



Depósito Central de Valores Enero - Febrero 2009



Servicio Atención Telefónica MAC (Mesa de Atención al Cliente)

Porcentaje de llamadas atendidas: **92,86%**
Estándar comprometido según NCS: **90%**

Mes	Enero	Febrero	Total Bimestre
LLAMADAS RECIBIDAS	1.597	1.136	2.733
LLAMADAS ATENDIDAS	1.468	1.070	2.538
PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS	91,92%	94,19%	92.86%

Disponibilidad de los Servicios

Disponibilidad de los Servicios DCV: **99,95%**
Estándar comprometido según NCS: **99,00%**

Mes	Enero	Febrero	Total Bimestre
DISPONIBILIDAD GLOBAL DE LOS SERVICIOS	99,93%	99,98%	99,95%

Porcentajes: Corresponden a las clasificaciones de nota 6 y 7 que los usuarios encuestados le asignaron a cada servicio.

Tiempo Respuesta de los Servicios

Promedio Tiempo Total Respuesta: **0,46 seg.**
Estandar comprometido según NCS: **2,0 seg.**

Mes	Enero	Febrero	Total Bimestre
PROMEDIO TIEMPO RESPUESTA SERVICIOS	0,44 seg.	0,48 seg.	0,46 seg.

Disponibilidad de los Servicios: Porcentaje de tiempo en que los servicios de DCV han estado funcionando o disponibles. A mayor porcentaje de disponibilidad, menor es el tiempo de interrupción y viceversa..



Depósito Central de Valores Enero - Febrero 2009



Archivos FLI

Promedio Tiempo Respuesta por archivo: **2 min. 4 seg.**
Estandar comprometido según NCS: **4 min. 30 seg.**

Mes	Enero	Febrero	Total Bimestre
ARCHIVOS PROCESADOS	3.298	3.442	6.740
TIEMPO PROMEDIO DE PROCESO POR ARCHIVO	2 min. 7 seg.	2 min. 1 seg.	2 min. 4 seg.
ARCHIVOS CON TIEMPO DE PROCESO MAYOR A 4 min 30 seg	69	32	101

F.L.I: Facilidad de liquidez intrada

Cámara de Compensación Pagadero Hoy (PH)

Promedio Tiempo Respuesta por registro: **0,9 seg**
Estándar comprometido según NCS: **2 seg**

Mes	Enero	Febrero	Total Bimestre
REGISTROS PROCESADOS	36.508	29.762	66.270
TIEMPO PROMEDIO POR REGISTRO	0,9 seg.	0,9 seg.	0,9 seg.

Cámara de compensación pagadera hoy (PH): Se refiere a la liquidación multilateral de operaciones intradía.