

# NIVEL CALIDAD DE SERVICIOS

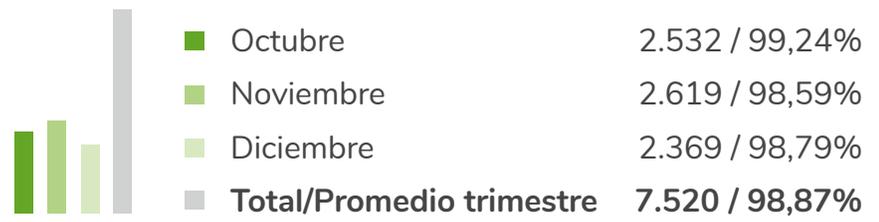
Octubre - Diciembre 2021

## Atención telefónica

### Llamadas recibidas



### Llamadas atendidas



**90%**

Estándar comprometido según NCS.

**98,87%**

Porcentaje promedio de llamadas atendidas

## Atención en oficinas

### Total de accionistas atendidos



### Tiempo promedio de espera en sala



**15 minutos**

Estándar comprometido según NCS.

**2,26 minutos**

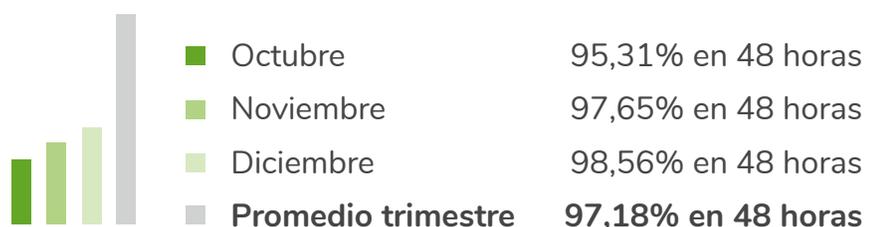
Tiempo promedio de espera

## Atención por correo electrónico

### Correos electrónicos recibidos



### Porcentaje promedio cumplimiento



**90% en 48 horas**

Estándar comprometido según NCS.

**97,18%**

Tiempo promedio de respuesta.

## Reclamos de accionistas

---

### Octubre: 3 casos

- Reclamo presentado por accionista a la CMF; demora en emitir Informe .  
**Solución:** se indica que acciones fueron adjudicadas e informado a los interesados en carta respuesta enviada a la CMF.
- Reclamo presentado por mandatario a la CMF; imposibilidad de ratificar certificado médico entregado por médico tratante.  
**Solución:** se ratifica y procesa poder, médico contactado, carta respuesta enviada a la CMF.
- Reclamo presentado por accionista porque recibe correspondencia fuera del plazo.  
**Solución:** se envía respuesta por mail, indicando hecho esencial relacionado a la junta de accionistas.

### Noviembre: 3 casos

- Reclamo presentado por hijo de accionista a la CMF; solicita saber dónde se encuentra la custodia de acciones de su padre.  
**Solución:** se indica que el accionista traspasó sus acciones con fecha 14-04-2000 a la corredora, carta respuesta enviada a la CMF.
- Reclamo presentado a la CMF, por la emisión del informe legal no favorable para vender acciones.  
**Solución:** se aclaran los plazos para revisión de antecedentes legales, en caso de informes con reparo, carta respuesta enviada a la CMF.
- Reclamo presentado por accionista; correspondencia recibida fuera de plazo, relacionada con el ISFUT.  
**Solución:** respuesta enviada por emisor al accionista, vía email, señalando lo sucedido.

### Diciembre: 3 casos

- 2 reclamos ingresados por correspondencia recibida fuera de plazo, relacionada con el ISFUT.  
**Solución:** respuesta enviada por mail señalando que la información y las instrucciones respectivas se pusieron a disposición de los accionistas.
- Reclamo presentado a la CMF; revisión de antecedentes, pero sociedades indicadas no son administradas por DCVR.  
**Solución:** se envía carta respuesta a la CMF.