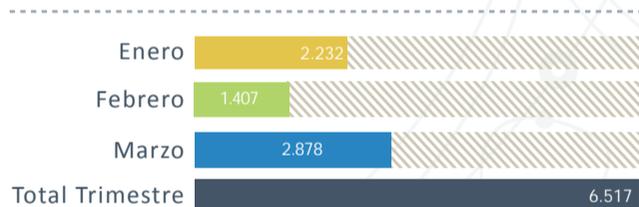


NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIOS PERÍODO ENERO-MARZO 2017



SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Llamadas recibidas



Llamadas atendidas



Estándar comprometido según NCS

80%

Porcentaje de llamadas atendidas

98,50%

DIRECCIÓN

ENCUÉTRANOS

CONTÁCTANOS

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

DCV Registros
Huérfanos 770 Piso 22,
Santiago Centro.

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

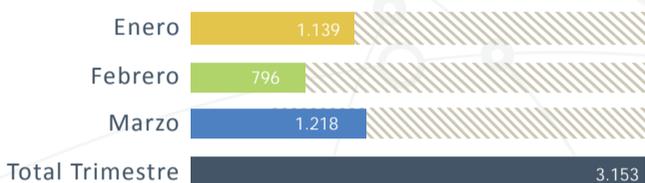
Nº Accionistas
(56 2) 23939003

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



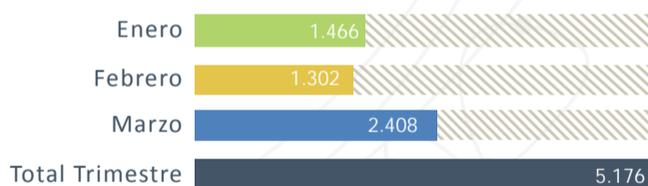
Tiempo promedio de espera

1,41 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
Huerfanos 770 Piso 22,
Santiago Centro.

Sitio web: DCV.CL
Síguenos en :

Nº Accionistas
(56 2) 23939003

Mail contacto
atencionaccionistas@dcv.cl



RECLAMOS ACCIONISTAS

Enero: 2 casos

- Reclamo: Por dividendos pendientes.
- Solución: Se responde vía email al mandatario, se informa que dividendos serán depositados de acuerdo a lo solicitado y se envía carta con detalles de los dividendos pagados.

- Reclamo: Por correspondencia no llegó al domicilio del accionista.
- Solución: Se llama al accionista por teléfono indicando lo sucedido con la correspondencia y se envía carta al domicilio con fecha 28 de febrero del 2017.

Febrero: 1 caso

- Reclamo: Por envío de la correspondencia.
- Solución: Se responde vía email al accionista con las explicaciones correspondientes, se informa al área encargada.

Marzo: 1 caso

- Reclamo: Por venta de acciones Techpack.
- Solución: Se responde al accionista con fecha 16 de marzo del 2017, se adjunta carta donde se explica el derecho de compra efectuado.



 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