

# NIVEL CALIDAD DE SERVICIO



Período Marzo - Abril 2013

## Servicio atención telefónica MAC

DESCRIPCIÓN	MARZO	ABRIL	TOTAL BIMESTRE
Llamadas recibidas	1.160	1.378	2,538
Llamadas atendidas	1.076	1.288	2.364
Porcentaje de llamadas atendidas	92,76%	93,47%	93,14%

Porcentaje de llamadas atendidas



Estándar comprometido según NCS



## Encuesta satisfacción usuario

DESCRIPCIÓN	MARZO	ABRIL	Nº PROMEDIO DE ENCUESTADOS	TOTAL BIMESTRE
Evaluación general del desempeño de los servicios del DCV	6,3	6,4	103	6,4
Evaluación servicio registro liquidación de operación	6,2	6,4	96	6,3
Evaluación servicio de desmaterialización	6,5	6,5	2	6,5
Evaluación servicio de BRAA.	6,0	6,5	3	6,3
Evaluación servicio de FLI.	7,0	6,8	2	6,9
Evaluación servicio de custodia	6,6	6,6	96	6,6
Evaluación servicio cámara de compensación	6,5	5,5	1	6,0
Evaluación general de atención recibida de la mesa de atención de clientes	6,5	6,5	90	6,5

Nota: los valores corresponden a la nota de 1 a 7 con que los encuestados evalúan cada servicio.

## Disponibilidad de los servicios

DESCRIPCIÓN	MARZO	ABRIL	TOTAL BIMESTRE
Disponibilidad global de los servicios	100%	99,89%	99,95%

Disponibilidad de los servicios DCV



Estándar comprometido según NCS



(\*) Disponibilidad de los servicios: porcentaje de tiempo que los servicios del DCV han estado funcionando o disponibles. A MARZO porcentaje de disponibilidad, menor es el tiempo de interrupción y viceversa. Se considera en esta medición los servicios SADE, SADE WEB, DVP y FLI.

# NIVEL CALIDAD DE SERVICIO

Período Marzo - Abril 2013



## Tiempo de respuesta de los servicios

DESCRIPCIÓN	MARZO	ABRIL	TOTAL BIMESTRE
Promedio tiempo de respuesta servicios	0,62 seg.	0,52 seg.	0,57 seg.

Promedio tiempo total de respuesta



Estándar comprometido según NCS



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.

DESCRIPCIÓN	MARZO	ABRIL	TOTAL BIMESTRE
Archivos procesados	1.829	1.794	3.623
Tiempo promedio de proceso por archivo	1 min. 20 seg.	1 min. 47 seg.	1 min. 34 seg.
Archivos con tiempo de proceso MARZO a 4,5 min.	6	16	22

Promedio tiempo respuesta por archivo



Estándar comprometido según NCS



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

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

DESCRIPCIÓN	MARZO	ABRIL	TOTAL BIMESTRE
Registros procesados	7.079	7.798	14.877
Tiempo promedio por registro	0,50 seg.	0,55 seg.	0,53 seg.

Promedio tiempo respuesta por registro



Estándar comprometido según NCS



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