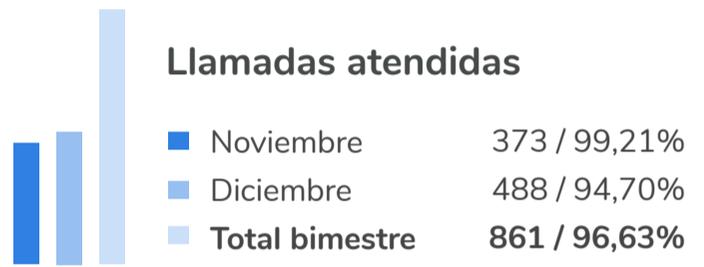
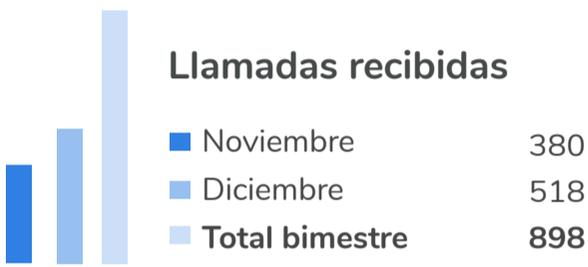


# NIVEL CALIDAD DE SERVICIOS

Período noviembre - diciembre 2024

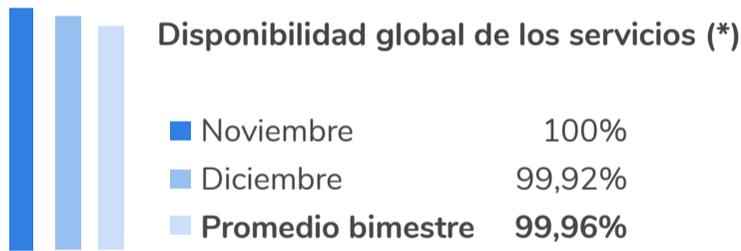
## Atención telefónica



▼  
**90%**  
Estándar comprometido según NCS.

▼  
**96,63 %**  
Porcentaje de llamadas atendidas.

## Disponibilidad de los servicios

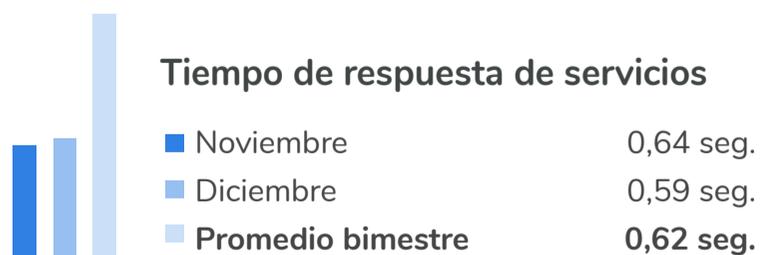


▼  
**99,97%**  
Estándar comprometido según NCS.

▼  
**99,96%**  
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.

▼  
**0,62 seg.**  
Promedio bimestre

## Pactos Banco Central de Chile

	Noviembre	Diciembre	Total bimestre
Mensajes procesados	928	788	<b>1.716</b>
Tiempo promedio de proceso por mensaje	2,52 seg.	2,10 seg.	<b>2,31 seg.</b>
Porcentaje de cumplimiento	100%	100%	<b>100%</b>
Archivos con tiempo de proceso mayor a 1 min.	0	0	<b>0</b>
Cumplimiento comprometido: 98% de mensajes en menos de <b>1 minuto</b> .	Cumplimiento de servicio <b>100%</b>		

## Cumplimiento Registro de Operaciones

	Noviembre	Diciembre	Promedio bimestre
Cámara Contado Normal (CN)	100%	100%	<b>100%</b>
Cámara Pago Mañana (PM)	100%	100%	<b>100%</b>
Cámara Pago Hoy (PH)	100%	100%	<b>100%</b>
Cámara Simultánea	100%	100%	<b>100%</b>
Estándar comprometido: 10 minutos para cada registro diario.			

## Cumplimiento Liquidación de Operaciones

	Noviembre	Diciembre	Promedio bimestre
Cámara Contado Normal (CN)	100%	100%	<b>100%</b>
Cámara Pago Mañana (PM)	100%	100%	<b>100%</b>
Cámara Pago Hoy (PH)	100%	100%	<b>100%</b>
Cámara Simultánea	100%	100%	<b>100%</b>
Estándar comprometido: 10 minutos para cada liquidación diaria.			

## Encuesta Calidad de Servicio DCV

	Nota	Número encuestados
EVALUACIÓN GLOBAL DE LOS SERVICIOS DCV EVOLUCIÓN	6,2	175
EVALUACIÓN GLOBAL FUNCIONALIDAD OPERACIONES, SALDOS Y TESORERÍA	6,5	147
EVALUACIÓN GLOBAL FUNCIONALIDAD EVENTOS CORPORATIVOS	6,4	102
EVALUACIÓN GLOBAL FUNCIONALIDAD CASILLAS Y REPORTES	6,4	138
EVALUACIÓN GLOBAL SERVICIO PRENDAS	6,6	42
EVALUACIÓN GLOBAL FUNCIONALIDAD USUARIOS Y PARTICIPANTES (SOLO ADM. SEGURIDAD)	6,7	30
EVALUACIÓN GLOBAL SERVICIO CUSTODIA INTERNACIONAL	6,6	29
EVALUACIÓN GLOBAL ATENCIÓN RECIBIDA DE LA MESA ATENCIÓN DE CLIENTES	6,7	25

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