

Nivel de calidad de servicios

DCV REGISTROS

Período julio - septiembre 2026



Atención telefónica

Llamadas recibidas

● Julio	1.911
● Agosto	1.681
● Septiembre	1.484
● Total trimestre	5.076

Llamadas atendidas

● Julio	1.878 / 98,27%
● Agosto	1.665 / 99,05%
● Septiembre	1.470 / 99,06%
● Promedio trimestre	5.013 / 98,76%



Atención en oficinas

Total de accionistas atendidos

● Julio	490
● Agosto	502
● Septiembre	441
● Total trimestre	1.433

Tiempo promedio de espera en sala

● Julio	1,53 minutos
● Agosto	2,69 minutos
● Septiembre	2,48 minutos
● Promedio trimestre	2,23 minutos



15 minutos

Estándar comprometido según NCS.



2,23 minutos

Tiempo promedio de espera

Atención por correo electrónico

Correos electrónicos recibidos

● Julio	2.633
● Agosto	2.409
● Septiembre	2.551
● Total trimestre	7.593

Porcentaje promedio cumplimiento

● Julio	97,15% en 48 horas
● Agosto	95,23% en 48 horas
● Septiembre	95,57% en 48 horas
● Promedio trimestre	95,98% en 48 horas



Reclamos accionistas

Julio: 1 reclamo

Reclamo: reiterado por no respuesta a los correos enviados. Lo que ha paralizado sus trámites con acciones.

Investigación y respuesta: se contacta y da respuesta a las necesidades de acuerdo a lo informado por el emisor.

Agosto: 2 reclamos

Reclamo: de accionista por demora en la regularización del traspaso fuera de bolsa.

Investigación y respuesta: se aprobó y procesó el traspaso fuera de bolsa enviando el certificado de saldo actualizado.

Reclamo del emisor por no pago de dividendos.

Investigación y respuesta: se gestionó pago de forma urgente y se confirmó la correcta recepción de los fondos.

Septiembre: 4 reclamos

Reclamo: por la demora en la regularización de información tributaria observada ante el SII.

Investigación y respuesta: se validó con emisores que las declaraciones juradas del AT2026 se encontraban aceptadas por el SII y se informó al cliente.

Reclamo: por demora en inscripción de posesiones efectivas.

Investigación y respuesta: fue escalado con carácter de urgente al emisor.

Reclamo: por demora e inconformidad con la respuesta sobre traspaso de acciones y pago de dividendos.

Investigación y respuesta: se verificó que el traspaso de acciones y pago de dividendos fue realizado.

Reclamo: por disconformidad con la gestión y atención recibida durante el proceso de ratificación que fue rechazado.

Investigación y respuesta: la solicitud fue evaluada por un comité especial, el cual resolvió rechazar debido a disconformidades.