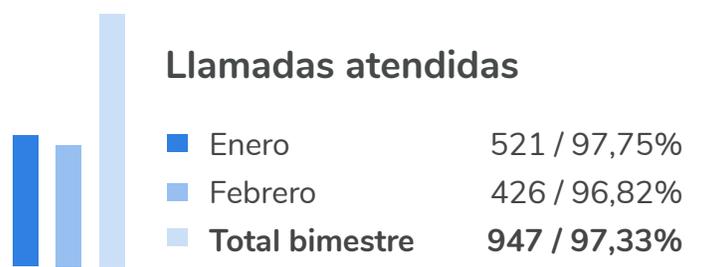
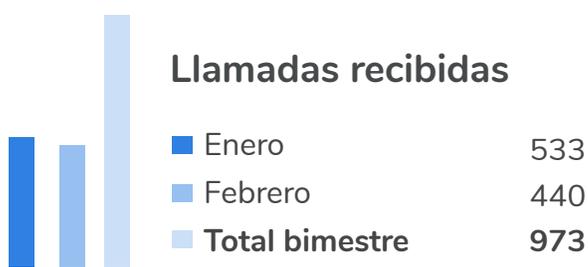


# NIVEL CALIDAD DE SERVICIOS

Período enero - febrero 2024

## Atención telefónica



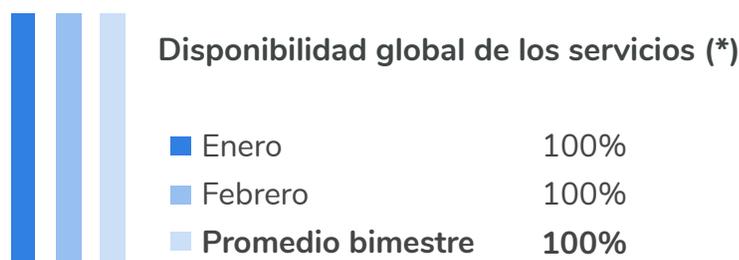
90%

Estándar comprometido según NCS.

97,33 %

Porcentaje de llamadas atendidas.

## Disponibilidad de los servicios



99,97%

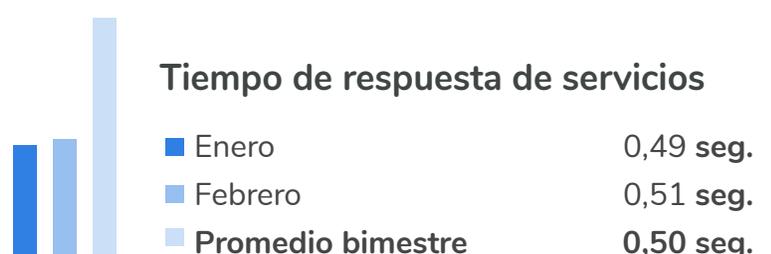
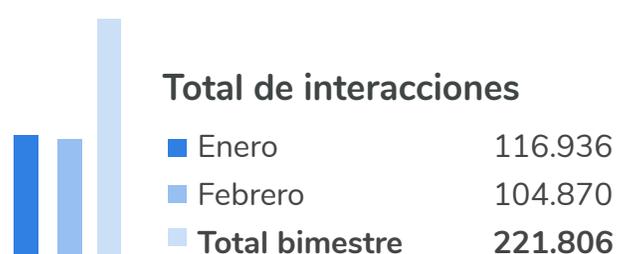
Estándar comprometido según NCS.

100%

Disponibilidad de los servicios DCV.

Disponibilidad de los servicios: Porcentaje de tiempo que los servicios del DCV han estado funcionando o disponibles. Se considera en esta medición los servicios: DCV Evolución (Nasdaq), DVP y Servicio Pactos

## Tiempo de respuesta de los servicios



2 seg.

Estándar comprometido según NCS.

0,50 seg.

Promedio bimestre

## Pactos Banco Central de Chile

---

	Enero	Febrero	Total bimestre
Mensajes procesados	1.287	1.162	2.449
Tiempo promedio de proceso por mensaje	2,45 seg.	2,47 seg.	2,46 seg.
Porcentaje de cumplimiento	100%	100%	100%
Archivos con tiempo de proceso mayor a 1 min.	0	0	0
Cumplimiento comprometido: 98% de mensajes en menos de <b>1 minuto</b> .	Cumplimiento de servicio <b>100%</b>		

## Cumplimiento Registro de Operaciones

---

	Enero	Febrero	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 comprometido: 10 minutos para cada registro diario.			

## Cumplimiento Liquidación de Operaciones

---

	Enero	Febrero	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 comprometido: 10 minutos para cada liquidación diaria.			

## Encuesta Calidad de Servicio DCV

---

Nota: Durante este período no se realizó estudio de calidad de servicios DCV.