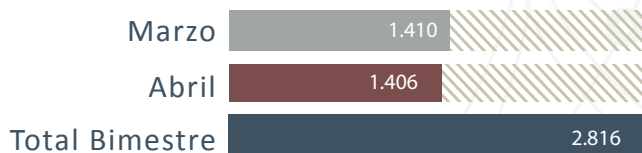


NIVEL CALIDAD DE SERVICIO PERÍODO MARZO - ABRIL 2016

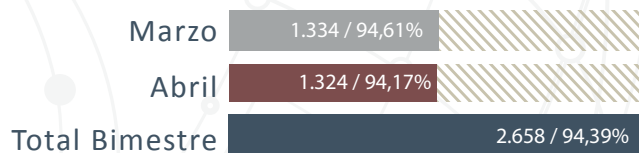


SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Llamadas recibidas



Llamadas atendidas



Estandar comprometido según NSC

90%

Porcentaje de llamadas atendidas

94,39%

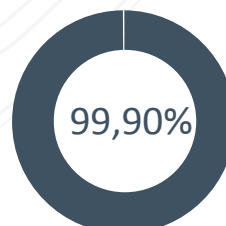


DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

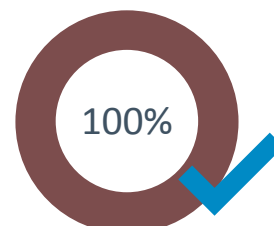
Disponibilidad global de los servicios



Estándar comprometido según NCS



Disponibilidad de los servicios DCV



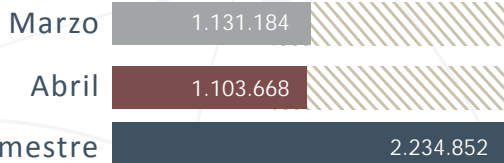
(*) Disponibilidad de los servicios: porcentaje de tiempo que los servicios del DCV han estado funcionando o disponibles. A mayor porcentaje de disponibilidad, menor es el tiempo de interrupción y viceversa. Se considera en esta medición los servicios SADE, SADE WEB, DVP y Servicio PACTOS.

NIVEL CALIDAD DE SERVICIO PERÍODO MARZO - ABRIL 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

	Marzo	Abril	Total bimestre
Archivos procesados	2.418	2.140	4.558
Tiempo promedio de proceso por archivo	7,20 seg.	1,10 seg.	4,15 seg.
Porcentaje de cumplimiento	99,71%	99,39%	99,55%
Archivos con tiempo de proceso mayor a 1 minuto	7	13	20

Cumplimiento comprometido **98%** de mensajes en menos de

1:00 Minuto

Cumplimiento Servicio

99,55% ✓

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

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

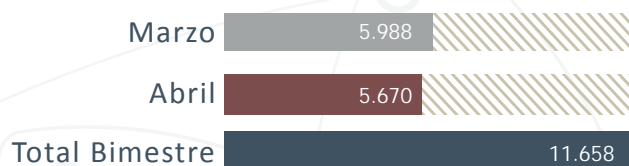
Mail contacto
mac@dcv.cl

NIVEL CALIDAD DE SERVICIO PERÍODO MARZO - ABRIL 2016



CÁMARA DE COMPENSACIÓN PAGADERA HOY (P.H)

Registros procesados



Tiempo de respuesta de los servicios



Estandar comprometido según NSC

2 Segundos

Tiempo promedio de respuesta

0,48 Segundos ✓



ENCUESTA CALIDAD DE SERVICIO DCV

	Promedio Marzo	Número de encuestados
Evaluación global de los servicios DCV	6,4	119
Evaluación Servicio de custodia	6,6	84
Evaluación tiempo de respuesta en horarios de liquidación CCLV	6,5	21
Evaluación Servicio de custodia internacional	6,2	11
Evaluación servicio de registro y depósito de nuevas emisiones	6,1	8
Evaluación global servicio Registro Electrónico de Prendas	6,3	20
Evaluación general atención recibida de la mesa atención clientes (MAC)	6,5	85

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

El estudio calidad de servicios DCV para el año 2016, se realiza solo en los meses de marzo, mayo, julio, septiembre y noviembre



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 :

N° Accionistas
(56 2) 23939003

N° Depositantes
(56 2) 23939001

Mail contacto
mac@dcv.cl