



## Depósito Central de Valores julio - agosto 2009

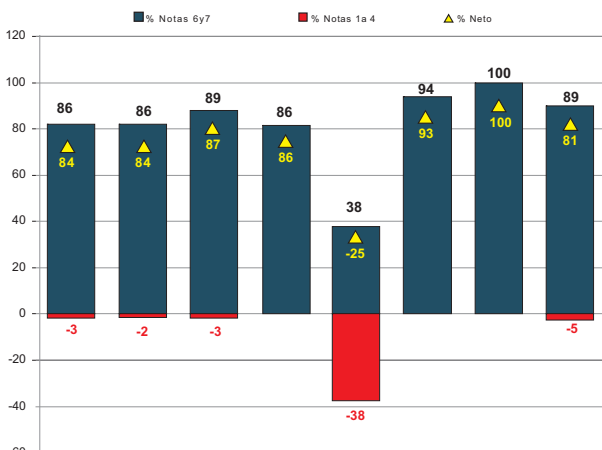


### Servicio atención telefónica MAC

Porcentaje de llamadas atendidas: **93,22%**  
Estándar comprometido según NCS: **90%**

Mes	julio	agosto	Total bimestre
LLAMADAS RECIBIDAS	1.906	1.926	3.832
LLAMADAS ATENDIDAS	1.761	1.811	3.572
PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS	92,39%	94,03%	93,22%

### Encuesta satisfacción usuario



Global DCV	Registro y liquidación	Desmater	BRAA	FLI	Custodia	Cámara comp.	MAC
89	74	10	4	1	84	1	84

Mes	julio	agosto	Total bimestre
EVALUACIÓN GENERAL DEL DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS DCV	85%	88%	86%
EVALUACIÓN SERVICIO REGISTRO Y LIQUIDACIÓN DE OPERACIONES	85%	88%	86%
EVALUACIÓN SERVICIO DE DESMATERIALIZACIÓN	88%	90%	89%
EVALUACIÓN SERVICIO DE BRAA	88%	84%	86%
EVALUACIÓN SERVICIO FLI	25%	50%	38%
EVALUACIÓN SERVICIO DE CUSTODIA	93%	95%	94%
EVALUACIÓN SERVICIO CÁMARA DE COMPENSACIÓN	100%	100%	100%
EVALUACIÓN GENERAL ATENCIÓN RECIBIDA DE LA MESA ATENCIÓN DE CLIENTES	91%	87%	89%

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

### Disponibilidad de los servicios

Disponibilidad de los servicios DCV: **99,85%**  
Estándar comprometido según NCS: **99,00%**

Mes	julio	agosto	Total bimestre
DISPONIBILIDAD GLOBAL DE LOS SERVICIOS	99,98%	99,72%	99,85%

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



## Depósito Central de Valores julio - agosto 2009



### Tiempo respuesta de los servicios

Promedio tiempo total respuesta: **0,44 seg**  
Estándar comprometido según NCS: **2,0 seg**

Mes	julio	agosto	Total bimestre
PROMEDIO TIEMPO RESPUESTA SERVICIOS	0,45 seg	0,44 seg	<b>0,44 seg</b>

**Tiempo respuesta:** período transcurrido desde que una petición o transacción, originada por un usuario y recibida por el DCV, es procesada y despachada por sus servidores. Este lapso no incluye el tiempo de transferencia de la información desde la red hacia los servidores del DCV y viceversa.

### Archivos F.L.I.

Promedio tiempo respuesta por archivo: **1 min 39 seg**  
Estándar comprometido según NCS: **4 min 30 seg**

Mes	julio	agosto	Total bimestre
ARCHIVOS PROCESADOS	4.303	3.127	<b>7.430</b>
TIEMPO PROMEDIO DE PROCESO POR ARCHIVO	1 min 30 seg	1 min 48 seg	<b>1 min 39 seg</b>
ARCHIVOS CON TIEMPO DE PROCESO MAYOR A 4 MIN 30 SEG	1	12	<b>13</b>

F.L.I.: Facilidad de liquidez intradía

### Cámara de compensación pagadero hoy (P.H.)

Promedio tiempo respuesta por registro: **3 seg**  
Estándar comprometido según NCS: **2 seg**

Mes	julio	agosto	Total bimestre
REGISTROS PROCESADOS	42.389	6.633	<b>49.022</b>
TIEMPO PROMEDIO POR REGISTRO	0.1 seg.	5 seg.	<b>3 seg.</b>

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