



Servicio atención telefónica MAC

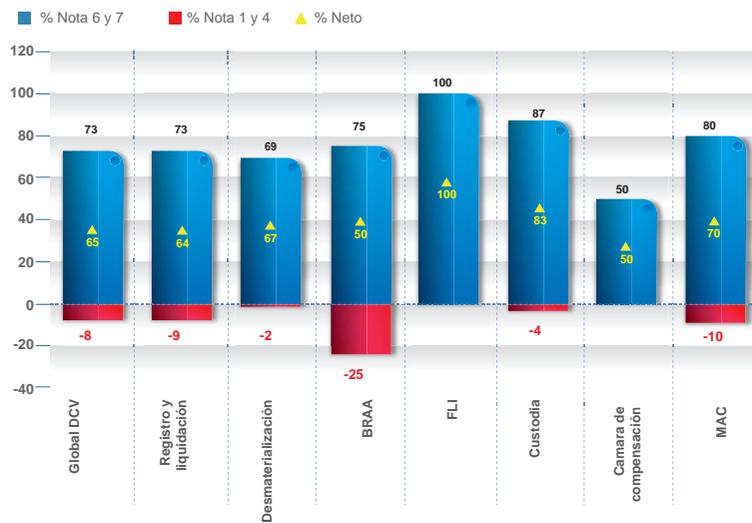
Porcentaje de llamadas atendidas : 91,32%

Estándar comprometido según NCS : 90%

Descripción	marzo	abril	Total bimestre
Llamadas recibidas	1.690	1.605	3.295
Llamadas atendidas	1.534	1.475	3.009
Porcentaje de llamadas atendidas	90,77%	91,90%	91,32%

Encuesta satisfacción usuario

Descripción	marzo	abril	Nº Encuestados	Total bimestre
Evaluación general del desempeño de los servicios del DCV.	70	76	97	73
Evaluación servicio registro liquidación de operación.	71	76	80	73
Evaluación servicio de desmaterialización.	66	73	14	69
Evaluación servicio de BRAA.	100	50	1	75
Evaluación servicio de FLI.	100	100	1	100
Evaluación servicio de custodia.	91	84	91	87
Evaluación servicio cámara de compensación.	0	100	1	50
Evaluación general de atención recibida de la mesa de atención de clientes.	80	80	81	80



Evaluación panel usuarios terminó en marzo

Disponibilidad de los servicios

Disponibilidad de los servicios DCV : 100%

Estándar comprometido según NCS : 99,8%

Descripción	marzo	abril	Total bimestre
Disponibilidad global de los servicios	100%	100%	100%

(*) Durante el mes de marzo se presentaron episodios de degradación de la calidad de los servicios, sin pérdida total de los mismos.

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 : 0,82 seg.
Estándar comprometido según NCS : 2 seg.

Descripción	marzo	abril	Total bimestre
Promedio tiempo de respuesta servicios	0,95 seg.	0,68 seg.	0,82 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 : 2 min. 26 seg.
Estándar comprometido según NCS : 4 min. 30 seg.

Descripción	marzo	abril	Total bimestre
Archivos procesados	1.699	1.432	3.131
Tiempo promedio de proceso por archivo	2 min. 15 seg.	2 min. 37 seg.	2 min. 26 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	marzo	abril	Total bimestre
Registros procesados	7.328	6.081	13.109
Tiempo promedio por registro	0,50 seg.	0,50 seg.	0,50 seg.

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