

# Nivel de calidad de servicios DCV REGISTROS

Período abril - junio 2025



## Atención telefónica

### Llamadas recibidas

● Abril	3.117
● Mayo	2.877
● Junio	2.362
● Total trimestre	8.356

### Llamadas atendidas

● Abril	3.026 / 97,08%
● Mayo	2.818 / 97,95%
● Junio	2.281 / 96,57%
● Promedio trimestre	8.125 / 97,24%



Estándar comprometido según NCS.



Porcentaje de llamadas atendidas.

## Atención en oficinas

### Total de accionistas atendidos

● Abril	564
● Mayo	536
● Junio	621
● Total trimestre	1.721

### Tiempo promedio de espera en sala

● Abril	4,28 minutos
● Mayo	3,74 minutos
● Junio	3,96 minutos
● Promedio trimestre	3,99 minutos



**15 minutos**

Estándar comprometido según NCS.



**3,99 minutos**

Tiempo promedio de espera

## Atención por correo electrónico

### Correos electrónicos recibidos

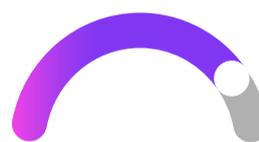
Abril	4.347
Mayo	4.445
Junio	3.566
Total trimestre	12.358

### Porcentaje promedio cumplimiento

● Abril	92,98% en 48 horas
● Mayo	92,31% en 48 horas
● Junio	93,05% en 48 horas
● Promedio trimestre	92,78% en 48 horas



Estándar comprometido según NCS.



Tiempo promedio de respuesta

## Reclamos accionistas

### Abril: 3 casos

Reclamo: accionista reclama por el rechazo del traspaso a Banchile de sus acciones MINERAS.

**Investigación y respuesta:** se informa que, se ha resuelto rechazar el traspaso hasta que el vendedor tome contacto con nuestro equipo de atención telefónica, para retomar la gestión pendiente.

Reclamo: reclamo presencial, solicitando reunión con personal externo que envía los mails de las juntas.

**Investigación y respuesta:** se informa que la ejecutiva pertenece al equipo de Juntas de Accionistas, pero no es la encargada de la coordinación de las juntas, además de que no atiende Accionistas de forma presencial. Dado lo anterior, se solicita transmitir su problemática vía correo electrónico.

Reclamo: accionista reclama por no cumplir resolución del caso R2025B99167XX

**Investigación y respuesta:** se comprueba que, de acuerdo con lo informado, el pago de los dividendos se realizó por medio de cheque certificado a nombre del accionista y enviado a la dirección indicada y se reitera, que el documento donde se entrega poder a la Sra. Violeta Isabel Ortiz Véliz para realizar cobro de dividendos pendientes, se encuentra pendiente de ratificación.

### Mayo: 0 casos

### Junio: 5 casos

Reclamo: por demora de evacuación de informe por parte de Banlegal.

**Investigación y respuesta:** se solicitó con prioridad informe legal, se informa al interesado que con fecha 13-06-2025 fue evacuado y enviado el informe legal.

Reclamo: SUC CLERC MIRTIN TERESA por precio producto de remate, dado que aún no se cuenta con respuesta positiva de emisor.

**Investigación y respuesta:** en proceso.

Reclamo: SUC VASQUEZ HENRIQUEZ BLANCA NIEVES por precio producto de remate, dado que aún no se cuenta con respuesta positiva de emisor.

**Investigación y respuesta:** en proceso.

Reclamo: SUC HERNANDEZ MUGA BENILDE FELICINDA por precio producto de remate, dado que aún no se cuenta con respuesta positiva de emisor.

**Investigación y respuesta:** en proceso.

Reclamo: SUC FAJARDO SANTIAGOS MARIA ESTER por precio producto de remate, dado que aún no se cuenta con respuesta positiva de emisor.

**Investigación y respuesta:** en proceso.