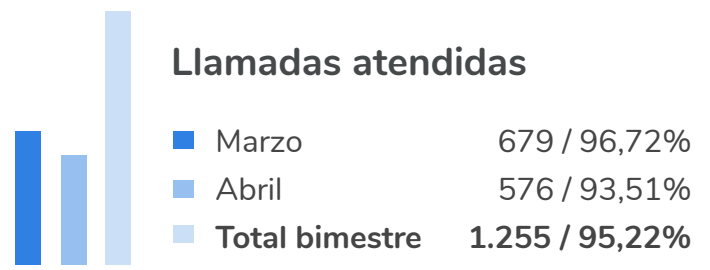
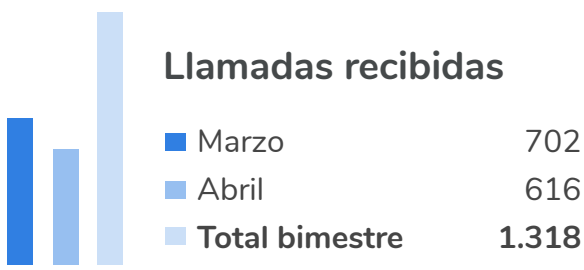


NIVEL CALIDAD DE SERVICIOS

Período marzo – abril 2023

Atención telefónica



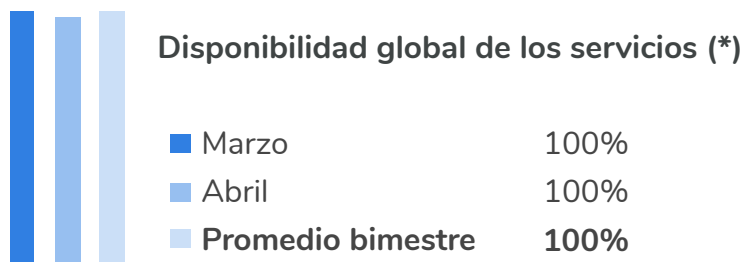
90%

Estándar comprometido según NCS.

95,22%

Porcentaje de llamadas atendidas.

Disponibilidad de los servicios



99,97%

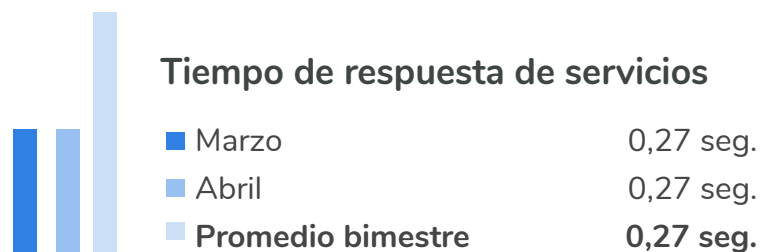
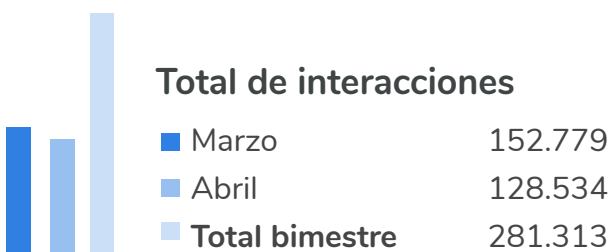
Estándar comprometido según NCS.

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.

0,27 seg.

Promedio bimestre

Pactos Banco Central de Chile

	Marzo	Abril	Total bimestre
Mensajes procesados	162	134	296
Tiempo promedio de proceso por archivo	1,31 seg.	1,40 seg.	1,36 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 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 EVOLUCIÓN	6,6	145
EVALUACIÓN GLOBAL ATENCIÓN RECIBIDA DE LA MESA ATENCIÓN DE CLIENTES	6,4	78
EVALUACIÓN GLOBAL FUNCIONALIDAD OPERACIONES, SALDOS Y TESORERÍA	6,6	122
EVALUACIÓN GLOBAL FUNCIONALIDAD EVENTOS CORPORATIVOS	6,4	84
EVALUACIÓN GLOBAL FUNCIONALIDAD PRENDAS	6,6	41
EVALUACIÓN GLOBAL FUNCIONALIDAD CASILLAS Y REPORTES	6,4	113
EVALUACIÓN GLOBAL FUNCIONALIDAD USUARIOS Y PARTICIPANTES (SOLO ADM. SEGURIDAD)	6,3	27

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