



Depósito de Valores Enero - Febrero 2010



Servicio atención telefónica MAC

Porcentaje de llamadas atendidas: **91,02%**
Estándar comprometido según NCS: **90%**

Mes	enero	febrero	Total bimestre
LLAMADAS RECIBIDAS	1.670	1.705	3.375
LLAMADAS ATENDIDAS	1.542	1.530	3.072
PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS	92,34%	89,74%	91,02%

Encuesta satisfacción usuario

Durante los meses de Enero y Febrero no se realiza la evaluación de los servicios del DCV.

Mes	enero	febrero	Total bimestre
EVALUACIÓN GENERAL DEL DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS DCV	N/A	N/A	N/A
EVALUACIÓN SERVICIO REGISTRO Y LIQUIDACIÓN DE OPERACIONES	N/A	N/A	N/A
EVALUACIÓN SERVICIO DE DESMATERIALIZACIÓN	N/A	N/A	N/A
EVALUACIÓN SERVICIO DE BRAA	N/A	N/A	N/A
EVALUACIÓN SERVICIO FLI	N/A	N/A	N/A
EVALUACIÓN SERVICIO DE CUSTODIA	N/A	N/A	N/A
EVALUACIÓN SERVICIO CÁMARA DE COMPENSACIÓN	N/A	N/A	N/A
EVALUACIÓN GENERAL ATENCIÓN RECIBIDA DE LA MESA ATENCIÓN DE CLIENTES	N/A	N/A	N/A

Disponibilidad de los servicios

Disponibilidad de los Servicios DCV: **99,57%**
Estándar comprometido según NCS: **99,00%**

Mes	enero	febrero	Total bimestre
DISPONIBILIDAD GLOBAL DE LOS SERVICIOS	99,74%	99,40%	99,57%

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



Depósito de Valores Enero - Febrero 2010



Tiempo respuesta de los servicios

Promedio tiempo total respuesta: **0,51 seg.**
Estandar comprometido según NCS: **2,0 seg.**

Mes	enero	febrero	Total bimestre
PROMEDIO TIEMPO RESPUESTA SERVICIOS	0,50 seg.	0,51 seg.	0,51 seg.

Tiempo Respuesta: Es el tiempo que transcurre 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. 20 seg.**
Estandar comprometido según NCS: **4 min. 30 seg.**

Mes	enero	febrero	Total bimestre
ARCHIVOS PROCESADOS	1.215	1.014	2.229
TIEMPO PROMEDIO DE PROCESO POR ARCHIVO	1 min. 31 seg.	1 min. 8seg.	1 min. 20 seg.
ARCHIVOS CON TIEMPO DE PROCESO MAYOR A 4 min 30 seg	1	1	2

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

Cámara de compensación pagadero hoy (P.H.)

Promedio Tiempo Respuesta por registro: **0,52 seg**
Estándar comprometido según NCS: **2 seg**

Mes	enero	febrero	Total bimestre
REGISTROS PROCESADOS	6.165	4.880	11.045
TIEMPO PROMEDIO POR REGISTRO	0,51 seg.	0,54 seg.	0,52 seg.

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