

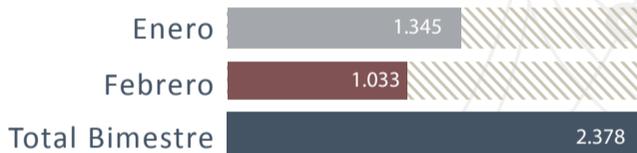


## NIVEL CALIDAD DE SERVICIO PERÍODO ENERO - FEBRERO 2018

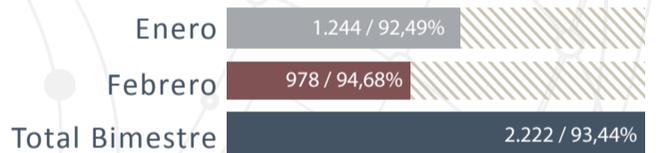


### SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

#### Llamadas recibidas



#### Llamadas atendidas



Estandar comprometido según NSC

**90%**

Porcentaje de llamadas atendidas

**93,44%**



### DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

#### Disponibilidad global de los servicios



Estándar comprometido según NCS



Disponibilidad de los servicios DCV



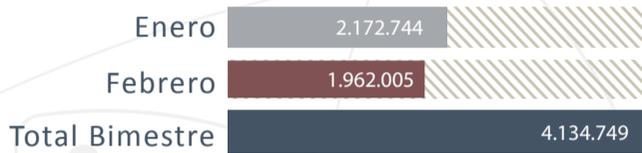
(\*) Disponibilidad de los servicios: porcentaje de tiempo que los servicios del DCV han estado funcionando o disponibles. A Septiembre porcentaje de disponibilidad, menor es el tiempo de interrupción y viceversa. Se considera en esta medición los servicios SADE, SADE WEB, DVP y Servicio PACTOS.

# NIVEL CALIDAD DE SERVICIO PERÍODO ENERO - FEBRERO 2018



## 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  
**0,30 Segundos**



## PACTOS BANCO CENTRAL DE CHILE

	Enero	Febrero	Total bimestre
Mensajes procesados	1.626	1.450	3.076
Tiempo promedio de proceso por archivo	1,05 seg	0,62 seg	0,84 seg
Porcentaje de cumplimiento	99,94%	100%	99,97%
Archivos con tiempo de proceso Mayor a 1 minuto	1	0	1

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

Cumplimiento Servicio  
**99,97%**

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



## 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%



## 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 registro diario



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 :

Nº Accionistas  
(56 2) 23939003

Nº Depositantes  
(56 2) 23939001

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