



Depósito Central de Valores mayo - junio 2009

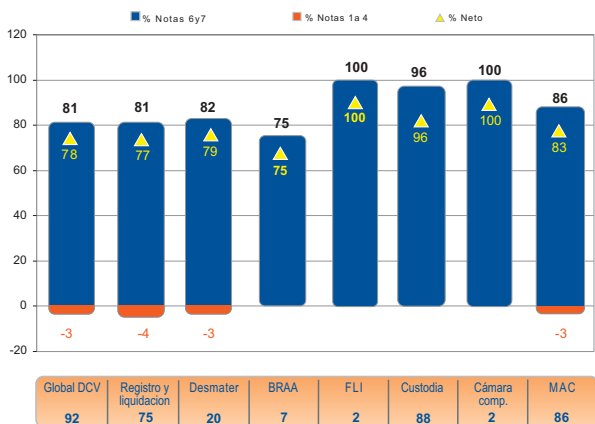


Servicio atención telefónica MAC

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

Mes	mayo	junio	Total bimestre
LLAMADAS RECIBIDAS	1.541	1.376	2.917
LLAMADAS ATENDIDAS	1.419	1.291	2.710
PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS	92,08%	93,82%	92,90%

Encuesta satisfacción usuario



Mes	mayo	junio	Total bimestre
EVALUACIÓN GENERAL DEL DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS DCV	78%	84%	81%
EVALUACIÓN SERVICIO REGISTRO Y LIQUIDACIÓN DE OPERACIONES	78%	84%	81%
EVALUACIÓN SERVICIO DE DESMATERIALIZACIÓN	74%	90%	82%
EVALUACIÓN SERVICIO DE BRAA	84%	67%	75%
EVALUACIÓN SERVICIO FLI	100%	100%	100%
EVALUACIÓN SERVICIO DE CUSTODIA	97%	96%	96%
EVALUACIÓN SERVICIO CÁMARA DE COMPENSACIÓN	100%	100%	100%
EVALUACIÓN GENERAL ATENCIÓN RECIBIDA DE LA MESA ATENCIÓN DE CLIENTES	85%	87%	86%

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: **99,95%**
Estándar comprometido según NCS: **99,00%**

Mes	mayo	junio	Total bimestre
DISPONIBILIDAD GLOBAL DE LOS SERVICIOS	99,98%	99,91%	99,95%

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 mayo - junio 2009



Tiempo respuesta de los servicios

Promedio tiempo total respuesta: **0,45 seg**
Estándar comprometido según NCS: **2,0 seg**

Mes	mayo	junio	Total bimestre
PROMEDIO TIEMPO RESPUESTA SERVICIOS	0,45 seg	0,45 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 F.L.I.

Promedio tiempo respuesta por archivo: **1 min 21 seg**
Estándar comprometido según NCS: **4 min 30 seg**

Mes	mayo	junio	Total bimestre
ARCHIVOS PROCESADOS	4.397	3.850	8.247
TIEMPO PROMEDIO DE PROCESO POR ARCHIVO	1 min. 18 seg.	1 min. 24 seg.	1 min. 21 seg.
ARCHIVOS CON TIEMPO DE PROCESO MAYOR A 4 min 30 seg	1	3	4

F.L.I.: facilidad de liquidez intradía

Cámara de compensación pagadero hoy (P.H.)

Promedio tiempo respuesta por registro: **1 seg**
Estándar comprometido según NCS: **2 seg**

Mes	mayo	junio	Total bimestre
REGISTROS PROCESADOS	36.902	36.015	72.917
TIEMPO PROMEDIO POR REGISTRO	1 seg.	1 seg.	1seg.

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