

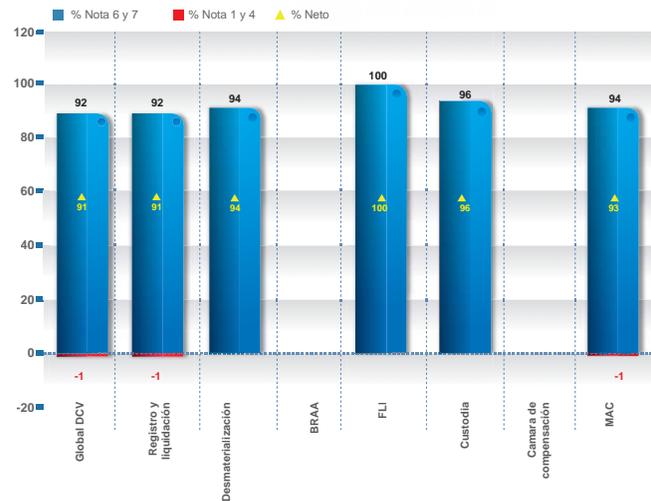
### Servicio atención telefónica MAC

Porcentaje de llamadas atendidas : 90,29%  
Estándar comprometido según NCS : 90%

Descripción	noviembre	diciembre	Total bimestre
Llamadas recibidas	1.771	2.101	3.872
Llamadas atendidas	1.599	1.897	3.496
Porcentaje de llamadas atendidas	90,29%	90,29%	90,29%

### Encuesta satisfacción usuario

Descripción	noviembre	diciembre	N° Encuestados	Total bimestre
Evaluación general del desempeño de los servicios del DCV.	94	-	101	94
Evaluación servicio registro liquidación de operación.	93	-	82	93
Evaluación servicio de desmaterialización.	97	-	17	97
Evaluación servicio de BRAA.	NE	-	-	NE
Evaluación servicio de FLI.	100	-	2	100
Evaluación servicio de custodia.	95	-	98	95
Evaluación servicio cámara de compensación.	NE	-	-	NE
Evaluación general de atención recibida de la mesa de atención de clientes.	93	-	82	93



NOTA: Los servicios, BRAA y Cámara de Compensación no son evaluados en el período noviembre - diciembre  
Evaluación panel usuarios terminó en noviembre

### Disponibilidad de los servicios

Disponibilidad de los servicios DCV : 99,7%  
Estándar comprometido según NCS : 99,8%

Descripción	noviembre	diciembre	Total bimestre
Disponibilidad global de los servicios	99,60%	99,81%	99,7%

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 : 0,63 seg.  
Estándar comprometido según NCS : 2 seg.

Descripción	noviembre	diciembre	Total bimestre
Promedio tiempo de respuesta servicios	0,57 seg.	0,70 seg.	<b>0,63 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 : 2 min. 1seg.  
Estándar comprometido según NCS : 4 min. 30 seg.

Descripción	noviembre	diciembre	Total bimestre
Archivos procesados	1.538	2.254	<b>3.792</b>
Tiempo promedio de proceso por archivo	1 min. 42 seg.	2 min. 21 seg.	<b>2 min. 1 seg.</b>
Archivos con tiempo de proceso mayor a 4,5 minutos	1	12	<b>13</b>

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

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

Promedio tiempo respuesta por registro : 0,47 seg.  
Estándar comprometido según NCS : 2 seg.

Descripción	noviembre	diciembre	Total bimestre
Registros procesados	6.816	7.747	<b>14.563</b>
Tiempo promedio por registro	0,47 seg.	0,47 seg.	<b>0,47 seg.</b>

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