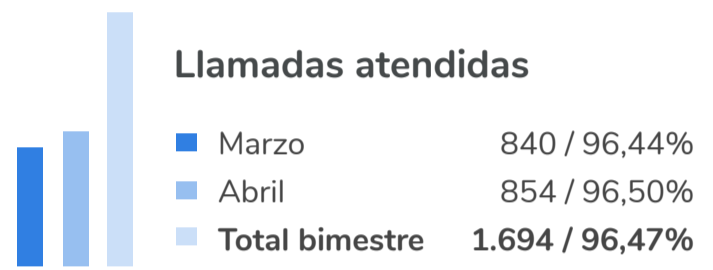
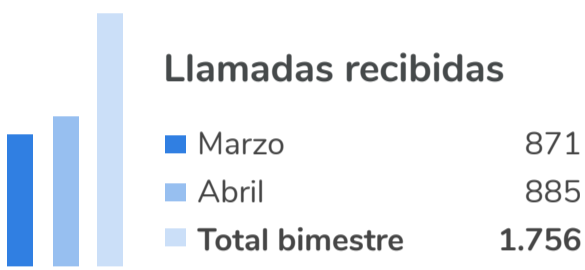


NIVEL CALIDAD DE SERVICIOS

Marzo - Abril 2022

Atención telefónica



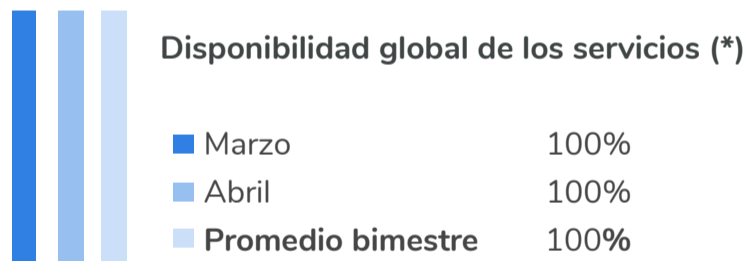
90%

Estándar comprometido según NCS.

96,47%

Porcentaje de llamadas atendidas.

Disponibilidad de los servicios



90%

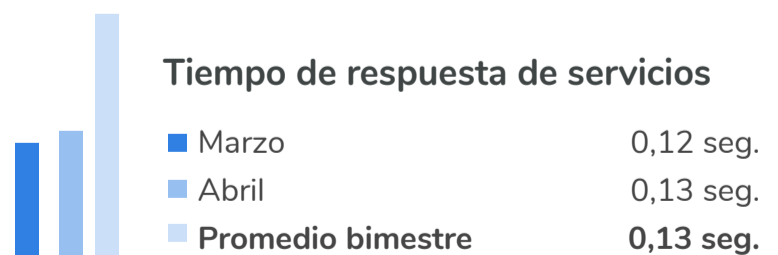
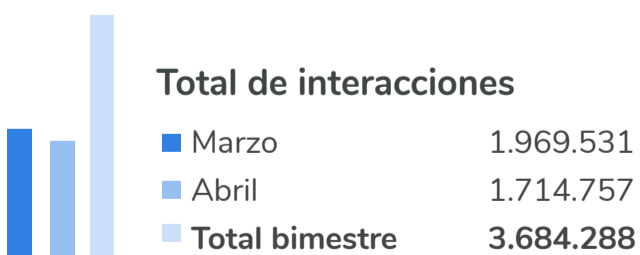
Estándar comprometido según NCS.

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

	Marzo	Abril	Total bimestre
Mensajes procesados	76	356	432
Tiempo promedio de proceso por archivo	5,47 seg.	3,86 seg.	4,67 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

	Marzo	Abril	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

	Marzo	Abril	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	Número encuestados
Evaluación global de los servicios DCV	6,5	134
Evaluación global servicio custodia internacional	6,3	28
Evaluación global servicio prendas (prenda especial y/o REP)	6,4	18
Evaluación global servicio forward	6,4	43
Evaluación global al canal de atención telefónico	6,6	71
Evaluación global al canal de atención correo electrónico	6,3	79
Evaluación global al canal de información página web	6,6	40
Evaluación global al canal ejecutivo de atención	6,9	20
Evaluación general atención recibida de la mesa atención de clientes	6,4	66

Nota: los valores corresponden al promedio de notas de 1 a 7 con que los encuestados evalúan cada servicio. El estudio calidad de servicios del DCV para el año 2022, es realizado por IPSOS a través de un estudio autoadministrado vía correo electrónico. Se realizará en los meses de marzo y abril.