

## Servicio atención telefónica MAC

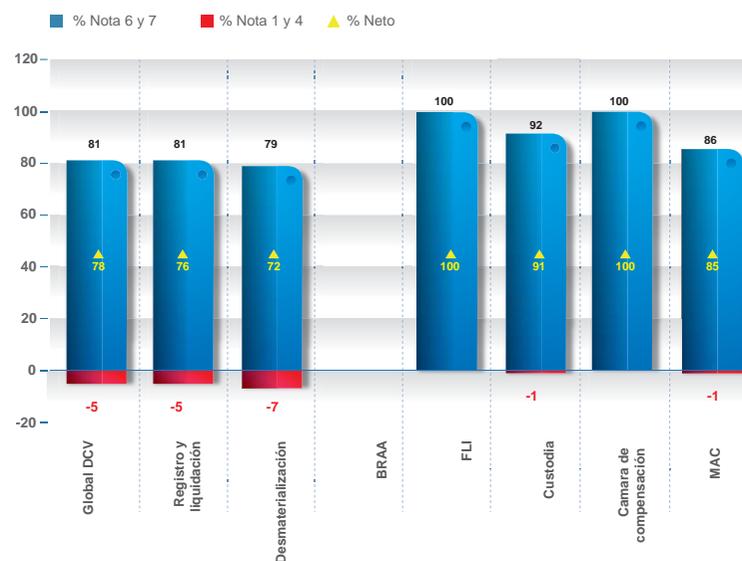
Porcentaje de llamadas atendidas : 97,95%  
Estándar comprometido según NCS : 90%

Descripción	septiembre	octubre	Total bimestre
Llamadas recibidas	2.311	3.455	5.766
Llamadas atendidas	2.288	3.360	5.648
Porcentaje de llamadas atendidas	99%	97,25%	97,95%



## Encuesta satisfacción usuario

Descripción	septiembre	octubre	Nº Encuestados	Total bimestre
Evaluación general del desempeño de los servicios del DCV.	78	84	88	81
Evaluación servicio registro liquidación de operación.	77	85	73	81
Evaluación servicio de desmaterialización.	80	78	14	79
Evaluación servicio de BRAA.	N/E	N/E	N/E	N/E
Evaluación servicio de FLI.	100	100	1	100
Evaluación servicio de custodia.	90	94	82	92
Evaluación servicio cámara de compensación.	100	100	1	100
Evaluación general de atención recibida de la mesa de atención de clientes.	83	88	66	86



NOTA: El servicio BRAA no fue evaluado en el período septiembre - octubre

## Disponibilidad de los servicios

Disponibilidad de los servicios DCV : 99,95%  
Estándar comprometido según NCS : 99,8%

Descripción	septiembre	octubre	Total bimestre
Disponibilidad global de los servicios	99,94%	99,97%	99,95%



(\*) 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 : 0,55 seg.  
 Estándar comprometido según NCS : 2 seg.

Descripción	septiembre	octubre	Total bimestre
Promedio tiempo de respuesta servicios	0,56 seg.	0,54 seg.	<b>0,55 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. 37 seg.  
 Estándar comprometido según NCS : 4 min. 30 seg.

Descripción	septiembre	octubre	Total bimestre
Archivos procesados	1.649	2.387	<b>4.036</b>
Tiempo promedio de proceso por archivo	1 min. 43 seg.	1 min. 32 seg.	<b>1 min. 37 seg.</b>
Archivos con tiempo de proceso > a 4,5 minutos	26	4	<b>30</b>

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

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

Promedio tiempo respuesta por registro : 0,52 seg.  
 Estándar comprometido según NCS : 2 seg.

Descripción	septiembre	octubre	Total bimestre
Registros procesados	5.962	8.233	<b>14.195</b>
Tiempo promedio por registro	0,52 seg.	0,52 seg.	<b>0,52 seg.</b>

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