

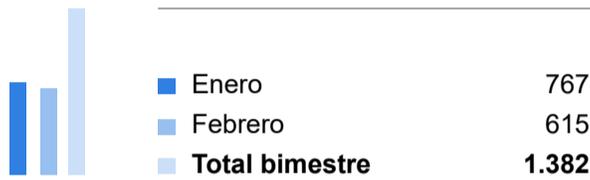
# Nivel de Calidad de Servicios

Enero - febrero 2021



## Atención telefónica

Llamadas recibidas



Llamadas atendidas



90%

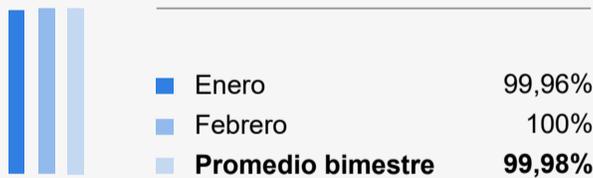
Estándar comprometido según NCS.

97,68%

Porcentaje de llamadas atendidas.

## Disponibilidad de los servicios

Disponibilidad global de los servicios (\*)



90%

Estándar comprometido según NCS.

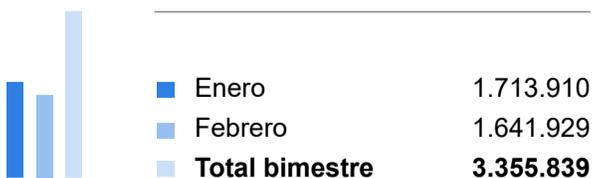
99,98%

Disponibilidad de los servicios DCV.

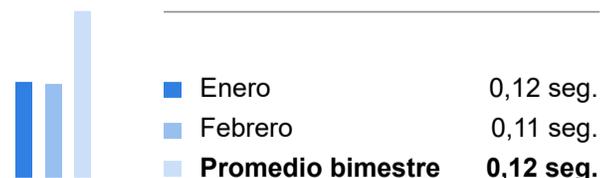
(\*) Disponibilidad de los servicios: Porcentaje de tiempo que los servicios del DCV han estado funcionando o disponibles. Se considera en esta medición los servicios SADE, SADE WEB, DVP y Servicio PACTOS.

## Tiempo de respuesta de los servicios

Total de interacciones



Tiempo de respuesta de servicios



2 seg.

Estándar comprometido según NCS.

0,12 seg.

Promedio bimestre

## Pactos Banco Central de Chile

	Enero	Febrero	Total bimestre
Mensajes procesados	46	140	186
Tiempo promedio de proceso por archivo	0,10	0,15	0,13
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 minutos.	Cumplimiento de servicio <b>100%</b>		

## 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 <b>10 minutos</b> 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 <b>10 minutos</b> para cada registro diario.			

## Encuesta Calidad de Servicio DCV

**Nota:** Durante los meses de enero y febrero no se realiza estudio de calidad de servicios.