

## NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIOS PERÍODO MARZO - ABRIL 2018



### SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

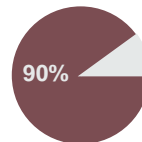


Estándar comprometido según NCS:  
**90%**

Porcentaje de llamadas atendidas:  
**95,44%**



### DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS



Estándar comprometidos según NCS.



Disponibilidad de los servicios DCV.

(\*) Disponibilidad de los servicios: porcentaje de tiempo que los servicios del DCV han estado funcionando o disponibles. A Septiembre porcentaje de disponibilidad, menor es el tiempo de interrupción y viceversa. Se considera en esta medición los servicios SADE, SADE WEB, DVP y Servicio PACTOS.



## TIEMPO DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS



Estándar comprometido según NCS:  
**2 segundos**

Tiempo promedio de respuesta:  
**0,34 segundos**



## PACTOS BANCO CENTRAL DE CHILE

	Marzo	Abril	Total Bimestre
Mensajes procesados	1.272	1.356	2.628
Tiempo promedio de proceso por archivo	0,62 seg.	1,14 seg.	0,88 seg.
Porcentaje de cumplimiento	100,00%	99,93%	99,97%
Archivos con tiempo de proceso mayor a 1 min	0	1	1

Cumplimiento comprometido 98% de mensajes en menos de:  
**1 minuto**

Cumplimiento de servicio:  
**99,97%**



## CUMPLIMIENTO REGISTRO DE OPERACIONES

	Marzo	Abril	Total Bimestre
Cámara contado normal (CN)	100%	100%	100%
Cámara pago mañana (PM)	100%	100%	100%
Cámara pago hoy (PH)	100%	100%	100%
Cámara simultánea	95%	95%	95%

Estándar  
**10 minutos**  
para cada registro diario



## CUMPLIMIENTO LIQUIDACIÓN DE OPERACIONES

	Marzo	Abril	Total Bimestre
Cámara contado normal (CN)	100%	100%	100%
Cámara pago mañana (PM)	100%	100%	100%
Cámara pago hoy (PH)	100%	100%	100%
Cámara simultánea	100%	100%	100%

Estandar  
**10 minutos**  
para cada liquidación diaria



## ENCUESTA CALIDAD DE SERVICIO DCV

	Marzo	Numero encuestados
Evaluación global de los servicios DCV	6,4	120
Evaluación global servicios de custodia	7,0	91
Evaluación global servicios de custodia internacional	6,0	13
Evaluación servicio de registro y deposito de nuevas emisiones	7,0	4
Evaluación globals registro electrónico de prendas	7,0	2
Evaluación general atención recibida de la mesa atención de clientes	6,5	100

Nota: los valores corresponden a la nota de 1 a 7 con que los encuestados evalúan cada servicio.  
El estudio calidad de servicios DCV para el año 2018, se realiza solo en los meses de marzo, mayo, julio, septiembre y noviembre



### DCV

Av. Apoquindo N° 4001  
piso 12 - Las Condes

### DCV Registros

Huérfanos N° 770  
piso 22 - Stgo. Centro



### N° Depositantes

+562 2393 90 01

### N° Accionistas

+562 2393 90 03



mac@dcv.cl



www.dcv.cl



DCV LinkedIn

