



Depósito Central de Valores

Marzo - Abril 2009



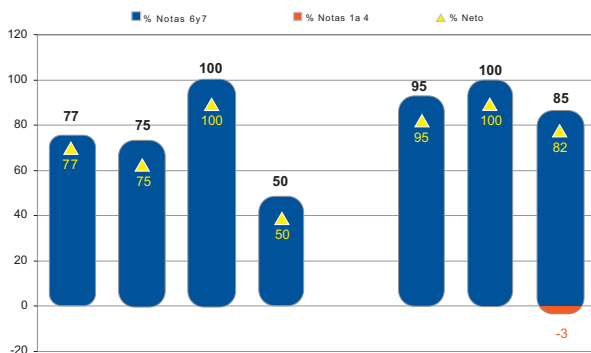
Servicio Atención Telefónica MAC

Porcentaje de llamadas atendidas: **91,97%**

Estandar comprometido según NCS: **90%**

Mes	Marzo	Abril	Total Bimestre
LLAMADAS RECIBIDAS	1.596	2.053	3.649
LLAMADAS ATENDIDAS	1.446	1.912	3.356
PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS	90,48%	93,13%	91,97%

Encuesta Satisfacción Usuario



Servicio	Global DCV	Registro y Liquidación	Desmater	BRAA	FLI	Custodia	Cámara Comp. 2	MAC
Nota	93	79	10	2		87	2	93

NOTA: La evaluación del servicio FLI no participo en la 1era medición.

Mes	Marzo	Abril	Total Bimestre
EVALUACIÓN GENERAL DEL DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS DCV	N/A	77%	77%
EVALUACIÓN SERVICIO REGISTRO Y LIQUIDACIÓN DE OPERACIONES	N/A	75%	75%
EVALUACIÓN SERVICIO DE DESMATERIALIZACIÓN	N/A	100%	100%
EVALUACIÓN SERVICIO DE BRAA	N/A	50%	50%
EVALUACIÓN SERVICIO FLI	N/A	0%	0%
EVALUACIÓN SERVICIO DE CUSTODIA	N/A	95%	95%
EVALUACIÓN SERVICIO CÁMARA DE COMPENSACIÓN	N/A	100%	100%
EVALUACIÓN GENERAL ATENCIÓN RECIBIDA DE LA MESA ATENCIÓN DE CLIENTES	N/A	85%	85%

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

* La encuesta realizada por Adimark comenzó en el mes de Abril

Disponibilidad de los Servicios

Disponibilidad de los Servicios DCV: **99,79%**

Estandar comprometido según NCS: **99,00%**

Mes	Marzo	Abril	Total Bimestre
DISPONIBILIDAD GLOBAL DE LOS SERVICIOS	99,82%	99,75%	99,79%

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 Marzo - Abril 2009



Tiempo Respuesta de los Servicios

Promedio Tiempo Total Respuesta: **0,45 seg**
Estandar comprometido según NCS: **2,0 seg**

Mes	Marzo	Abril	Total Bimestre
PROMEDIO TIEMPO RESPUESTA SERVICIOS	0,44 seg	0,46 seg	0,45 seg

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 FLI

Promedio Tiempo Respuesta por archivo: **1min 43 seg**
Estandar comprometido según NCS: **4 min 30 seg**

Mes	Marzo	Abril	Total Bimestre
ARCHIVOS PROCESADOS	3.330	4.848	8.178
TIEMPO PROMEDIO DE PROCESO POR ARCHIVO	1 min 37 seg	1 min 49 seg	1 min 43 seg
ARCHIVOS CON TIEMPO DE PROCESO MAYOR A 4 min 30 seg	23	14	37

F.L.I: Facilidad de liquidez intrada

Cámara de Compensación Pagadero Hoy (PH)

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

Mes	Marzo	Abril	Total Bimestre
REGISTROS PROCESADOS	40.002	37.633	77.635
TIEMPO PROMEDIO POR REGISTRO	0.9 seg.	0,9 seg.	0,9seg.

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