

NIVEL CALIDAD DE SERVICIO



Período Julio - Agosto 2014

Servicio atención telefónica MAC

DESCRIPCIÓN	JULIO	AGOSTO	TOTAL BIMESTRE
Llamadas recibidas	1.635	1.410	3.045
Llamadas atendidas	1.523	1.355	2.878
Porcentaje de llamadas atendidas	93,15%	96,10%	94,52%

Porcentaje de llamadas atendidas



Estándar comprometido según NCS



Encuesta satisfacción usuario

DESCRIPCIÓN	JULIO	AGOSTO	Nº PROMEDIO DE ENCUESTADOS	TOTAL BIMESTRE
Evaluación global de los servicios DCV	6,2	6,4	116	6,3
Evaluación global servicios de custodia	6,6	6,6	94	6,6
Evaluación tiempo de respuesta en horarios de liquidación CCLV	6,2	6,3	27	6,3
Evaluación global servicio de custodia internacional	6,4	5,9	14	6,2
Evaluación global servicio forward	5,8	5,1	10	5,5
Evaluación servicio de registro y depósito de nuevas emisiones	6,5	7,0	2	6,8
Evaluación general atención recibida de la mesa atención de clientes	6,4	6,6	95	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	JULIO	AGOSTO	TOTAL BIMESTRE
Disponibilidad global de los servicios	99,98%	99,99%	99,98%

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 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.

NIVEL CALIDAD DE SERVICIO



Período Julio - Agosto 2014

Tiempo de respuesta de los servicios

DESCRIPCIÓN	JULIO	AGOSTO	TOTAL BIMESTRE
Tiempo de respuesta servicios	0,43 seg.	0,38 seg.	0,41 seg.
Total de transacciones	1.148.903	1.071.056	2.219.959



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	JULIO	AGOSTO	TOTAL BIMESTRE
Archivos procesados	1.124	1.200	2.324
Tiempo promedio de proceso por archivo	1 min. 39 seg.	2 min. 11 seg.	1 min. 25 seg.
Archivos con tiempo de proceso mayor a 4,5 min.	7	0	7



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

Cámara de compensación pagadera hoy (P.H.)

DESCRIPCIÓN	JULIO	AGOSTO	TOTAL BIMESTRE
Registros procesados	6.747	6.891	13.638
Tiempo promedio por registro	0,50 seg.	0,49 seg.	0,50 seg.



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