



# Noviembre - Diciembre 2010

## Nivel de calidad de servicios

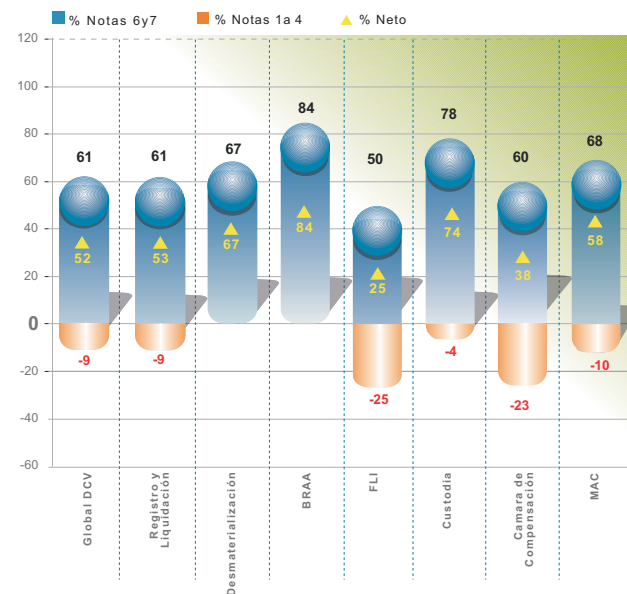
### Servicio atención telefónica MAC

Porcentaje de llamadas atendidas: **85,57%**  
 Estándar comprometido según NCS: **90%**

Mes	Noviembre	Diciembre	Total bimestre
LLAMADAS RECIBIDAS	3.424	1.959	<b>5.383</b>
LLAMADAS ATENDIDAS	2.854	1.752	<b>4.606</b>
PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS	83,35%	89,43%	<b>85,57%</b>

### Encuesta satisfacción usuario

Mes	Noviembre	Diciembre	Encuestados	Total bimestre
EVALUACIÓN GENERAL DEL DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS DCV	59%	64%	80	61%
EVALUACIÓN SERVICIO REGISTRO Y LIQUIDACIÓN DE OPERACIONES	59%	64%	68	61%
EVALUACIÓN SERVICIO DE DESMATERIALIZACIÓN	71%	63%	4	67%
EVALUACIÓN SERVICIO DE BRAA	84%	84%	3	84%
EVALUACIÓN SERVICIO FLI	25%	75%	1	50%
EVALUACIÓN SERVICIO DE CUSTODIA	75%	81%	77	78%
EVALUACIÓN SERVICIO CÁMARA DE COMPENSACIÓN	58%	63%	4	60%
EVALUACIÓN GENERAL ATENCIÓN RECIBIDA DE LA MESA ATENCIÓN DE CLIENTES	64%	72%	73	68%



**Porcentajes:** corresponden a las clasificaciones de nota 6 y 7 que los usuarios encuestados le asignaron a cada servicio.

**Encuestados:** corresponde al número de personas promedio que respondieron la encuesta "Panel de Usuarios" realizada por Adimark, durante el período.

### Disponibilidad de los servicios

Disponibilidad de los servicios DCV: **99,85%**  
 Estándar comprometido según NCS: **99%**

Mes	Noviembre	Diciembre	Total bimestre
DISPONIBILIDAD GLOBAL DE LOS SERVICIOS	99,78%	99,93%	<b>99,85%</b>

**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.



# Noviembre - Diciembre 2010

## NCS Nivel de calidad de servicios

### Tiempo respuesta de los servicios

Promedio tiempo total respuesta: 0,25 seg.  
Estándar comprometido según NCS: 2 seg.

Mes	Noviembre	Diciembre	Total bimestre
PROMEDIO TIEMPO RESPUESTA SERVICIOS	0,014 seg.	0,49 seg.	0,25 seg.

**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.

Promedio tiempo respuesta por archivo: 1 min. 30 seg.  
Estándar comprometido según NCS: 4 min. 30 seg.

Mes	Noviembre	Diciembre	Total bimestre
ARCHIVOS PROCESADOS	2.459	2.348	4.807
TIEMPO PROMEDIO DE PROCESO POR ARCHIVO	1 min. 22 seg.	1 min. 39 seg.	1 min. 30 seg.
ARCHIVOS CON TIEMPO DE PROCESO MAYOR A 4 min 30 seg	10	0	10

F.L.I.: facilidad de liquidez intradía.

### Cámara de compensación pagadero hoy (P.H.)

Promedio tiempo respuesta por registro: 0,46 seg.  
Estándar comprometido según NCS: 2 seg.

Mes	Noviembre	Diciembre	Total bimestre
REGISTROS PROCESADOS	6.171	6.304	12.475
TIEMPO PROMEDIO POR REGISTRO	0,46 seg.	0,46 seg.	0,46 seg.

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