

NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIOS
PERÍODO ABRIL - JUNIO 2018



SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Llamadas recibidas:



Llamadas atendidas:



Estándar comprometido según NCS:

90%

Porcentaje de Llamadas atendidas:

98,22%

NOTA: Los valores de registros de llamadas atendidas y recibidas, no incluyen los días 15 y 16 mayo porque los datos no están disponibles.



Total de accionistas atendiendo:



Tiempo promedio de espera en sala:



Estándar comprometido según NCS:

15 Minutos

Tiempo promedio de espera

1,61 Minutos



SERVICIO DE ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO

Correos electrónicos recibidos:



Tiempo de respuesta:



Estándar comprometido según NCS:

48 Horas

Tiempo promedio de respuesta:

99,35% en 48 Horas



NOTA DE ATENCIÓN RECIBIDA

	Abril	Mayo	Promedio
Cuál es su opinión general de DCV Registros	6,8	6,8	6,8
Qué tan satisfecho se encuentra usted con el servicio recibido en su visita a la oficina de DCV Registros.	6,9	6,9	6,9
La infraestructura en general de las oficinas de DCV Registros	6,9	6,9	6,9
Evaluación general del ejecutivo(a) que lo atendió en las oficinas de DCV Registros.	6,9	6,9	6,9
Total de encuesta	69	48	117

NOTA: para el año 2018, el estudio de calidad de servicios en oficinas del DCV, solo se realiza en los meses de abril y mayo.



RECLAMOS ACCIONISTAS

Abril : 7 Casos

- 4 casos por correspondencia fuera de plazo, en mal estado y no coincidente
- 1 caso demora en informe legal
- 1 caso demora emisión certificado tributario
- 1 caso dividendo pagado bomberos

Todos solucionados con respuesta formal al accionista

Mayo: 5 Casos

- 2 casos por correspondencia fuera de plazo
- 2 casos por demora en creación de mandatario y mal creado
- 1 caso por traspaso no cursado (no se había recibido)

Todos solucionados con respuesta formal al accionista

Junio: 11 Casos

- 4 casos por correspondencia fuera de plazo y no coincidente
- 2 casos por problemas con certificado de inversión
- 3 casos por dividendos no abonados
- 1 caso por traspaso rechazado mal entregado
- 1 caso por demora en entrega de certificado para posesión efectiva

Todos solucionados con respuesta formal al accionista



DCV

Av. Apoquindo N° 4001
piso 12 - Las Condes

DCV Registros

Huérfanos N° 770
piso 22 - Stgo. Centro



N° Depositantes

+562 2393 90 01

N° Accionistas

+562 2393 90 03



mac@dcv.cl



www.dcv.cl



DCV LinkedIn

