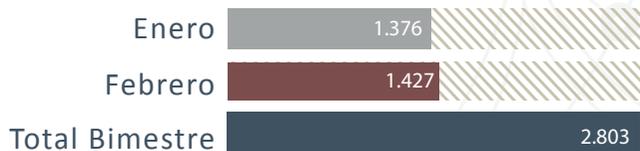


NIVEL CALIDAD DE SERVICIO PERÍODO ENERO - FEBRERO 2017

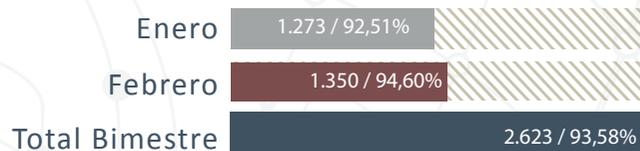


SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Llamadas recibidas



Llamadas atendidas



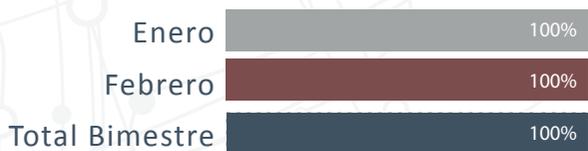
Estandar comprometido según NSC
90%

Porcentaje de llamadas atendidas
93,58%

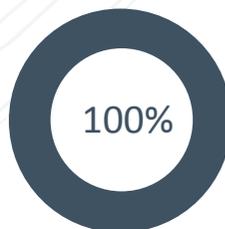


DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

Disponibilidad global de los servicios



Estándar comprometido según NCS



Disponibilidad de los servicios DCV



(*) 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. Se considera en esta medición los servicios SADE, SADE WEB, DVP y Servicio PACTOS.

NIVEL CALIDAD DE SERVICIO PERÍODO ENERO - FEBRERO 2017



TIEMPO DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS

Total de transacciones



Tiempo de respuesta de los servicios



Estandar comprometido según NSC

2 Segundos

Tiempo promedio de respuesta

0,37 Segundos



PACTOS BANCO CENTRAL DE CHILE

	Enero	Febrero	Total bimestre
Mensajes procesados	2.188	1.690	3.878
Tiempo promedio de proceso por mensaje	1 seg.	0,75 seg.	0,88 seg.
Porcentaje de cumplimiento	99,95%	100%	99,98%
Mensajes con tiempo de proceso mayor a 1 minuto	1	0	1

Cumplimiento comprometido **98%** de mensajes en menos de

1:00 Minuto

Cumplimiento Servicio

99,98%

Pactos: incluye los archivos F.L.I. (facilidad de liquidez intradía)

DIRECCIÓN

ENCUÉTRANOS

CONTÁCTANOS

DCV
Av. Apoquindo N° 4001
Piso 12 - Las Condes.

DCV Registros
Huerfanos 770 Piso 22,
Santiago Centro.

Sitio web: www.dcv.cl
Síguenos en :

N° Accionistas
(56) 223 939 003

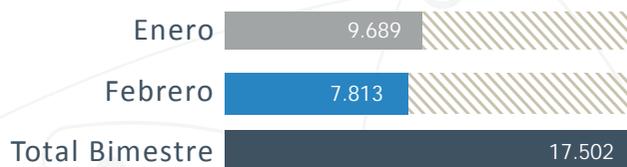
N° Depositantes
(56) 223 939 001

Mail contacto
mac@dcv.cl



CÁMARA DE COMPENSACIÓN (CCLV) PAGADERA HOY (PH)

Registros procesados



Tiempo promedio liquidación operaciones de cámara



Estandar comprometido según NSC

2 Segundos

Tiempo promedio de respuesta

0,46 Segundos ✓



ENCUESTA CALIDAD DE SERVICIO DCV

Durante los meses de enero y febrero no se realiza estudio de calidad de servicios



 DIRECCIÓN

 ENCUÉTRANOS

 CONTÁCTANOS

DCV
Av. Apoquindo N° 4001
Piso 12 - Las Condes.

DCV Registros
Huerfanos 770 Piso 22,
Santiago Centro.

Sitio web: www.dcv.cl
Síguenos en : 

N° Accionistas
(56) 223 939 003

N° Depositantes
(56) 223 939 001

Mail contacto
mac@dcv.cl