



Depósito Central de Valores Noviembre - Diciembre 2009

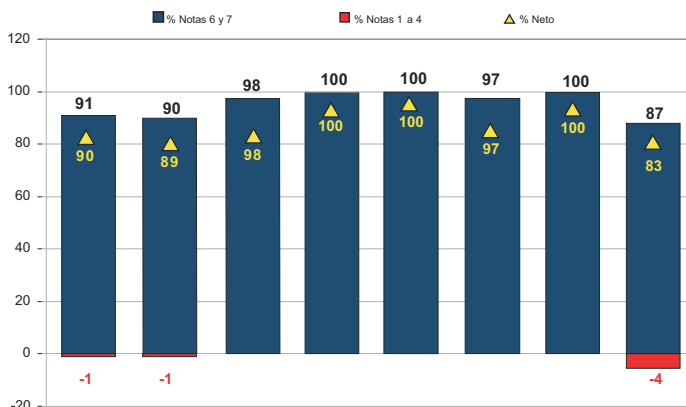


Servicio atención telefónica MAC

Porcentaje de llamadas atendidas: **90,15%**
Estándar comprometido según NCS: **90%**

Mes	Noviembre	Diciembre	Total bimestre
LLAMADAS RECIBIDAS	1.779	1.969	3.748
LLAMADAS ATENDIDAS	1.629	1.750	3.379
PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS	91,57%	88,88%	90,15%

Encuesta satisfacción usuario



Mes	Noviembre	Diciembre	Encuestados	Total bimestre
EVALUACIÓN GENERAL DEL DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS DCV	93%	89%	86	91%
EVALUACIÓN SERVICIO REGISTRO Y LIQUIDACIÓN DE OPERACIONES	93%	87%	71	90%
EVALUACIÓN SERVICIO DE DESMATERIALIZACIÓN	95%	100%	10	98%
EVALUACIÓN SERVICIO DE BRAA	100%	100%	3	100%
EVALUACIÓN SERVICIO FLI	100%	100%	1	100%
EVALUACIÓN SERVICIO DE CUSTODIA	99%	95%	77	97%
EVALUACIÓN SERVICIO CÁMARA DE COMPENSACIÓN	100%	100%	1	100%
EVALUACIÓN GENERAL ATENCIÓN RECIBIDA DE LA MESA ATENCIÓN DE CLIENTES	92%	83%	74	88%

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

Encuestados: corresponde al número de personas que respondieron la encuesta "Panel de Usuarios" realizada por Adimark, durante el período noviembre-diciembre 2009.

Disponibilidad de los servicios

Disponibilidad de los servicios DCV: **99,80%**
Estándar comprometido según NCS: **99%**

Mes	Noviembre	Diciembre	Total bimestre
DISPONIBILIDAD GLOBAL DE LOS SERVICIOS	99,89%	99,71%	99,80%

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 Noviembre - Diciembre 2009



Tiempo respuesta de los servicios

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

Mes	Noviembre	Diciembre	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 F.L.I.

Promedio tiempo respuesta por archivo: **1 min. 33 seg.**
Estándar comprometido según NCS: **4 min. 30 seg.**

Mes	Noviembre	Diciembre	Total bimestre
ARCHIVOS PROCESADOS	1.819	1.535	3.351
TIEMPO PROMEDIO DE PROCESO POR ARCHIVO	1 min. 26 seg.	1 min. 39 seg.	1 min. 33 seg.
ARCHIVOS CON TIEMPO DE PROCESO MAYOR A 4 MIN 30 SEG	7	1	8

F.L.I.: Facilidad de liquidez intradía.

Cámara de compensación pagadera hoy (P.H.)

Promedio tiempo respuesta por registro: **0,50 seg.**
Estándar comprometido según NCS: **2 seg.**

Mes	Noviembre	Diciembre	Total bimestre
REGISTROS PROCESADOS	6.826	6.023	12.849
TIEMPO PROMEDIO POR REGISTRO	0,49 seg.	0,51 seg.	0,50 seg.

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