

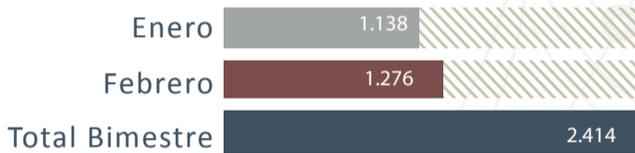


**NIVEL CALIDAD DE SERVICIO PERIODO ENERO - FEBRERO 2016**

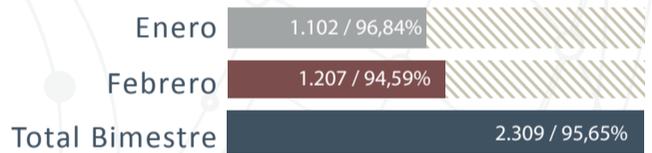


**SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**

**Llamadas recibidas**



**Llamadas atendidas**



Estandar comprometido según NSC

**90%**

Porcentaje de llamadas atendidas

**95,65%**

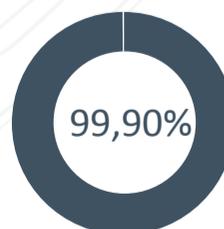


**DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS**

**Disponibilidad global de los servicios**



**Estándar comprometido según NCS**



**Disponibilidad de los servicios DCV**



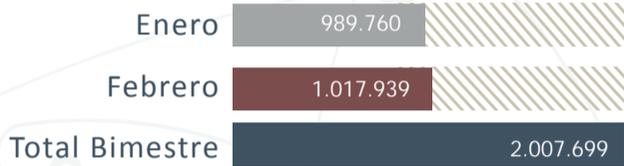
(\*) Disponibilidad de los servicios: porcentaje de tiempo que los servicios del DCV han estado funcionando o disponibles. A mayor porcentaje de disponibilidad, menor es el tiempo de interrupción y viceversa. Se considera en esta medición los servicios SADE, SADE WEB, DVP y Servicio PACTOS.

# NIVEL CALIDAD DE SERVICIO PERIODO ENERO - FEBRERO 2016



## 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  
**0,35 Segundos** ✓



## PACTOS

	Enero	Febrero	Total bimestre
Archivos procesados	2.154	2.682	4.836
Tiempo promedio de proceso por archivo	1,2 seg.	1,47 seg.	1,33 seg.
Porcentaje de cumplimiento	100%	100%	100%
Archivos con tiempo de proceso mayor a 1 minuto	0	0	0

Cumplimiento comprometido **98%** de mensajes en menos de  
**1:00 Minuto**

Cumplimiento Servicio  
**100%** ✓

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: [DCV.CL](http://DCV.CL)  
Síguenos en : [in](#)

N° Accionistas  
(56 2) 23939003

N° Depositantes  
(56 2) 23939001

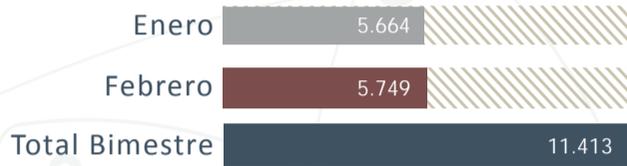
Mail contacto  
[mac@dcv.cl](mailto:mac@dcv.cl)

# NIVEL CALIDAD DE SERVICIO PERIODO ENERO - FEBRERO 2016



## CÁMARA DE COMPENSACIÓN PAGADERA HOY (P.H)

### Registros procesados



### Tiempo de respuesta de los servicios



NOTA: tiempo promedio por registro = 1 dividido en registros por segundo (el dato de PH en uptime)

Estandar comprometido según NSC

**2 Segundos**

Tiempo promedio de respuesta

**0,43 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 Nº 4001  
Piso 12 - Las Condes.

**DCV Registros**  
Huerfanos 770 Piso 22,  
Santiago Centro.

Sitio web: **DCV.CL**  
Síguenos en :

Nº Accionistas  
(56 2) 23939003

Nº Depositantes  
(56 2) 23939001

Mail contacto  
mac@dcv.cl