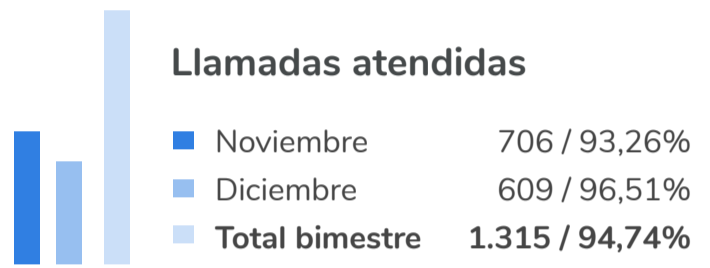
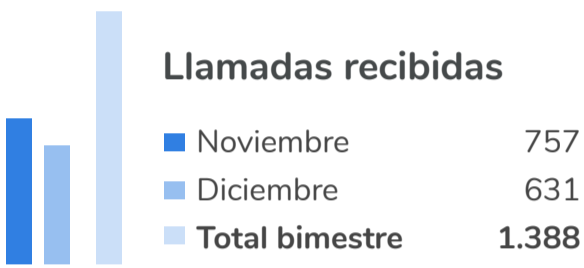


# NIVEL CALIDAD DE SERVICIOS

Noviembre - Diciembre 2022

## Atención telefónica



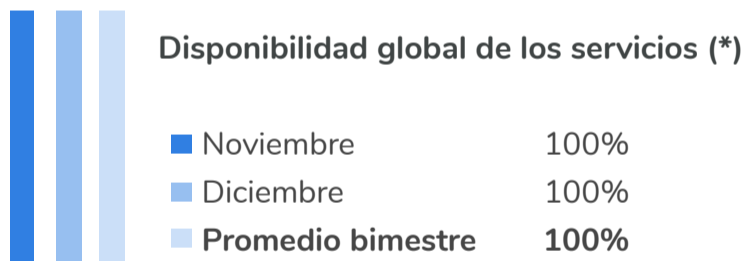
90%

Estándar comprometido según NCS.

94,74%

Porcentaje de llamadas atendidas.

## Disponibilidad de los servicios



90%

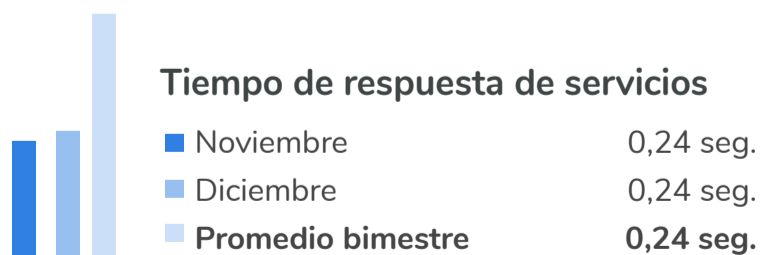
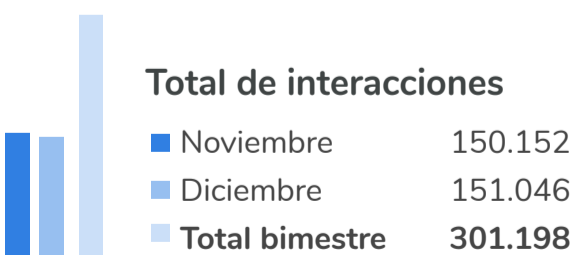
Estándar comprometido según NCS.

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 Legado, SADE WEB, DCV Evolución, DVP y Servicio PACTOS.

## Tiempo de respuesta de los servicios



2 seg.

Estándar comprometido según NCS.

0,24 seg.

Promedio bimestre

## Pactos Banco Central de Chile

---

	Noviembre	Diciembre	Total bimestre
Mensajes procesados	190	150	340
Tiempo promedio de proceso por archivo	1,20seg.	1,35 seg.	1,28 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 <b>1 minuto</b> .	Cumplimiento de servicio <b>100%</b>		

## 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 comprometido: 10 minutos 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 comprometido: 10 minutos para cada liquidación diaria.			

## Estudio DCV Evolución

---

Nota: Durante este período no se realizó estudio DCV Evolución.