

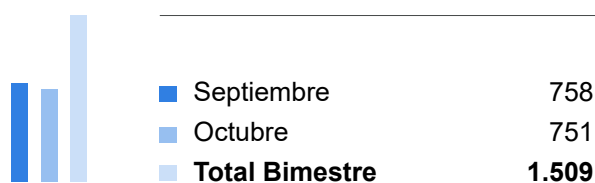
Nivel de Calidad de Servicios

Septiembre - Octubre 2020

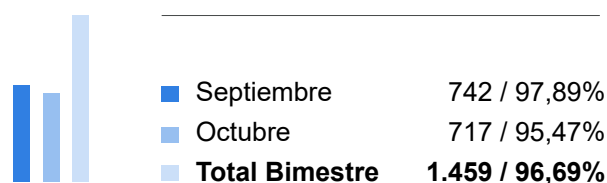


Atención telefónica

Llamadas recibidas



Llamadas atendidas



90%

Estándar comprometido según NCS.

96,69%

Porcentaje de llamadas atendidas.

Disponibilidad de los servicios

Disponibilidad global de los servicios (*)



90%

Estándar comprometido según NCS.

99,93%

Disponibilidad de los servicios DCV.

(*) 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



Tiempo de respuesta de servicios



2 seg

Estándar comprometido según NCS.

0,12 seg

Promedio Bimestre

Pactos Banco Central de Chile

	Septiembre	Octubre	Total Bimestre
Mensajes procesados	130	58	188
Tiempo promedio de proceso por archivo	0	48	24
Porcentaje de cumplimiento	100%	96,55%	98,28%
Archivos con tiempo de proceso mayor a 1 min	0	2	2
Cumplimiento comprometido 98% de mensajes en menos de 1 minutos .	Cumplimiento de servicio 98,28%		

Cumplimiento Registro de Operaciones

	Septiembre	Octubre	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 minutos para cada registro diario.			

Cumplimiento Liquidación de Operaciones

	Septiembre	Octubre	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 minutos para cada registro diario.			

Encuesta Calidad de Servicio DCV

	Nota	Nros. Encuestados
EVALUACIÓN GLOBAL DE LOS SERVICIOS DCV	6,5	127
EVALUACIÓN GLOBAL DE LA CAPACIDAD DEL DCV DE RESPONDER A SUS USUARIOS ANTE CONTINGENCIA POR COVID 19	6,5	127
EVALUACIÓN GLOBAL A LA CONTINUIDAD OPERACIONAL ANTE CONTINGENCIA COVID 19	6,6	127
EVALUACIÓN GLOBAL AL CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICO ANTE CONTINGENCIA COVID 19	6,7	84
EVALUACIÓN GLOBAL AL CANAL DE ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO ANTE CONTINGENCIA COVID 19	6,5	86
EVALUACIÓN GLOBAL AL CANAL DE INFORMACIÓN PÁGINA WEB ANTE CONTINGENCIA COVID 19	6,7	50
EVALUACIÓN GENERAL ATENCIÓN RECIBIDA DE LA MESA ATENCIÓN DE CLIENTES	6,7	55

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

El estudio calidad de servicios del DCV para el año 2020, es realizado por IPSOS a través de un estudio autoadministrado via correo electrónico. Se realizará en los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre