

NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIOS PERÍODO ENERO - FEBRERO 2019



SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

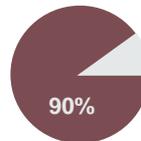


Estándar comprometido según NCS:
90%

Porcentaje de llamadas atendidas:
96,72%



DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS



Estándar comprometidos 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 Enero 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.



TIEMPO DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS



Estándar comprometido según NCS:
2 segundos

Tiempo promedio de respuesta:
0,46 segundos



PACTOS BANCO CENTRAL DE CHILE

	Enero	Febrero	Total Bimestre
Mensajes procesados	904	706	1.610
Tiempo promedio de proceso por archivo	0,45 seg.	0,75 seg.	0,60 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	Total 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
10 minutos
para cada registro diario



CUMPLIMIENTO LIQUIDACIÓN DE OPERACIONES

	Enero	Febrero	Total 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%

Estandar
10 minutos
para cada liquidación diaria



DCV

Av. Apoquindo N° 4001
piso 12 - Las Condes

DCV Registros

Huérfanos N° 770
piso 22 - Stgo. Centro



N° Depositantes

+562 2393 90 01

N° Accionistas

+562 2393 90 03



mac@dcv.cl



www.dcv.cl



DCV LinkedIn

