

Nivel de calidad de servicios

DCV REGISTROS

Período julio - septiembre 2025



Atención telefónica

Llamadas recibidas

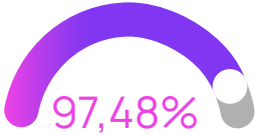
● Julio	1.924
● Agosto	1.809
● Septiembre	1.585
● Total trimestre	5.318

Llamadas atendidas

● Julio	1.847 / 96,00%
● Agosto	1.781 / 98,40%
● Septiembre	1.557 / 98,23%
● Promedio trimestre	5.185 / 97,48%



Estándar comprometido según NCS.



Porcentaje de llamadas atendidas.

Atención en oficinas

Total de accionistas atendidos

● Julio	568
● Agosto	478
● Septiembre	444
● Total trimestre	1.490

Tiempo promedio de espera en sala

● Julio	3,63 minutos
● Agosto	2,70 minutos
● Septiembre	4,12 minutos
● Promedio trimestre	3,49 minutos



15 minutos

Estándar comprometido según NCS.



3,49 minutos

Tiempo promedio de espera

Atención por correo electrónico

Correos electrónicos recibidos

● Julio	2.726
● Agosto	3.150
● Septiembre	2.962
● Total trimestre	5.688

Porcentaje promedio cumplimiento

● Julio	95,27% en 48 horas
● Agosto	95,43% en 48 horas
● Septiembre	94,29% en 48 horas
● Promedio trimestre	95,00% en 48 horas



Estándar comprometido según NCS.



Tiempo promedio de respuesta

Reclamos accionistas

Julio: 2 casos

Reclamo por la demora en el proceso de pago de derecho a retiro, dado información confusa entregada como parte del proceso.

Investigación y respuesta: los errores se presentaron en el proceso de cálculo del monto a pagar, y en el proceso de traspaso por derecho a retiro dada la condición de títulos retirados que no fue informado oportunamente. Para efecto de proceder con el pago, DCVR gestiona a su costo el extravío de títulos, y se paga con prioridad el derecho a retiro pendiente.

Reclamo: por burocracia en la generación de informe legal asociado a la ratificación de poderes ante notario.

Investigación y respuesta: se informa el motivo por el cual DCVR cuenta con procedimientos estrictos en la verificación de poderes, apoyando al interesado en el ingreso de los antecedentes requeridos para agilizar el informe legal.

Agosto: 0 casos

Septiembre: 1 caso

Reclamo debido a la ausencia de antecedentes legales de la sucesión, indicando que éstos habían sido entregados previamente, solicitando el pago de los dividendos adeudados.

Investigación y respuesta: se revisan los antecedentes legales del accionista, sin respaldo existente en la recepción, informando los antecedentes que deben presentar y próximos pasos e información de interés sobre los dividendos.