



Depósito de Valores Marzo - Abril 2010

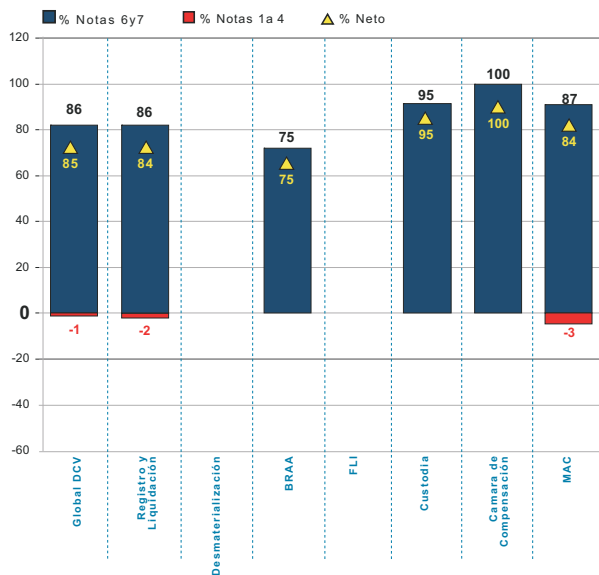


Servicio atención telefónica MAC

Porcentaje de llamadas atendidas: **93,17%**
Estándar comprometido según NCS: **90%**

Mes	marzo	abril	Total bimestre
LLAMADAS RECIBIDAS	1.946	1.159	3.105
LLAMADAS ATENDIDAS	1.803	1.090	2.893
PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS	92,65%	94,05%	93,17%

Encuesta satisfacción usuario



Mes	marzo	abril	Encuestados	Total bimestre
EVALUACIÓN GENERAL DEL DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS DCV	N/A	86%	69	86%
EVALUACIÓN SERVICIO REGISTRO Y LIQUIDACIÓN DE OPERACIONES	N/A	86%	64	86%
EVALUACIÓN SERVICIO DE DESMATERIALIZACIÓN	N/A	N/A	N/A	N/A
EVALUACIÓN SERVICIO DE BRAA	N/A	75%	4	75%
EVALUACIÓN SERVICIO FLI	N/A	N/A	N/A	N/A
EVALUACIÓN SERVICIO DE CUSTODIA	N/A	95%	65	95%
EVALUACIÓN SERVICIO CÁMARA DE COMPENSACIÓN	N/A	100%	1	100%
EVALUACIÓN GENERAL ATENCIÓN RECIBIDA DE LA MESA ATENCIÓN DE CLIENTES	N/A	87%	63	87%

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 mes de abril de 2010.

Disponibilidad de los servicios

Disponibilidad de los Servicios DCV: **99,54%**
Estándar comprometido según NCS: **99%**

Mes	marzo	abril	Total bimestre
DISPONIBILIDAD GLOBAL DE LOS SERVICIOS	99,73%	99,35%	99,54%

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 Marzo - Abril 2010



Tiempo respuesta de los servicios

Promedio tiempo total respuesta: **0,52 seg.**
Estandar comprometido según NCS: **2 seg.**

Mes	marzo	abril	Total bimestre
PROMEDIO TIEMPO RESPUESTA SERVICIOS	0,52 seg.	0,52 seg.	0,52 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: **2 min. 20 seg.**
Estandar comprometido según NCS: **4 min. 30 seg.**

Mes	marzo	abril	Total bimestre
ARCHIVOS PROCESADOS	1.446	1.423	2.869
TIEMPO PROMEDIO DE PROCESO POR ARCHIVO	2 min. 15 seg.	2 min. 25 seg.	2 min. 20 seg.
ARCHIVOS CON TIEMPO DE PROCESO MAYOR A 4 min 30 seg	0	4	4

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

Cámara de compensación pagadero hoy (P.H.)

Promedio Tiempo Respuesta por registro: **0,54 seg**
Estándar comprometido según NCS: **2 seg**

Mes	marzo	abril	Total bimestre
REGISTROS PROCESADOS	5.736	5.115	10.851
TIEMPO PROMEDIO POR REGISTRO	0,54 seg.	0,54 seg.	0,54 seg.

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