

Servicio atención telefónica MAC

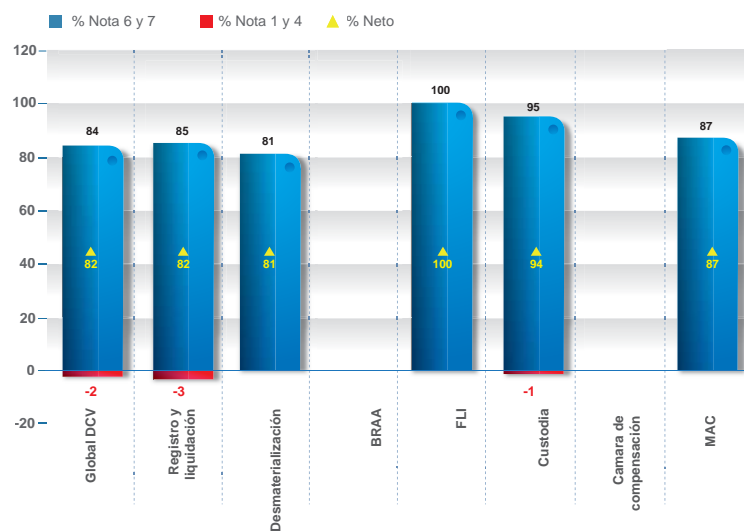
Porcentaje de llamadas atendidas : 93,90%
Estándar comprometido según NCS : 90%

Descripción	noviembre	diciembre	Total bimestre
Llamadas recibidas	1.354	1.054	2.408
Llamadas atendidas	1.255	1.006	2.261
Porcentaje de llamadas atendidas	92,69%	95,45%	93,90%



Encuesta satisfacción usuario

Descripción	noviembre	diciembre	Nº Encuestados	Total bimestre
Evaluación general del desempeño de los servicios del DCV.	84	-	98	84
Evaluación servicio registro liquidación de operación.	85	-	80	85
Evaluación servicio de desmaterialización.	81	-	16	81
Evaluación servicio de BRAA.	NE	-	0	NE
Evaluación servicio de FLI.	100	-	1	100
Evaluación servicio de custodia.	95	-	91	95
Evaluación servicio cámara de compensación.	NE	-	0	NE
Evaluación general de atención recibida de la mesa de atención de clientes.	87	-	74	87



NOTA 1: El estudio panel de usuarios realizado a través de Adimark, finalizó en el mes de noviembre

NOTA 2: los servicios BRAA y Cámara de compensación, no fueron evaluados durante el mes de noviembre

Disponibilidad de los servicios

Disponibilidad de los servicios DCV : 99,93%
Estándar comprometido según NCS : 99,8%

Descripción	noviembre	diciembre	Total bimestre
Disponibilidad global de los servicios	99,85%	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 : 0,60 seg.
 Estándar comprometido según NCS : 2 seg.

Descripción	noviembre	diciembre	Total bimestre
Promedio tiempo de respuesta servicios	0,68 seg.	0,51 seg.	0,60 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.
 Estándar comprometido según NCS : 4 min. 30 seg.

Descripción	noviembre	diciembre	Total bimestre
Archivos procesados	1.791	1.478	3.269
Tiempo promedio de proceso por archivo	1 min. 47 seg.	2 min. 13 seg.	2 min
Archivos con tiempo de proceso > a 4,5 minutos	8	0	8

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

Cámara de compensación pagadera hoy (P.H.)

Promedio tiempo respuesta por registro : 0,51 seg.
 Estándar comprometido según NCS : 2 seg.

Descripción	noviembre	diciembre	Total bimestre
Registros procesados	8.035	6.977	15.012
Tiempo promedio por registro	0,53 seg.	0,50 seg.	0,51 seg.

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