

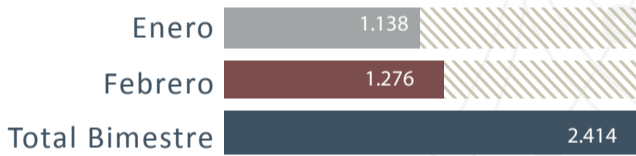


NIVEL CALIDAD DE SERVICIO PERIODO ENERO - FEBRERO 2016

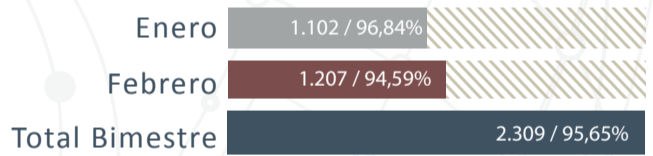


SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Llamadas recibidas



Llamadas atendidas



Estandar comprometido según NSC

90%

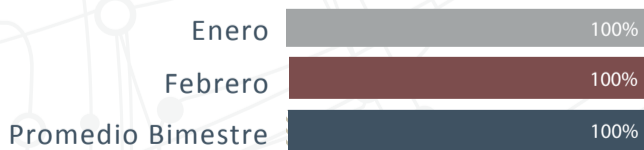
Porcentaje de llamadas atendidas

95,65%

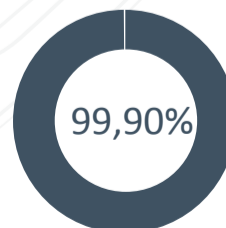


DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

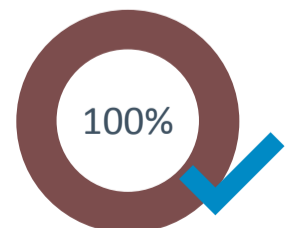
Disponibilidad global de los servicios



Estándar comprometido según NCS



Disponibilidad de los servicios DCV



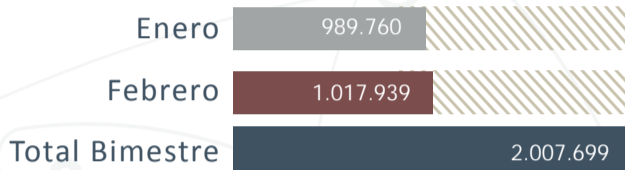
(*) Disponibilidad de los servicios: porcentaje de tiempo que los servicios del DCV han estado funcionando o disponibles. A mayor porcentaje de disponibilidad, menor es el tiempo de interrupción y viceversa. Se considera en esta medición los servicios SADE, SADE WEB, DVP y Servicio PACTOS.

NIVEL CALIDAD DE SERVICIO PERIODO ENERO - FEBRERO 2016



TIEMPO DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS

Total de transacciones



Tiempo de respuesta de los servicios



Estandar comprometido según NSC
2 Segundos

Tiempo promedio de respuesta
0,35 Segundos ✓



PACTOS

| | Enero | Febrero | Total bimestre |
|---|----------|-----------|----------------|
| Archivos procesados | 2.154 | 2.682 | 4.836 |
| Tiempo promedio de proceso por archivo | 1,2 seg. | 1,47 seg. | 1,33 seg. |
| Porcentaje de cumplimiento | 100% | 100% | 100% |
| Archivos con tiempo de proceso mayor a 1 minuto | 0 | 0 | 0 |

Cumplimiento comprometido **98%** de mensajes en menos de
1:00 Minuto

Cumplimiento Servicio
100% ✓

Pactos: incluye los archivos F.L.I. (facilidad de liquidez intradía)

📍 DIRECCIÓN

🏠 ENCUÉTRANOS

☎️ CONTÁCTANOS

DCV
Av. Apoquindo N° 4001
Piso 12 - Las Condes.

DCV Registros
Huerfanos 770 Piso 22,
Santiago Centro.

Sitio web: **DCV.CL**
Síguenos en : **in**

N° Accionistas
(56 2) 23939003

N° Depositantes
(56 2) 23939001

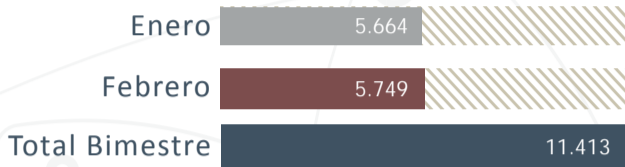
Mail contacto
mac@dcv.cl

NIVEL CALIDAD DE SERVICIO PERIODO ENERO - FEBRERO 2016



CÁMARA DE COMPENSACIÓN PAGADERA HOY (P.H)

Registros procesados



Tiempo de respuesta de los servicios



NOTA: tiempo promedio por registro = 1 dividido en registros por segundo (el dato de PH en uptime)

Estandar comprometido según NSC

2 Segundos

Tiempo promedio de respuesta

0,43 Segundos ✓



ENCUESTA CALIDAD DE SERVICIO DCV

Durante los meses de enero y febrero no se realiza estudio de calidad de servicios



DIRECCIÓN

ENCUÉTRANOS

CONTÁCTANOS

DCV
Av. Apoquindo Nº 4001
Piso 12 - Las Condes.

DCV Registros
Huerfanos 770 Piso 22,
Santiago Centro.

Sitio web: **DCV.CL**
Síguenos en :

Nº Accionistas
(56 2) 23939003

Nº Depositantes
(56 2) 23939001

Mail contacto
mac@dcv.cl