NIVEL CALIDAD DE SERVICIOS

Período enero - febrero 2025

Atención telefónica

Llamadas recibidas

Enero	508
Febrero	418
Total bimestre	**926**

90%

Estándar comprometido según NCS.

Llamadas atendidas

Enero	478 / 94,09%
Febrero	387 / 92,58%
Total bimestre	**865 / 93,41%**

93,41%

Porcentaje de llamadas atendidas.

Disponibilidad de los servicios

Disponibilidad global de los servicios (*)

Enero	100%
Febrero	100%
Promedio bimestre	**100%**

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

Total de interacciones

Enero	128.296
Febrero	119.932
Total bimestre	**248.228**

2 seg.

Estándar comprometido según NCS.

Tiempo de respuesta de servicios

Enero	0,67 **seg.**
Febrero	0,63 **seg.**
Promedio bimestre	**0,65 seg.**

0,65 seg.

Promedio bimestre

Pactos Banco Central de Chile

	Enero	Febrero	Total bimestre
Mensajes procesados	870	888	**1.758**
Tiempo promedio de proceso por mensaje	2,30 seg.	3,36 seg.	**2,83 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 **1 minuto.**	Cumplimiento de servicio **100%**		

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.