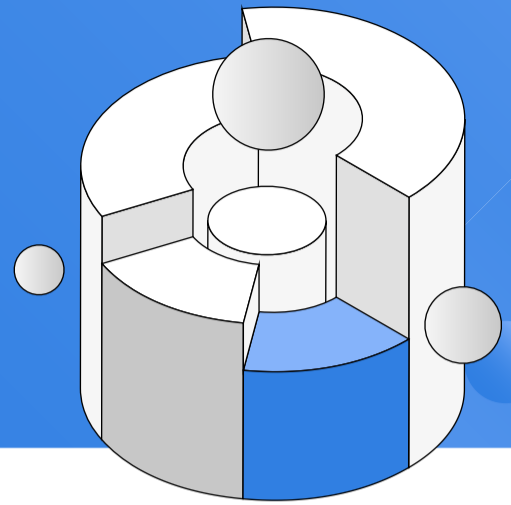
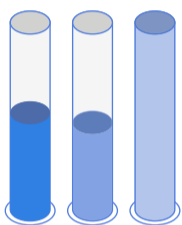


Nivel de Calidad de Servicios

Noviembre - Diciembre 2019

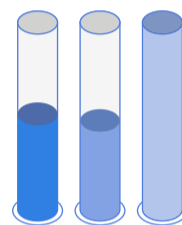


Atención telefónica



Llamadas recibidas

● Noviembre	1.111
● Diciembre	890
● Total Bimestre	2.001



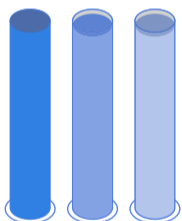
Llamadas atendidas

● Noviembre	1.084 / 97,57%
● Diciembre	833 / 93,60%
● Total Bimestre	1.917 / 95,80%

90% Estándar comprometido según NCS.

95,80% Porcentaje de llamadas atendidas.

Disponibilidad de los servicios



Disponibilidad global de los servicios (*)

● Noviembre	100%
● Diciembre	99,74%
● Promedio bimestre	99,87%

90%

Estándar comprometido según NCS.

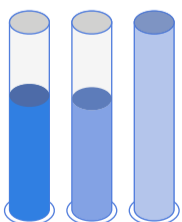
99,87%

Disponibilidad de los servicios DCV.

Nota: Disponibilidad de los servicios: porcentaje de tiempo que los servicios del DCV han estado funcionando o disponibles. Se considera en esta medición los servicios SADE, SADE WEB, DVP y Servicio PACTOS.

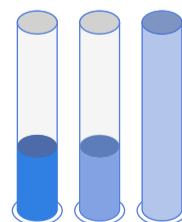


Tiempo de respuesta de los servicios



Total de Interacciones

● Noviembre	2.455.649
● Diciembre	2.159.223
● Total Bimestre	4.614.872



Tiempo de respuesta de los servicios

● Noviembre	0,19 seg.
● Diciembre	0,19 seg.
● Promedio bimestre	0,19 seg.

2 seg Estándar comprometido según NCS.

0,19 seg Promedio bimestre

Nota: se entiende por "interacción", cualquier acción que realiza un usuario en el sistema del DCV, y que tiene un estándar comprometido según NCS de 2 seg. de tiempo de respuesta.



	Noviembre	Diciembre	Total Bimestre
Mensajes procesados	896	352	1.248
Tiempo promedio de proceso por mensaje	0,35 Seg.	22,80 Seg.	11,58 Seg.
Porcentaje de cumplimiento	100%	93,75%	96,88%
Mensajes con tiempo de proceso mayor a 1 min	0	22	22

Cumplimiento comprometido
98% de mensajes en menos de:

1 min

96,88%

Cumplimiento de servicio.



Cumplimiento Registro de Operaciones

	Noviembre	Diciembre	Promedio 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%

Estándar **10 min** para cada registro diario.

Cumplimiento Liquidación de Operaciones



	Noviembre	Diciembre	Promedio 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%

Estándar **10 min** para cada liquidación diaria.



Encuesta Calidad de Servicio DCV

	Nota	Nº Encuestados
Evaluación global de los servicios DCV	6,4	120
Evaluación global servicios de custodia	6,6	94
Evaluación global de servicios de custodia internacional	6,3	9
Evaluación servicio de registro y depósito de nuevas emisiones	6,5	9
Evaluación global registro electrónico de prendas	6,5	16
Evaluación general atención recibida de la mesa atención de clientes	6,6	106

Nota: Los valores corresponden a la nota de 1 a 7 con que los encuestados evalúan cada servicio.

El estudio de Calidad de Servicios DCV para el año 2019, se realiza sólo en los meses de marzo, mayo, julio, septiembre y noviembre.