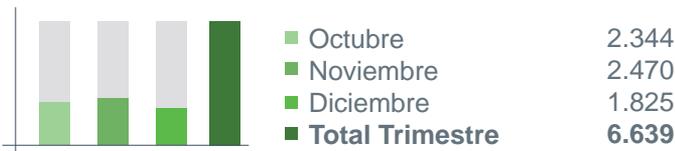


NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIOS
PERÍODO Octubre-Diciembre 2018



ATENCIÓN TELEFÓNICA

Llamadas recibidas:



Llamadas atendidas:



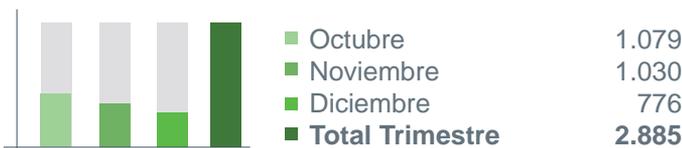
Estándar comprometido según NCS:
90%

Porcentaje de llamadas atendidas:
98,98%

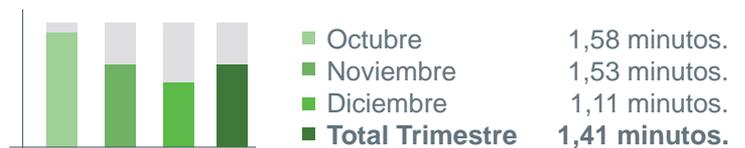


ATENCIÓN EN OFICINAS

Total de accionistas atendidos:



Tiempo promedio de espera en sala:



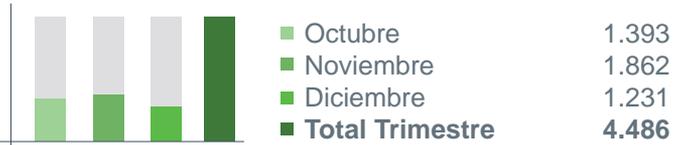
Estándar comprometido según NCS:
15 Minutos

Tiempo promedio de espera
1,41 Minutos



ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO

Correos electrónicos recibidos:



Tiempo de respuesta:



Estándar comprometido según NCS:

48 Horas

Tiempo promedio de respuesta:

99,88% en 48 Horas



RECLAMOS DE ACCIONISTAS

Octubre : 5 Casos

- 3 reclamos presentados por abogado de los herederos, error en Informes Legales.

Solución: Se envía carta y se emiten informes corregidos.

- Accionista no recibe correspondencia en su domicilio.

Solución: Se solicita información y respaldo al proveedor y se entrega respuesta al accionista.

- Heredero reclama por atención deficiente entregada de forma presencial.

Solución: Se envía carta respuesta con las explicaciones y es atendido por jefe depto. para entregar disculpas por lo acontecido.

Noviembre : 4 Casos

- Accionista no recibe correspondencia en su domicilio.

Solución: Se envía carta respuesta con lo indicado por el proveedor y las disculpas correspondiente a lo sucedido.

- Accionista indica que el número telefónico de DCV indicado en Google, no atiende las llamadas.

Solución: Se informa al área responsable sobre teléfono reflejado en la web y se expone la no atención por parte de la Mesa Central, procediendo a su cambio.

- Heredero reclama por ratificación de cesión de derechos.

Solución: Se procede a realizar excepción de ratificación, enviando informe sin observaciones.

- Reclamo ingresado por representante quien ingresa 2 poderes diferentes con el mismo repertorio.

Solución: Se verifica con notaría otorgante y se envía a nueva revisión de abogados.



RECLAMOS DE ACCIONISTAS

Diciembre : 2 Casos

- Abogado reclama por excesiva demora en la entrega de información, en consecuencia que la correspondencia fue enviada a Apoquindo 4001, y se extravió.

Solución: Se envía carta respuesta con la información entregada en su oportunidad a heredera.

- Heredero reclama por Informe Legal con Observación y reiteradas solicitudes de documentos adicionales.

Solución: Se envía carta respuesta al reclamo, indicando los motivos de los antecedentes solicitados, para subsanar dicho Informe Legal con Observación.



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

