



Depósito Central de Valores septiembre - octubre 2009



Servicio atención telefónica MAC

Porcentaje de llamadas atendidas: **90,66%**
Estándar comprometido según NCS: **90%**

Mes	Septiembre	Octubre	Total bimestre
LLAMADAS RECIBIDAS	1.619	1.466	3.085
LLAMADAS ATENDIDAS	1.485	1.312	2.797
PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS	91,72%	89,50%	90,66%

Encuesta satisfacción usuario



Global DCV	Registro y liquidación	Desmater	BRAA	FLI	Custodia	Cámara comp.	MAC
84	71	9	3	1	77	1	73

Mes	Septiembre	Octubre	Total bimestre
EVALUACIÓN GENERAL DEL DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS DCV	91%	92%	91%
EVALUACIÓN SERVICIO REGISTRO Y LIQUIDACIÓN DE OPERACIONES	92%	92%	92%
EVALUACIÓN SERVICIO DE DESMATERIALIZACIÓN	94%	100%	97%
EVALUACIÓN SERVICIO DE BRAA	67%	84%	75%
EVALUACIÓN SERVICIO FLI	75%	100%	88%
EVALUACIÓN SERVICIO DE CUSTODIA	97%	97%	97%
EVALUACIÓN SERVICIO CÁMARA DE COMPENSACIÓN	*	100%	100%
EVALUACIÓN GENERAL ATENCIÓN RECIBIDA DE LA MESA ATENCIÓN DE CLIENTES	93%	88%	91%

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: **99,92%**
Estándar comprometido según NCS: **99%**

Mes	Septiembre	Octubre	Total bimestre
DISPONIBILIDAD GLOBAL DE LOS SERVICIOS	99,91%	99,93%	99,92%

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 septiembre - octubre 2009



Tiempo respuesta de los servicios

Promedio tiempo total respuesta: **0,42 seg.**
Estándar comprometido según NCS: **2 seg.**

Mes	Septiembre	Octubre	Total bimestre
PROMEDIO TIEMPO RESPUESTA SERVICIOS	0,43 seg	0,42 seg	0,42 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. 27 seg.**
Estándar comprometido según NCS: **4 min. 30 seg.**

Mes	Septiembre	Octubre	Total bimestre
ARCHIVOS PROCESADOS	2.826	2.403	5.229
TIEMPO PROMEDIO DE PROCESO POR ARCHIVO	1 min. 40 seg.	1 min. 14 seg.	1 min. 27 seg.
ARCHIVOS CON TIEMPO DE PROCESO MAYOR A 4 MIN 30 SEG	9	4	13

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

Cámara de compensación pagadera hoy (P.H.)

Promedio tiempo respuesta por registro: **0,54 seg.**
Estándar comprometido según NCS: **2 seg.**

Mes	Septiembre	Octubre	Total bimestre
REGISTROS PROCESADOS	7.076	7.113	14.189
TIEMPO PROMEDIO POR REGISTRO	0,51 seg.	0,57 seg.	0,54 seg.

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