

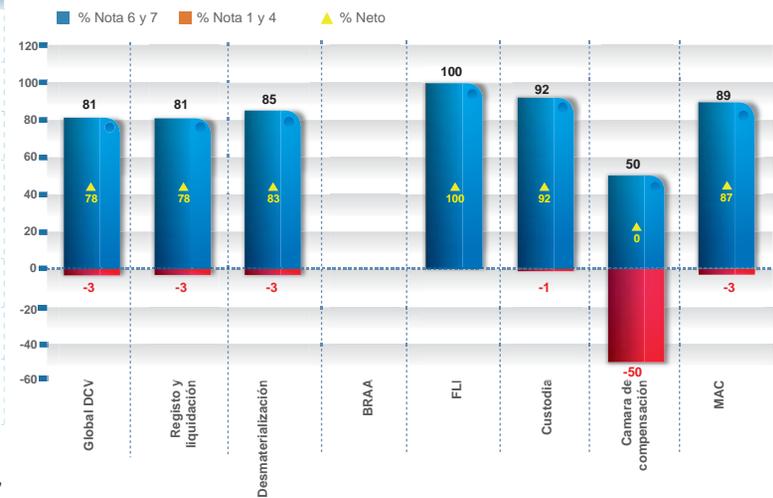
SERVICIO ATENCIÓN TELEFÓNICA MAC

PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS : 90,75%  
ESTÁNDAR COMPROMETIDO SEGÚN NCS : 90%

DESCRIPCIÓN	MAYO	JUNIO	TOTAL BIMESTRE
Llamadas recibidas	2.381	1.923	4.304
Llamadas atendidas	2.192	1.714	3.906
Porcentaje de llamadas atendidas	92,06%	89,13%	90,75%

ENCUESTA SATISFACCIÓN USUARIO

DESCRIPCIÓN	MAYO	JUNIO	ENCUESTADOS	TOTAL BIMESTRE
Evaluación general del desempeño de los servicios del DCV.	76	87	94	81
Evaluación servicio registro liquidación de operación.	74	88	74	81
Evaluación servicio de desmaterialización.	82	89	17	85
Evaluación servicio de BRAA.	N/A	N/A	0	N/A
Evaluación servicio de FLI.	100	100	2	100
Evaluación servicio de custodia.	89	96	90	92
Evaluación servicio cámara de compensación.	50	50	1	50
Evaluación general de atención recibida de la mesa de atención de clientes.	88	91	88	89



**Porcentajes:** corresponden a las calificaciones de nota 6 y 7 que los usuarios encuestados le asignaron a cada servicio.  
**Encuestados:** corresponde al número de personas promedio que respondieron la encuesta "Panel de Usuarios" realizada por Adimark, durante el período.  
**Nota:** El servicio BRAA; no es evaluado en el período mayo - junio.

DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DCV : 99,93%  
ESTÁNDAR COMPROMETIDO SEGÚN NCS : 99,8%

DESCRIPCIÓN	MAYO	JUNIO	TOTAL BIMESTRE
Disponibilidad global de los servicios	99,87%	100%	99,93%

**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. Se considera en esta medición los servicios SADE , SADE WEB, DVP y FLI.

## TIEMPO DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS

PROMEDIO TIEMPO TOTAL DE RESPUESTA : 0,87 SEG.  
ESTÁNDAR COMPROMETIDO SEGÚN NCS : 2 SEG.

DESCRIPCIÓN	MAYO	JUNIO	TOTAL BIMESTRE
Promedio tiempo de respuesta servicios	0,92 seg.	0,82 seg.	<b>0,87 seg.</b>

**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. 12 SEG.  
ESTÁNDAR COMPROMETIDO SEGÚN NCS : 4 MIN. 30 SEG.

DESCRIPCIÓN	MAYO	JUNIO	TOTAL BIMESTRE
Archivos procesados	3.728	3.131	<b>6.859</b>
Tiempo promedio de proceso por archivo	1 min. 10 seg.	1 min. 15 seg.	<b>1 min. 12 seg.</b>
Archivos con tiempo de proceso mayor a 4,5 minutos	5	3	<b>8</b>

F.L.I.: Facilidad de Liquidez Intradía.

## CÁMARA DE COMPENSACIÓN PAGADERA HOY (P.H.)

PROMEDIO TIEMPO RESPUESTA POR REGISTRO : 0,48 SEG.  
ESTÁNDAR COMPROMETIDO SEGÚN NCS : 2 SEG.

DESCRIPCIÓN	MAYO	JUNIO	TOTAL BIMESTRE
Registros procesados	6.034	2.900	<b>8.934</b>
Tiempo promedio por registro	0,47 seg.	0,48 seg.	<b>0,48 seg.</b>

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