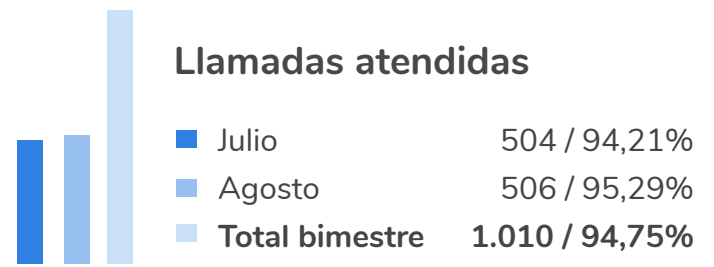
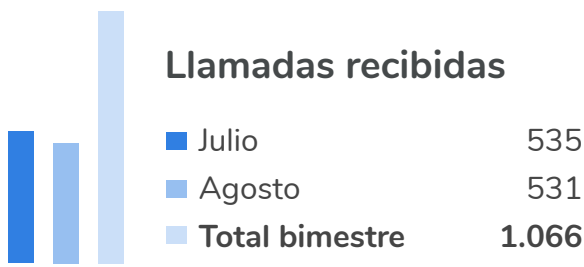


# NIVEL CALIDAD DE SERVICIOS

Período julio - agosto 2023

## Atención telefónica



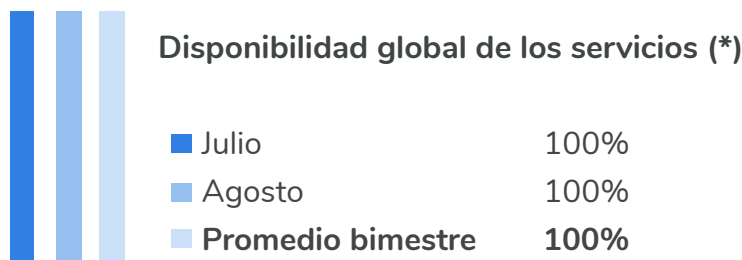
90%

Estándar comprometido según NCS.

94,75%

Porcentaje de llamadas atendidas.

## Disponibilidad de los servicios



99,97%

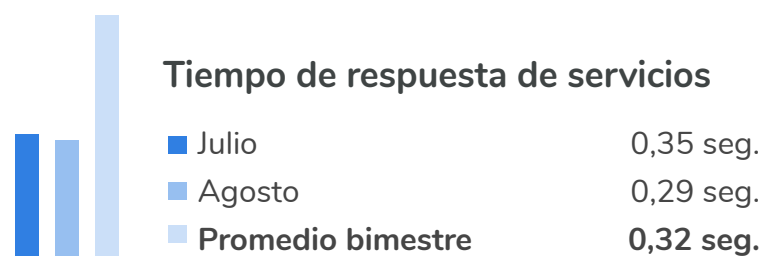
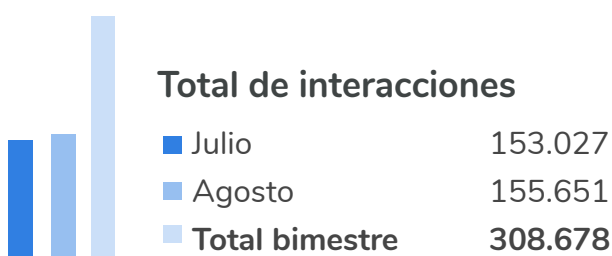
Estándar comprometido según NCS.

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: DCV Evolución (Nasdaq), DVP y Servicio Pactos

## Tiempo de respuesta de los servicios



2 seg.

Estándar comprometido según NCS.

0,32 seg.

Promedio bimestre

## Pactos Banco Central de Chile

	Julio	Agosto	Total bimestre
Mensajes procesados	154	200	354
Tiempo promedio de proceso por archivo	1,25 seg.	1,15 seg.	1,20 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 minuto.	Cumplimiento de servicio <b>100%</b>		

## Cumplimiento Registro de Operaciones

	Julio	Agosto	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

	Julio	Agosto	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 EVOLUCIÓN	6,4	158
EVALUACIÓN GLOBAL ATENCIÓN RECIBIDA DE LA MESA ATENCIÓN DE CLIENTES	6,5	68
EVALUACIÓN GLOBAL FUNCIONALIDAD OPERACIONES, SALDOS Y TESORERÍA	6,5	136
EVALUACIÓN GLOBAL FUNCIONALIDAD EVENTOS CORPORATIVOS	6,4	93
EVALUACIÓN GLOBAL FUNCIONALIDAD PRENDAS	6,4	37
EVALUACIÓN GLOBAL FUNCIONALIDAD CASILLAS Y REPORTES	6,5	118
EVALUACIÓN GLOBAL FUNCIONALIDAD USUARIOS Y PARTICIPANTES (SOLO ADM. SEGURIDAD)	6,5	22

Nota: los valores corresponden al promedio de notas de 1 a 7 con que los encuestados evalúan cada atributo. El estudio calidad de servicios DCV Evolución 2023 mide la satisfacción de los servicios en la plataforma DCVe y es realizado por IPSOS a través de un estudio autoadministrado vía correo electrónico. Se realizará en los meses de marzo, mayo, julio, septiembre y noviembre