

Servicio atención telefónica MAC

Porcentaje de llamadas atendidas : 93,20%
Estándar comprometido según NCS : 90%

Descripción	enero	febrero	Total bimestre
Llamadas recibidas	2.074	1.661	3.735
Llamadas atendidas	1.896	1.585	3.481
Porcentaje de llamadas atendidas	91,42%	95,42%	93,20%

Disponibilidad de los servicios

Disponibilidad de los servicios DCV : 99,67%
Estándar comprometido según NCS : 99,85%

Descripción	enero	febrero	Total bimestre
Disponibilidad global de los servicios	99,88%	99,47%	99,67%

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 : 0,75 seg.
Estándar comprometido según NCS : 2 seg.

Descripción	enero	febrero	Total bimestre
Promedio tiempo de respuesta servicios	0,71 seg.	0,79 seg.	0,75 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. 38 seg.

Estándar comprometido según NCS : 4 min. 30 seg.



Descripción	enero	febrero	Total bimestre
Archivos procesados	851	1.194	2.045
Tiempo promedio de proceso por archivo	1 min. 21 seg.	1 min. 55 seg.	1 min. 38 seg.
Archivos con tiempo de proceso mayor a 4,5 minutos	0	4	4

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

Cámara de compensación pagadera hoy (P.H.)

Promedio tiempo respuesta por registro : 0,50 seg.

Estándar comprometido según NCS : 2 seg.



Descripción	enero	febrero	Total bimestre
Registros procesados	7.482	6.104	13.586
Tiempo promedio por registro	0,49 seg.	0,51 seg.	0,50 seg.

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