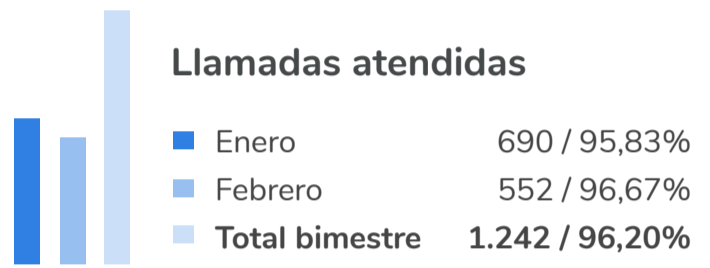
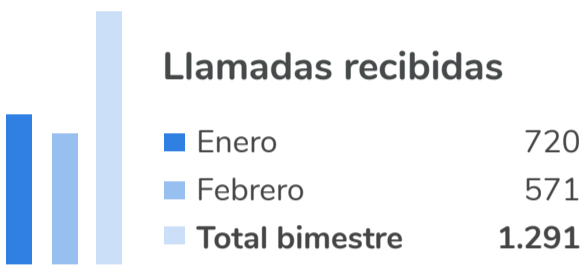


NIVEL CALIDAD DE SERVICIOS

Enero - Febrero 2022

Atención telefónica



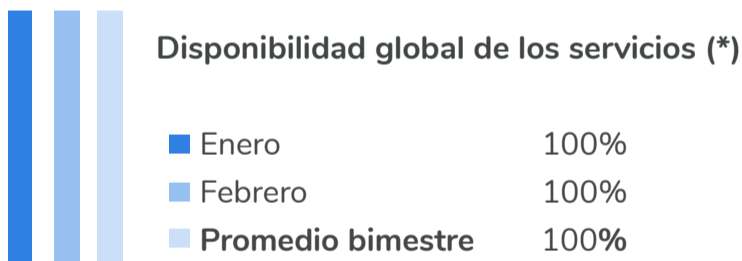
90%

Estándar comprometido según NCS.

96,20%

Porcentaje de llamadas atendidas.

Disponibilidad de los servicios



90%

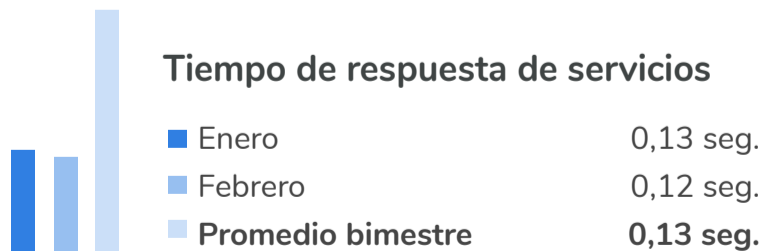
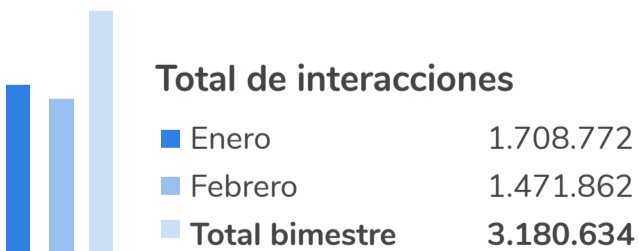
Estándar comprometido según NCS.

100%

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



2 seg.

Estándar comprometido según NCS.

0,13 seg.

Promedio bimestre

Pactos Banco Central de Chile

	Enero	Febrero	Total bimestre
Mensajes procesados	116	198	314
Tiempo promedio de proceso por archivo	4,46 seg.	3,28 seg.	3,87 seg.
Porcentaje de cumplimiento	100%	100%	100%
Archivos con tiempo de proceso mayor a 1 min.	0	0	0
Cumplimiento comprometido: 98% de mensajes en menos de 1 minutos.	Cumplimiento de servicio 100%		

Cumplimiento Registro de Operaciones

	Enero	Febrero	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 comprometido: 10 minutos para cada registro diario.			

Cumplimiento Liquidación de Operaciones

	Enero	Febrero	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 comprometido: 10 minutos para cada liquidación diaria.			

Encuesta Calidad de Servicio DCV

Nota: Durante los meses de enero y febrero no se realiza estudio de calidad de servicios.