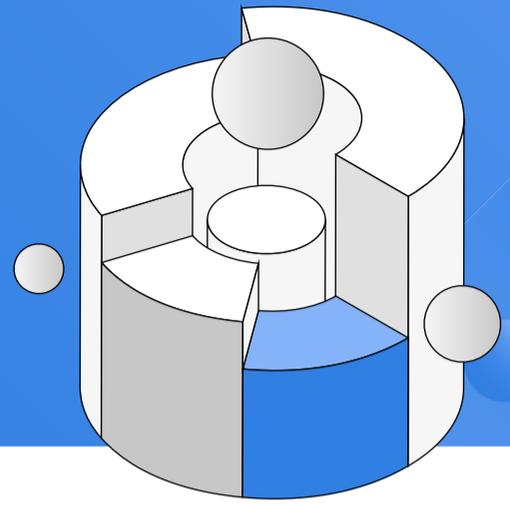
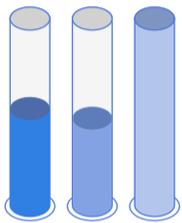


Nivel de Calidad de Servicios

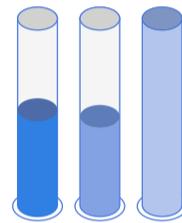
Enero - Febrero 2020



Atención telefónica



| Llamadas recibidas | |
|--------------------|-------|
| ● Enero | 1.424 |
| ● Febrero | 1.124 |
| ● Total Bimestre | 2.548 |

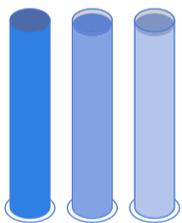


| Llamadas atendidas | |
|--------------------|----------------|
| ● Enero | 1.313 / 92,21% |
| ● Febrero | 1.091 / 97,06% |
| ● Total Bimestre | 2.404 / 94,35% |

90% Estándar comprometido según NCS.

94,35% Porcentaje de llamadas atendidas.

Disponibilidad de los servicios



| Disponibilidad global de los servicios (*) | |
|--|------|
| ● Enero | 100% |
| ● Febrero | 100% |
| ● Promedio bimestre | 100% |

90%

Estándar comprometido según NCS.

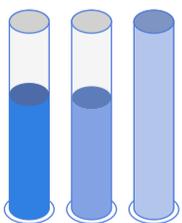
100%

Disponibilidad de los servicios DCV.

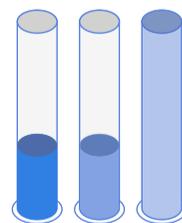
Nota: Disponibilidad de los servicios: porcentaje de tiempo que los servicios del DCV han estado funcionando o disponibles. Se considera en esta medición los servicios SADE, SADE WEB, DVP y Servicio PACTOS.



Tiempo de respuesta de los servicios



| Total de Interacciones | |
|------------------------|-----------|
| ● Enero | 2.223.832 |
| ● Febrero | 1.875.755 |
| ● Total Bimestre | 4.099.587 |



Tiempo de respuesta de los servicios

| | |
|---------------------|-----------|
| ● Enero | 0,16 seg. |
| ● Febrero | 0,15 seg. |
| ● Promedio bimestre | 0,16 seg. |

2 seg Estándar comprometido según NCS.

0,16 seg Promedio bimestre

Nota: se entiende por "interacción", cualquier acción que realiza un usuario en el sistema del DCV, y que tiene un estándar comprometido según NCS de 2 seg. de tiempo de respuesta.



| | Enero | Febrero | Total Bimestre |
|--|-----------|-----------|----------------|
| Mensajes procesados | 400 | 794 | 1.194 |
| Tiempo promedio de proceso por mensaje | 0,05 Seg. | 1,54 Seg. | 0,80 Seg. |
| Porcentaje de cumplimiento | 100% | 100% | 100% |
| Mensajes con tiempo de proceso mayor a 1 min | 0 | 0 | 0 |

Cumplimiento comprometido
98% de mensajes en menos de:

1 min

100%

Cumplimiento de servicio.



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 **10 min** 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 **10 min** para cada liquidación diaria.