

# NIVEL CALIDAD DE SERVICIOS

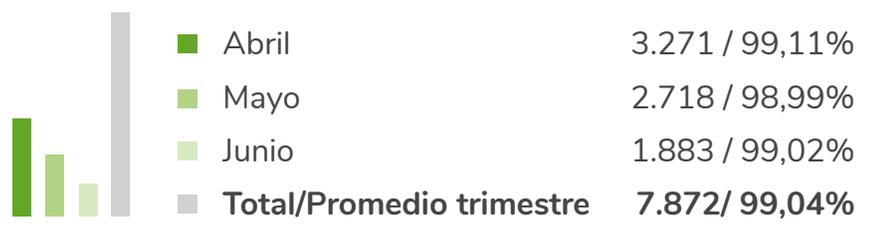
Abril - Junio 2024

## Atención telefónica

### Llamadas recibidas



### Llamadas atendidas



**90%**

Estándar comprometido según NCS.

**99,04%**

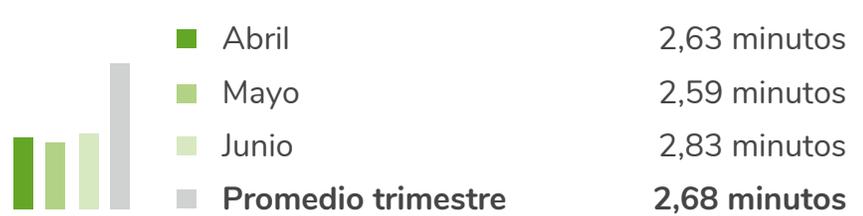
Porcentaje promedio de llamadas atendidas

## Atención en oficinas

### Total de accionistas atendidos



### Tiempo promedio de espera en sala



**15 minutos**

Estándar comprometido según NCS.

**2,68 minutos**

Tiempo promedio de espera

## Atención por correo electrónico

### Correos electrónicos recibidos



### Porcentaje promedio cumplimiento



**90% en 48 horas**

Estándar comprometido según NCS.

**94,69%**

Tiempo promedio de respuesta.

## Reclamos de accionistas

---

### Abril: 6 casos

- Reclamo abogado de herederos: porque DCVR realizó pago de dividendos a bomberos, en condición de que señalan haber presentado la documentación correspondiente  
**Investigación y respuesta:** en revisión de antecedentes y gestión con el Cuerpo Nacional de Bomberos.
- Reclamo: DCVR desconoce la emisión de certificado de saldo de acciones, por lo tanto, no tiene elementos para concluir que se encuentra pagado el impuesto a la herencia de la causante.  
**Investigación y respuesta:** DCVR no desconoce el certificado, repara que el inventario de bienes debe indicar la cantidad de acciones, el nombre del emisor y su valorización
- Reclamo: FISCO por no pago a TGR en su calidad de único heredero  
**Investigación y respuesta:** en investigación interna y paralelamente con emisores para realizar el cruce de los accionistas asociados que puedan no haberse identificado aún.
- Reclamo: No se actualizaron sus registros cuando estuvo de forma presencial y además por email se entregaron respuestas que no corresponden.  
**Investigación y respuesta:** Se envió por el momento dividendo por correspondencia.
- Reclamo: Espera de 20min para obtener los resultados de Elección de Directorio en junta de Almendral con sistema C&V.  
**Investigación y respuesta:** Se emite carta de disculpas y no se cobrará la junta.
- Reclamo: citaciones a Juntas de Accionistas, las que en forma reiterada llegan: o fuera de fecha, o curiosamente el mismo día y después de la hora.  
**Investigación y respuesta:** Se solicitan las disculpas pertinentes, se comunica que se iniciará revisión para mejorar el proceso y se envían los acuerdos de la junta.

### Mayo: 2 casos

- Reclamo: certificados tributarios del año 2024 emitidos erróneamente a usufructuaria fallecida  
**Investigación y respuesta:** Certificados corregidos y enviados. Situación se presentó debido a que alzamiento de usufructo no fue registrado para todos los Emisores.
- Reclamo: burocracia y falta de criterio de la abogada a cargo debido a que se observa informe legal solicitando acompañar antecedentes de vigencia que tienen un costo mayor al patrimonio de las acciones.  
**Investigación y respuesta:** DCVR informa que, los documentos legales a informar deben cumplir con las condiciones generales detalladas en las nóminas enviadas, por motivo de seguridad y resguardo del patrimonio del propio accionista.

### Junio: 1 caso

- Reclamo: excesiva burocracia en la solicitud de antecedentes legales.  
**Investigación y respuesta:** DCVR informa que, los procedimientos y protocolos establecidos por el área legal de DCV Registros son establecidos para resguardar el patrimonio de los accionistas y son determinados de acuerdo con el reglamento de la ley de sociedades anónimas.