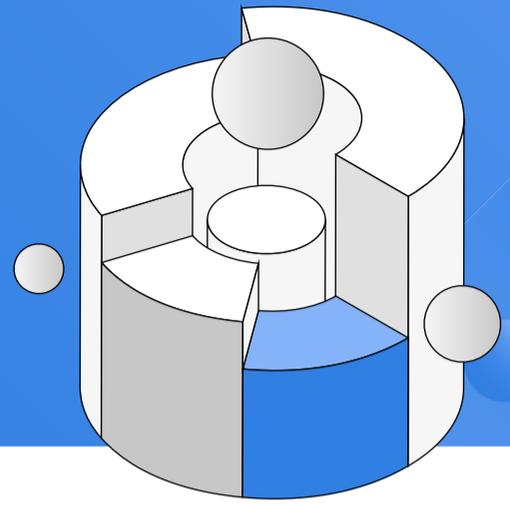
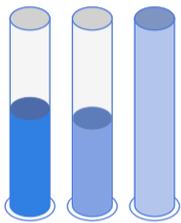


## Nivel de Calidad de Servicios

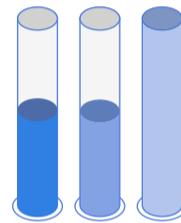
Julio - Agosto 2019



### Atención telefónica



Llamadas recibidas	
● Julio	1.313
● Agosto	1.233
● Total Bimestre	2.546

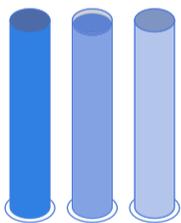


Llamadas atendidas	
● Julio	1.249 / 95,13%
● Agosto	1.184 / 96,03%
● Total Bimestre	2.433 / 95,56%

**90%** Estándar comprometido según NCS.

**95,56%** Porcentaje de llamadas atendidas.

### Disponibilidad de los servicios



Disponibilidad global de los servicios (*)	
● Julio	100%
● Agosto	99,95%
● Promedio bimestre	99,97%

**90%**

Estándar comprometido según NCS.

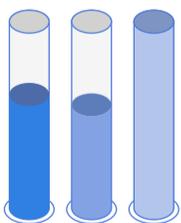
**99,97%**

Disponibilidad de los servicios DCV.

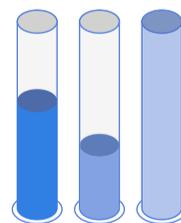
Nota: Disponibilidad de los servicios: porcentaje de tiempo que los servicios del DCV han estado funcionando o disponibles. Se considera en esta medición los servicios SADE, SADE WEB, DVP y Servicio PACTOS.



### Tiempo de respuesta de los servicios



Total de transacciones	
● Julio	2.428.682
● Agosto	2.396.914
● Total Bimestre	4.825.596



Total de respuesta de servicios	
● Julio	0,33 seg.
● Agosto	0,19 seg.
● Promedio bimestre	0,26 seg.

**2 seg** Estándar comprometido según NCS.

**0,26 seg** Tiempo promedio de respuesta

Nota: se entiende por "interacción", cualquier acción que realiza un usuario en el sistema del DCV, y que tiene un estándar comprometido según NCS de 2 seg. de tiempo de respuesta.



	Julio	Agosto	Total Bimestre
Mensajes procesados	1.332	1.396	2.728
Tiempo promedio de proceso por mensaje	0,27 seg.	0,19 seg.	0,23 seg.
Porcentaje de cumplimiento	99,92%	100%	99,96%
Mensajes con tiempo de proceso mayor a 1 min	1	0	1

Cumplimiento comprometido  
98% de mensajes en menos de:

**1 min**

**99,96%**

Cumplimiento de servicio.



### Cumplimiento Registro de Operaciones

	Julio	Agosto	Total Bimestre
Cámara contado normal (CN)	100%	100%	100%
Cámara pago mañana (PM)	100%	100%	100%
Cámara pago hoy (PH)	100%	100%	100%
Cámara simultánea	100%	100%	100%

Estándar **10 min** para cada registro diario.

### Cumplimiento Liquidación de Operaciones



	Julio	Agosto	Total Bimestre
Cámara contado normal (CN)	100%	100%	100%
Cámara pago mañana (PM)	100%	100%	100%
Cámara pago hoy (PH)	100%	100%	100%
Cámara simultánea	100%	100%	100%

Estándar **10 min** para cada liquidación diaria.



### Encuesta Calidad de Servicio DCV

	Nota	Nros. Encuestados
Evaluación global de los servicios DCV	6,4	120
Evaluación global servicios de custodia	6,6	88
Evaluación global de servicios de custodia internacional	6,1	10
Evaluación servicio de registro y depósito de nuevas emisiones	6,0	4
Evaluación global registro electrónico de prendas	6,3	15
Evaluación general atención recibida de la mesa atención de clientes	6,4	107

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

El estudio de Calidad de Servicios DCV para el año 2019, se realiza sólo en los meses de marzo, mayo, julio, septiembre y noviembre.