

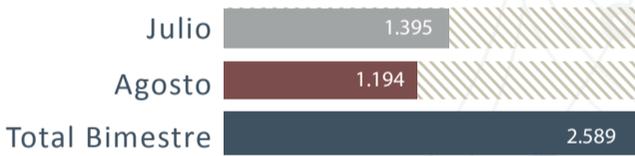


NIVEL CALIDAD DE SERVICIO PERÍODO JULIO - AGOSTO 2016

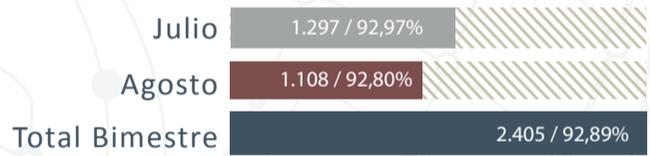


SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Llamadas recibidas



Llamadas atendidas



Estandar comprometido según NSC

90%

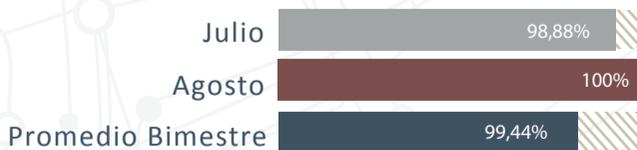
Porcentaje de llamadas atendidas

92,89%

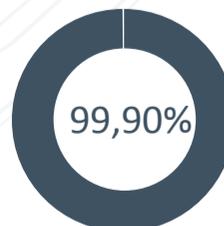


DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

Disponibilidad global de los servicios



Estandar 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 PERÍODO JULIO - AGOSTO 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

0,40 Segundos ✓



PACTOS

| | Julio | Agosto | Total bimestre |
|---|-----------|-----------|----------------|
| Archivos procesados | 2.792 | 2.000 | 4.792 |
| Tiempo promedio de proceso por archivo | 2,00 seg. | 1,61 seg. | 1,81 seg. |
| Porcentaje de cumplimiento | 99,89% | 99,95% | 99,92% |
| Archivos con tiempo de proceso mayor a 1 minuto | 3 | 1 | 4 |

Cumplimiento comprometido **98%** de mensajes en menos de

1:00 Minuto

Cumplimiento Servicio

99,92% ✓

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**
Síguenos en : **in**

N° Accionistas
(56 2) 23939003

N° Depositantes
(56 2) 23939001

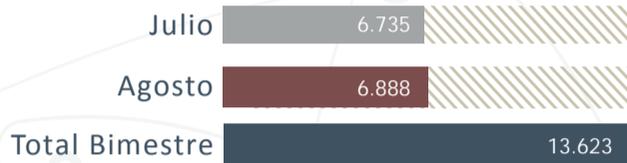
Mail contacto
mac@dcv.cl

NIVEL CALIDAD DE SERVICIO PERÍODO JULIO - AGOSTO 2016



CÁMARA DE COMPENSACIÓN PAGADERA HOY (P.H)

Registros procesados



Tiempo de respuesta de los servicios



Estandar comprometido según NSC

2 Segundos

Tiempo promedio de respuesta

0,48 Segundos ✓



ENCUESTA CALIDAD DE SERVICIO DCV

| | Promedio Julio | Número de encuestados |
|---|----------------|-----------------------|
| Evaluación global de los servicios DCV | 6,3 | 120 |
| Evaluación Servicio de custodia | 6,5 | 95 |
| Evaluación tiempo de respuesta en horarios de liquidación CCLV | 6,5 | 23 |
| Evaluación Servicio de custodia internacional | 6,2 | 10 |
| Evaluación servicio de registro y depósito de nuevas emisiones | 6,5 | 6 |
| Evaluación global servicio Registro Electrónico de Prendas | 6,5 | 12 |
| Evaluación general atención recibida de la mesa atención clientes (MAC) | 6,5 | 94 |

Nota: los valores corresponden a la nota de 1 a 7 con que los encuestados evalúan cada servicio.

El estudio calidad de servicios DCV para el año 2016, se realiza solo en los meses de marzo, mayo, julio, septiembre y noviembre



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