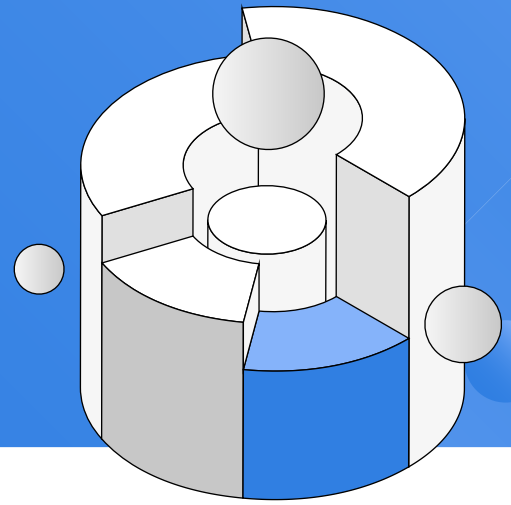
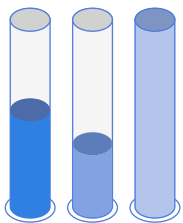


Nivel de Calidad de Servicios

Marzo - Abril 2020

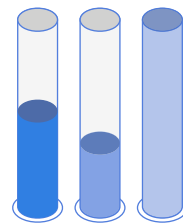


Atención telefónica



Llamadas recibidas

● Marzo	1.462
● Abril	999
● Total Bimestre	2.461



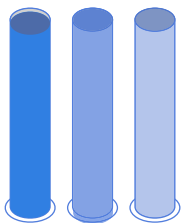
Llamadas atendidas

● Marzo	1.423 / 97,33%
● Abril	971 / 97,20%
● Total Bimestre	2.394 / 97,28%

90% Estándar comprometido según NCS.

97,28% Porcentaje de llamadas atendidas.

Disponibilidad de los servicios



Disponibilidad global de los servicios (*)

● Marzo	99,92%
● Abril	100%
● Promedio bimestre	99,96%

90%

Estándar comprometido según NCS.

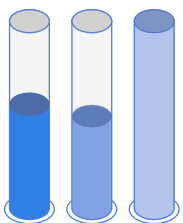
99,96%

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.

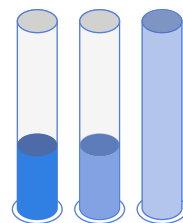


Tiempo de respuesta de los servicios



Total de interacciones

● Marzo	2.388.738
● Abril	2.016.129
● Total Bimestre	4.404.867



Tiempo de respuesta de los servicios

● Marzo	0,17 seg.
● Abril	0,16 seg.
● Promedio bimestre	0,17 seg.

2 seg Estándar comprometido según NCS.

0,17 seg Promedio bimestre

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.



	Marzo	Abril	Total Bimestre
Mensajes procesados	388	378	766
Tiempo promedio de proceso por mensaje	22,77 seg.	0,29 seg.	11,53 seg.
Porcentaje de cumplimiento	96,65%	100%	98,33%
Mensajes con tiempo de proceso mayor a 1 min	13	0	13

Cumplimiento comprometido
98% de mensajes en menos de: **1 min** | **98,33%** Cumplimiento de servicio.



Cumplimiento Registro de Operaciones

	Marzo	Abril	Promedio 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



	Marzo	Abril	Promedio 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

Por motivos de contingencia y trabajo remoto, el estudio calidad de servicios no se realizó en el mes de marzo. Se está evaluando su implementación durante el año 2020.