

NIVEL CALIDAD DE SERVICIOS

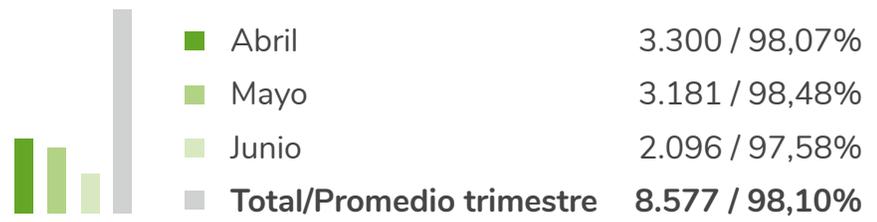
Abril - Junio 2023

Atención telefónica

Llamadas recibidas



Llamadas atendidas



90%

Estándar comprometido según NCS.

98,10%

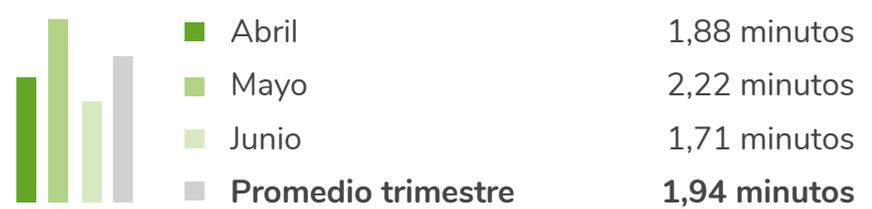
Porcentaje promedio de llamadas atendidas

Atención en oficinas

Total de accionistas atendidos



Tiempo promedio de espera en sala



15 minutos

Estándar comprometido según NCS.

1,94 minutos

Tiempo promedio de espera

Atención por correo electrónico

Correos electrónicos recibidos



Porcentaje promedio cumplimiento



90% en 48 horas

Estándar comprometido según NCS.

99,20%

Tiempo promedio de respuesta.

Reclamos de accionistas

Abril: 4 casos

- AGF reclama, por la demora del emisor Quiñenco en la entrega del certificado tributario.
Solución: se informa que, en la compañía se generó un retraso en proceso de emisión de certificados tributarios.
- Representante legal de sociedad reclama porque dividendo percibido no está acogido al ISFUT.
Solución: actualmente se encuentra en revisión entre DCVR, emisor y accionista.
- Representante de la Sucesión reclama por informe con reparos, poder rechazado no señala que corresponde a la sucesión.
Solución: se ha reiterado al emisor, pero a la fecha no se ha pronunciado con una respuesta definitiva.
- Heredero de sucesión reclama en la CMF por dividendos pagados a bomberos y partición no adjudicada.
Solución: Se envía detalle de dividendos pagados a bomberos y explicación de los motivos de que la adjudicación esté pendiente.

Mayo 1 caso

- Mandatario de sucesión reclama por demora en pago dividendo emisor Chile.
Solución: se señala que, no estaba registrado el mandatario, por poder sin vigencia.

Junio sin casos