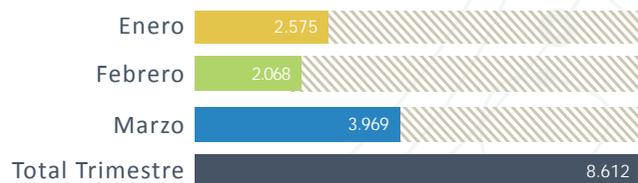


NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIOS PERÍODO ENERO - MARZO 2018

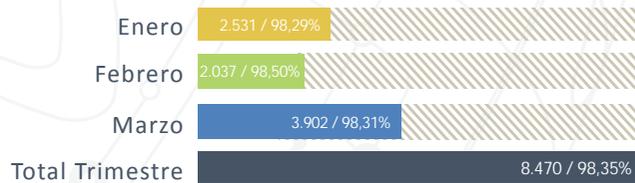


SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Llamadas recibidas



Llamadas atendidas



Estándar comprometido según NCS

80%

Porcentaje de llamadas atendidas

98,35%

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**

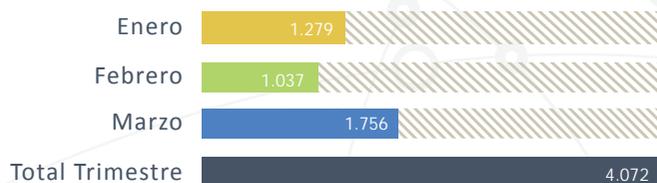
Nº Accionistas
(56 2) 23939003

Mail contacto
atencionaccionistas@dcv.cl

NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIOS PERÍODO ENERO - MARZO 2018



Total de accionistas atendidos



Estandar comprometido según NSC

15 Minutos

Tiempo promedio de espera en sala



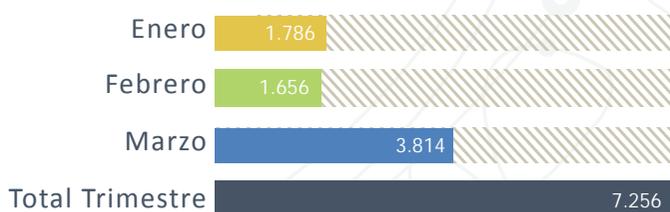
Tiempo promedio de espera

1,46 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



RECLAMOS ACCIONISTAS

Enero: 4 Casos

- 3 reclamos por correspondencia.
- 1 reclamo fecha de pago de Derecho a Retiro.

Todos solucionados con respuesta formal al accionista

Febrero: 3 Casos

- 1 reclamo por cta. corriente registrada.
- 1 reclamo por cartola histórica solicitada.
- 1 reclamo por entrega de título accionario.

Todos solucionados con respuesta formal al accionista

Marzo: 2 Casos

- 1 reclamo por mantención de datos de contacto .
- 1 reclamo en demora de atención.

Todos solucionados con respuesta formal al accionista

 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 : 

Nº Accionistas
(56 2) 23939003

Mail contacto
atencionaccionistas@dcv.cl