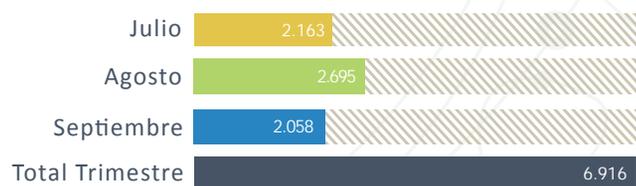


**NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIOS PERÍODO JULIO - SEPTIEMBRE 2017**

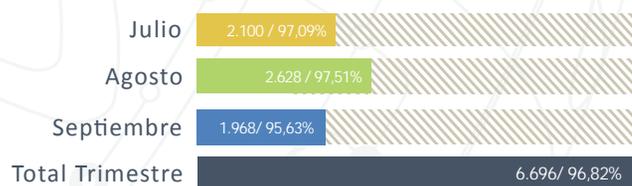


**SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**

**Llamadas recibidas**



**Llamadas atendidas**



Estándar comprometido según NCS

**80%**

Porcentaje de llamadas atendidas

**96,82%**

**DIRECCIÓN**

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

**ENCUÉTRANOS**

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

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

**CONTÁCTANOS**

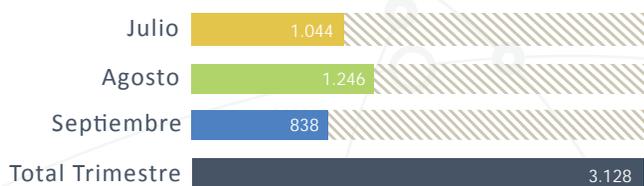
Nº Accionistas  
(56 2) 23939003

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



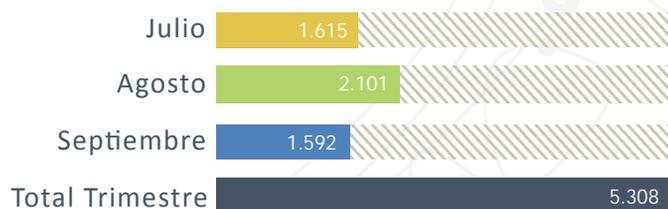
Tiempo promedio de espera

1,55 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](http://DCV.CL)  
Síguenos en :

Nº Accionistas  
(56 2) 23939003

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



## RECLAMOS ACCIONISTAS

Se recibieron 11 reclamos en el período julio-septiembre 2017, todos respondidos directamente al accionista.

Los reclamos recibidos tienen la siguiente distribución.

Tipo	Cantidad	%
Reclamos por pago de dividendo	2	18,18%
Reclamo por operación de traspaso	2	18,18%
Reclamo despacho correspondencia	3	27,27%
Reclamo declaración con observación	1	9,09%
Reclamo demora en atención	1	9,09%
Reclamo saldo de acciones	2	18,18%

 DIRECCIÓN

 ENCUÉTRANOS

 CONTÁCTANOS

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

DCV Registros  
Huelfanos 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)