

# NIVEL CALIDAD DE SERVICIOS

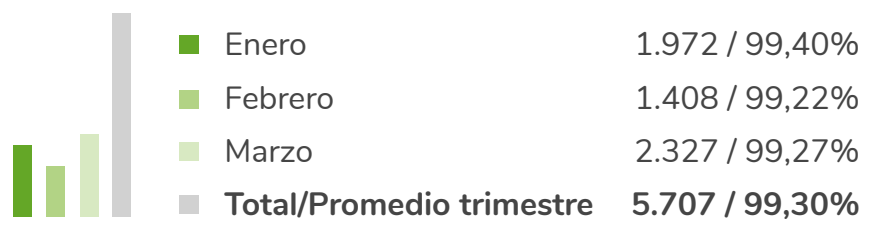
Enero - Marzo 2024

## Atención telefónica

### Llamadas recibidas



### Llamadas atendidas



**90%**

Estándar comprometido según NCS.

**99,30%**

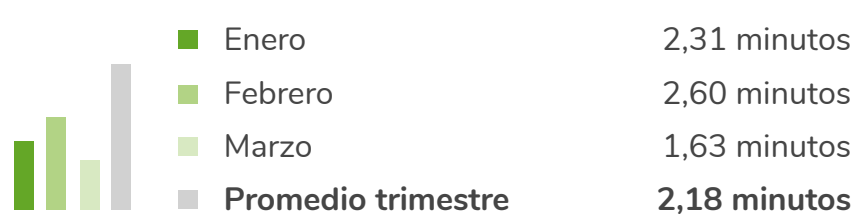
Porcentaje promedio de llamadas atendidas

## Atención en oficinas

### Total de accionistas atendidos



### Tiempo promedio de espera en sala



**15 minutos**

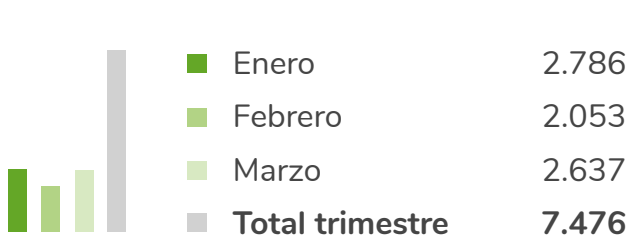
Estándar comprometido según NCS.

**2,18 minutos**

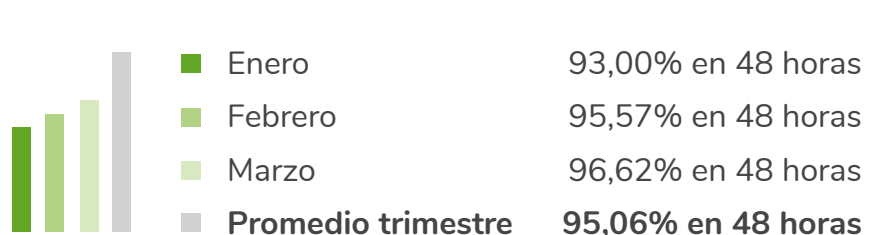
Tiempo promedio de espera

## Atención por correo electrónico

### Correos electrónicos recibidos



### Porcentaje promedio cumplimiento



**90% en 48 horas**

Estándar comprometido según NCS.

**95,06%**

Tiempo promedio de respuesta.

## Reclamos de accionistas

---

### Enero: 2 casos

- Reclamo de accionista: por no pago de dividendos ENEL durante el mes de noviembre 2023.  
**Investigación y respuesta:** se informa que ENEL no pagó dividendos en dicho periodo, indicando que éstos serían pagados en enero 2024.
- Reclamo de heredero: por no pago de la totalidad de los dividendos pendientes a nombre la Sucesión.  
**Investigación y respuesta:** se informa que se han gestionado los pagos pendientes a la cuenta informada previamente. Error en la no solicitud de la totalidad de los dividendos para pago.

### Febrero: 5 casos

- Reclamo de accionista: por no pago de dividendos pendientes.  
**Investigación y respuesta:** se informa que su cuenta corriente ha sido derivada al área encargada para realizar el depósito de los dividendos que se encuentran pendientes de pago de la sucesión en referencia, dicho depósito será efectuado dentro de los próximos días hábiles.
- Reclamo enviado a CMF: por deudas y pagos de dividendos asociadas a una prenda.  
**Investigación y respuesta:** se informa que DCVR, no maneja información de deudas que los empleados pueden haber contraído directamente con el emisor, asimismo se informa que, el emisor instruyó formalmente a DCVR, realizar el alzamiento de la prenda. Adicionalmente se informa que, los dividendos pertenecientes a la sucesión se encuentran en proceso de pago, notificado directamente vía correo.
- Reclamo de accionista: por rechazo asociado al pago de dividendos pendientes.  
**Investigación y respuesta:** se informa que, fue transmitido al área encargada la nueva modalidad de pago, para sus gestiones correspondientes.

Reclamo enviado a CMF: por acciones y dividendos pendientes.

**Investigación y respuesta:** se informa que, las acciones registradas se encuentran sin dividendos pendientes de cobro. Asimismo, en referencia a los saldos de acciones a los que la solicitante refiere en su reclamo informamos que, corresponden a la cantidad de acciones que mantuvo el registro de la Sucesión.

- Reclamo: por traspasos de dividendos de Sucesión  
**Investigación y respuesta:** en proceso de resolución.

### Marzo: 1 caso

- Reclamo de abogado de heredero: porque DCVR no efectúa solicitud de división de herencia, en consideración de que hay herederos inubicables.  
**Investigación y respuesta:** se informa al representante que lo solicitado no procede, en consideración que la herencia no es posible dividirla de esa forma, dado que todos los herederos tienen derecho sobre la misma, debiendo proceder según conducto legal.