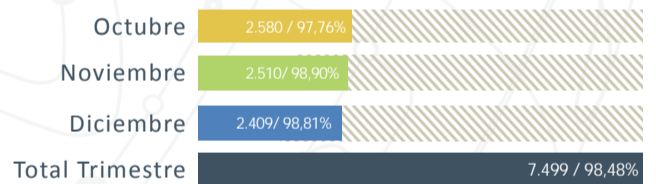


**SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**

**Llamadas recibidas**



**Llamadas atendidas**



Estándar comprometido según NCS

**80%**

Porcentaje de llamadas atendidas

**98,48%**

**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**

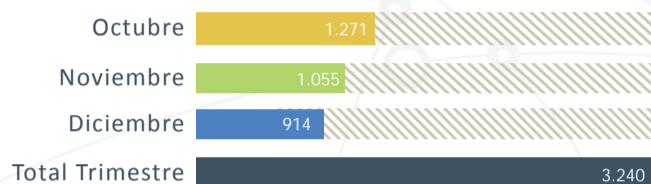
Nº Accionistas  
(56 2) 23939003

Mail contacto  
atencionaccionistas@dcv.cl



## SERVICIO DE ATENCIÓN ACCIONISTAS

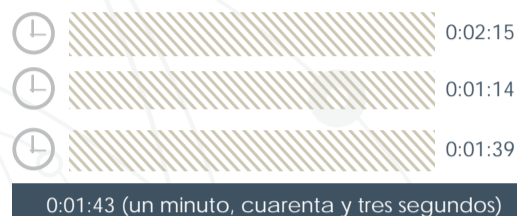
### Total de accionistas atendidos



Estandar comprometido según NSC

15 Minutos

### Tiempo promedio de espera en sala



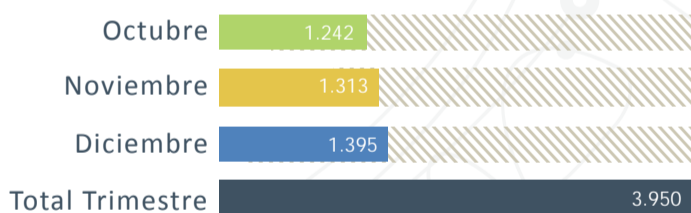
Tiempo promedio de espera

1 min. 43 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](http://DCV.CL)  
Síguenos en :

Nº Accionistas  
(56 2) 23939003

Mail contacto  
[atencionaccionistas@dcv.cl](mailto: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
Octubre	6,7	6,9	6,8	7,0
Noviembre	6,6	6,9	6,8	7,0
Diciembre	6,9	6,9	6,8	7,0
Promedio 4 <sup>to</sup> Trimestre	6,7	6,9	6,8	7,0

Total de encuestas realizadas: 106



## RECLAMOS ACCIONISTAS

- Para los meses de octubre, noviembre y diciembre no se presentaron reclamos. •



DIRECCIÓN

ENCUÉTRANOS

CONTÁCTANOS

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

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

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

N° Accionistas  
(56 2) 23939003

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