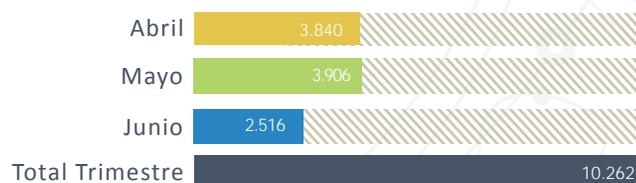


NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIOS PERÍODO ABRIL - JUNIO 2017

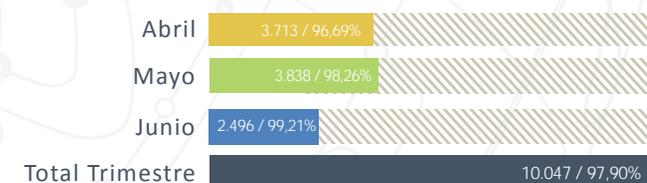


SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Llamadas recibidas



Llamadas atendidas



Estándar comprometido según NCS

80%

Porcentaje de llamadas atendidas

97,90%

DIRECCIÓN

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

ENCUÉSTRANOS

DCV Registros
Huerfanos 770 Piso 22,
Santiago Centro.

CONTÁCTANOS

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

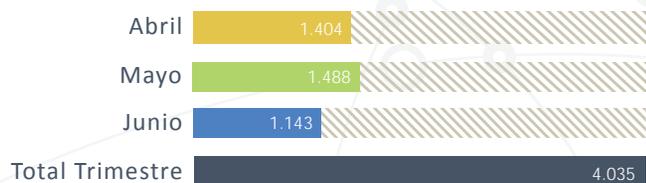
Nº Accionistas
(56 2) 23939003

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



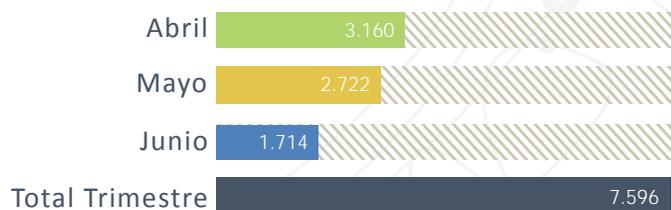
Tiempo promedio de espera

1,39 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



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	6,8	7,0
Mayo	6,8	7,0	6,4	7,0
Junio	--	--	--	--
Promedio 2 ^{do} Trimestre	6,8	6,9	6,6	7,0

Total de encuestas realizadas: 79

NOTA: para el año 2017, el estudio de calidad de servicios en oficinas del DCV, solo se realiza en los meses de abril y mayo.



RECLAMOS ACCIONISTAS

Abril: 3 casos

- Reclamo: Vía teléfono, dificultad para comunicarse a mesa Call Center para solicitar certificados tributarios.
- Solución: Se envía certificados tributarios el mismo día de la solicitud al domicilio registrado y carta respuesta al reclamo con fecha 27 de abril 2017.
- Reclamo: Vía email, por traspaso de acciones a nombre de la Sucesión pendiente por títulos retirados de Inmobiliaria Colo Colo.
- Solución: Se envía carta respuesta por email con la información y procedimientos, con fecha 28 de abril del 2017.
- Reclamo: Vía email, correspondencia citación a juntas que llegan fuera de plazo.
- Solución: Se envía carta de respuesta por email con fecha 24 de mayo del 2017, ya que anterior a estas solicitudes se envió memorias y certificados de dividendos.

Mayo: 5 casos

- Reclamo: Envío de la correspondencia fuera de plazo
- Solución: Se envía carta vía email al accionista con las explicaciones correspondientes con fecha 24 de mayo del 2017.
- Reclamo: En Hall por demora pago dividendos
- Solución: Se envía carta respuesta con información correspondiente a la demora y sugerencias para que no vuelva ocurrir en el futuro con fecha 11 de mayo del 2017.
- Reclamo: Vía correspondencia por dividendos pagados a Bomberos.
- Solución: Se envía carta respuesta por email indicando lo sucedido, rectificando la situación los dividendos se pagaron con fecha 14 de junio 2017.
- Reclamo: Vía email por correspondencia fuera de plazo.
- Solución: Se envía carta vía email al accionista con las explicaciones correspondientes con fecha 24 de mayo 2017.
- Reclamo: Vía email por correspondencia fuera de plazo.
- Solución: Se envía carta por email al accionista con fecha 30 de mayo 2017, indicando motivo de desfase en la fecha de envío.

Junio: 5 casos

- Reclamo: Dividendos pendientes
- Solución: Se envía carta vía email al mandatario con fecha 06 de junio 2017, se informa que dividendo fue depositado de acuerdo a lo solicitado y la cuenta corriente registrada en sistema.
- Reclamo: Vía email por certificado tributario.
- Solución: Se informa en carta enviada al Abogado de Sernac, dado que no se pagó dividendos el pasado año comercial, no corresponde emitir certificado tributario, carta respuesta enviada con fecha 12 de junio 2017.
- Reclamo: Vía email por correspondencia que accionista no quiere recibir.
- Solución: Se informa vía email que se han tomado las medidas del caso e informado al área responsable carta enviada al accionista con fecha 12 de junio del 2017.
- Reclamo: Vía email por correspondencia que accionista no quiere recibir.
- Solución: Se informa vía email que se han tomado las medidas del caso e informado al área responsable carta enviada al accionista con fecha 12 de junio del 2017.
- Reclamo: Vía email, por declaración de impuesto.
- Solución: Se envía carta vía email con fecha 05 de julio 2017, aclarando la situación con respecto a la observación del SII.

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