



Enero - Febrero 2011

## NCS Nivel de calidad de servicios

### Servicio atención telefónica MAC ●●●

Porcentaje de llamadas atendidas: **91,82%**  
Estándar comprometido según NCS: **90%**

Mes	Enero	Febrero	Total bimestre
LLAMADAS RECIBIDAS	2.435	1.685	<b>4.120</b>
LLAMADAS ATENDIDAS	2.203	1.580	<b>3.783</b>
PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS	90,47%	93,77%	<b>91,82%</b>

### Encuesta satisfacción usuario ●●●

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

Nota: No se realiza encuesta de satisfacción usuarios durante los meses de enero y febrero.

### Disponibilidad de los servicios ●●●

Disponibilidad de los servicios DCV: **99,96%**  
Estándar comprometido según NCS: **99%**

Mes	Enero	Febrero	Total bimestre
DISPONIBILIDAD GLOBAL DE LOS SERVICIOS	99,93%	100%	<b>99,96%</b>

**Disponibilidad de los servicios:** 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.



Enero - Febrero 2011

# NCS Nivel de calidad de servicios

## Tiempo respuesta de los servicios

Promedio tiempo total respuesta: 0,49 seg.  
Estándar comprometido según NCS: 2 seg.

Mes	Enero	Febrero	Total bimestre
PROMEDIO TIEMPO RESPUESTA SERVICIOS	0,49 seg.	0,50 seg.	0,49 seg.

**Tiempo respuesta:** 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. 49 seg.  
Estándar comprometido según NCS: 4 min. 30 seg.

Mes	Enero	Febrero	Total bimestre
ARCHIVOS PROCESADOS	2.098	2.247	4.345
TIEMPO PROMEDIO DE PROCESO POR ARCHIVO	1 min. 11 seg.	2 min. 26 seg.	1 min. 49 seg.
ARCHIVOS CON TIEMPO DE PROCESO MAYOR A 4 min 30 seg	0	11	11

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

## Cámara de compensación pagadero hoy (P.H.)

Promedio tiempo respuesta por registro: 1,27 seg.  
Estándar comprometido según NCS: 2 seg.

Mes	Enero	Febrero	Total bimestre
REGISTROS PROCESADOS	6.296	4.844	11.140
TIEMPO PROMEDIO POR REGISTRO	0,45 seg.	2,09 seg.	1,27 seg.

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