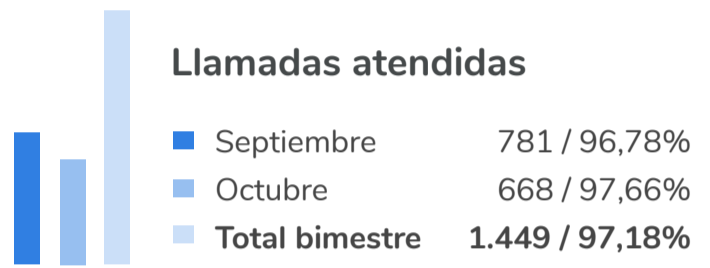


# NIVEL CALIDAD DE SERVICIOS

Septiembre - Octubre 2022

## Atención telefónica



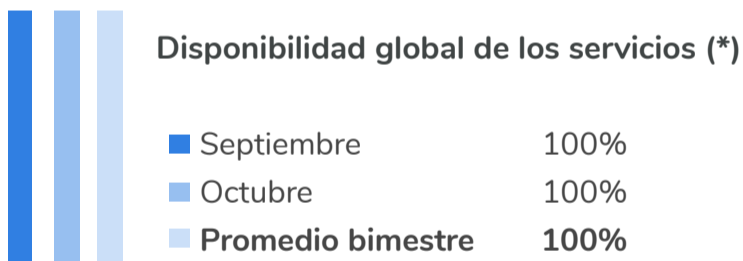
90%

Estándar comprometido según NCS.

97,18%

Porcentaje de llamadas atendidas.

## Disponibilidad de los servicios



90%

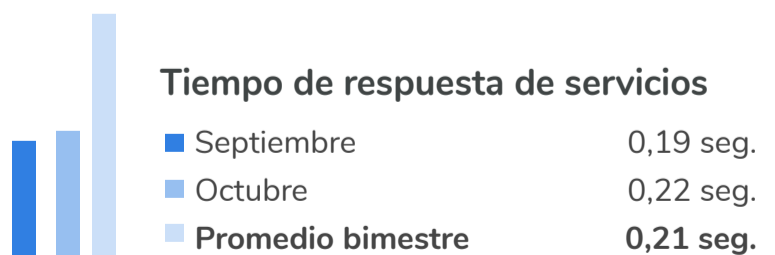
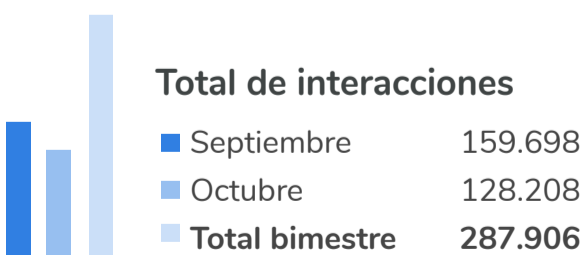
Estándar comprometido según NCS.

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.

0,21 seg.

Promedio bimestre

## Pactos Banco Central de Chile

	Septiembre	Octubre	Total bimestre
Mensajes procesados	154	36	190
Tiempo promedio de proceso por archivo	3,55 seg.	1,38 seg.	2,47 seg.
Porcentaje de cumplimiento	98,70%	100%	99,35%
Archivos con tiempo de proceso mayor a 1 min.	2	0	2
Cumplimiento comprometido: 98% de mensajes en menos de 1 minuto.	Cumplimiento de servicio <b>99,35%</b>		

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

## Estudio DCV Evolución

	Semana									Promedio estudio
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Evaluación global plataforma DCVe	73%	83%	84%	80%	87%	86%	89%	89%	95%	85%
Evaluación global custodia nacional	85%	88%	89%	88%	94%	87%	94%	92%	96%	90%
Evaluación global custodia internacional	68%	88%	81%	85%	85%	63%	83%	100%	93%	83%
Tasa de problemas	31%	25%	21%	17%	10%	11%	13%	16%	10%	17%

Porcentaje de notas 6 y 7 de la medición realizada entre el 26 de agosto y el 21 de octubre de 2022 para la nueva Plataforma DCVe

	Semana									Total estudio
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Número de encuestados	160	155	115	106	101	85	82	80	92	976
Evaluación global plataforma DCVe	132	129	99	89	85	71	70	72	80	675
Evaluación global custodia nacional	37	25	16	13	13	8	12	9	15	148
Tasa de problemas	50	38	24	18	10	9	11	13	9	182