NIVEL CALIDAD DE SERVICIOS

Período mayo - junio 2024

Atención telefónica

Llamadas recibidas

Mayo	409
Junio	449
Total bimestre	**858**

90%

Estándar comprometido según NCS.

Llamadas atendidas

Mayo	393 / 96,57%
Junio	442 / 98,43%
Total bimestre	**812 / 97,50%**

97,50 %

Porcentaje de llamadas atendidas.

Disponibilidad de los servicios

Disponibilidad global de los servicios (*)

Mayo	100%
Junio	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

Mayo	127.539
Junio	117.579
Total bimestre	**245.118**

2 seg.

Estándar comprometido según NCS.

Tiempo de respuesta de servicios

Mayo	0,53 seg.
Junio	0,55 seg.
Promedio bimestre	**0,54 seg.**

0,54 seg.

Promedio bimestre

Pactos Banco Central de Chile

	Mayo	Junio	Total bimestre
Mensajes procesados	1.017	778	**1.795**
Tiempo promedio de proceso por mensaje	3,45 seg.	1,94 seg.	**2,70 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

	Mayo	Junio	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

	Mayo	Junio	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	Número encuestados
EVALUACIÓN GLOBAL DE LOS SERVICIOS DCV EVOLUCIÓN	6,5	145
EVALUACIÓN GLOBAL FUNCIONALIDAD OPERACIONES, SALDOS Y TESORERÍA	6,7	122
EVALUACIÓN GLOBAL FUNCIONALIDAD EVENTOS CORPORATIVOS	6,5	82
EVALUACIÓN GLOBAL FUNCIONALIDAD CASILLAS Y REPORTES	6,4	118
EVALUACIÓN GLOBAL SERVICIO PRENDAS	6,9	31
EVALUACIÓN GLOBAL FUNCIONALIDAD USUARIOS Y PARTICIPANTES (SOLO ADM. SEGURIDAD)	6,6	29
EVALUACIÓN GLOBAL SERVICIO CUSTODIA INTERNACIONAL	6,5	24
EVALUACIÓN GLOBAL ATENCIÓN RECIBIDA DE LA MESA ATENCIÓN DE CLIENTES	6,4	47

Nota: los valores corresponden al promedio de notas de 1 a 7 con que los encuestados evalúan cada atributo.
El estudio calidad de servicios DCV Evolución 2024 mide la satisfacción de los servicios en la plataforma DCVe y es realizado por IPSOS a través de un estudio autoadministrado vía correo electrónico.
Se realizará en los meses de marzo, mayo, julio, septiembre y noviembre