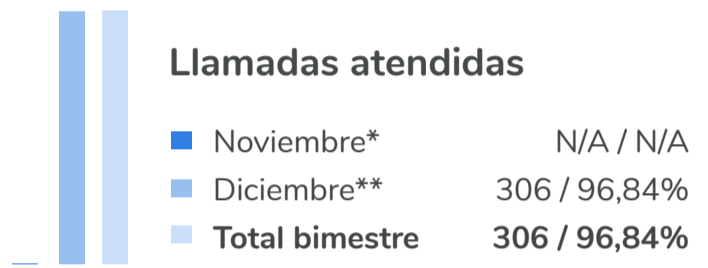
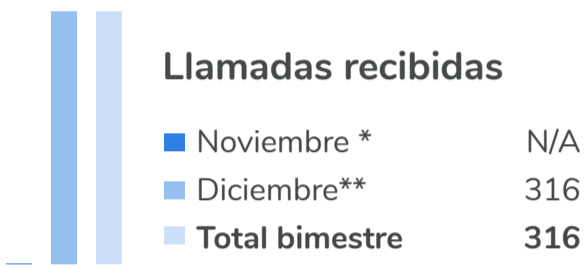


# NIVEL CALIDAD DE SERVICIOS

Período noviembre - diciembre 2023

## Atención telefónica

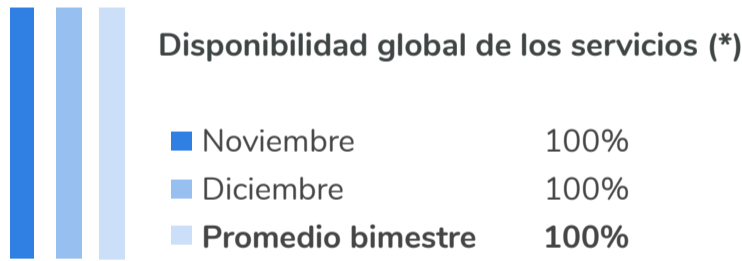


**90%**  
Estándar comprometido según NCS.

**96,84 %**  
Porcentaje de llamadas atendidas.

Noviembre\* Incidente con telefonía GTD no permitió tener registro de llamadas  
Diciembre\*\* Incidente con telefonía GTD. Considera llamados desde el 12 de diciembre

## Disponibilidad de los servicios

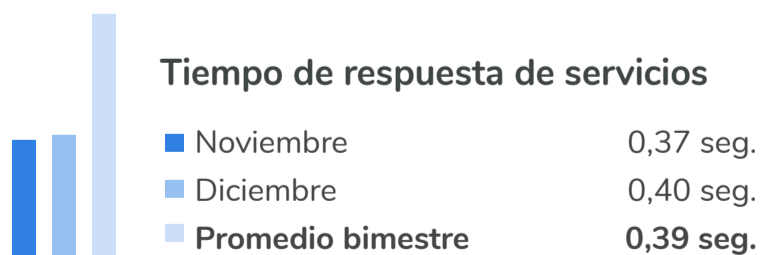
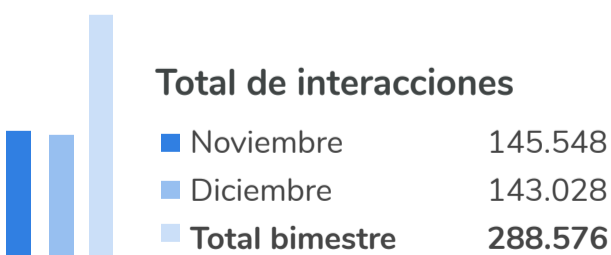


**99,97%**  
Estándar comprometido según NCS.

**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.

**0,39 seg.**  
Promedio bimestre

## Pactos Banco Central de Chile

	Noviembre	Diciembre	Total bimestre
Mensajes procesados	566	875	1.441
Tiempo promedio de proceso por mensaje	2,10 seg.	2,73 seg.	2,42 seg.
Porcentaje de cumplimiento	99,65%	100%	99,83%
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>99,83%</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.			

## Encuesta Calidad de Servicio DCV

Lorem ipsum

	Nota	Número encuestados
EVALUACIÓN GLOBAL DE LOS SERVICIOS DCV EVOLUCIÓN	6,5	175
EVALUACIÓN GLOBAL ATENCIÓN RECIBIDA DE LA MESA ATENCIÓN DE CLIENTES	6,3	54
EVALUACIÓN GLOBAL FUNCIONALIDAD OPERACIONES, SALDOS Y TESORERÍA	6,7	152
EVALUACIÓN GLOBAL FUNCIONALIDAD EVENTOS CORPORATIVOS	6,6	95
EVALUACIÓN GLOBAL FUNCIONALIDAD PRENDAS	6,6	45
EVALUACIÓN GLOBAL FUNCIONALIDAD CASILLAS Y REPORTES	6,5	135
EVALUACIÓN GLOBAL FUNCIONALIDAD USUARIOS Y PARTICIPANTES (SOLO ADM. SEGURIDAD)	6,6	24

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