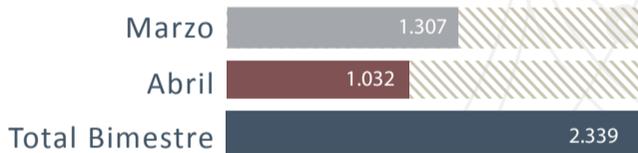


## NIVEL CALIDAD DE SERVICIO PERÍODO MARZO - ABRIL 2017

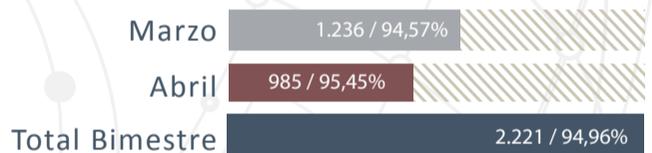


### SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

#### Llamadas recibidas



#### Llamadas atendidas



Estandar comprometido según NSC

**90%**

Porcentaje de llamadas atendidas

**94,96%**



### DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

#### Disponibilidad global de los servicios



#### Estándar comprometido según NCS



#### Disponibilidad de los servicios DCV



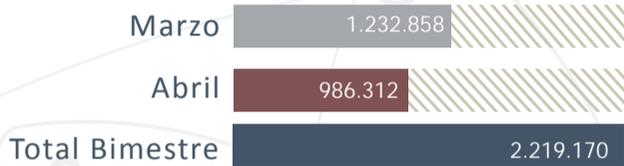
(\*) Disponibilidad de los servicios: porcentaje de tiempo que los servicios del DCV han estado funcionando o disponibles. A mayor porcentaje de disponibilidad, menor es el tiempo de interrupción y viceversa. Se considera en esta medición los servicios SADE, SADE WEB, DVP y Servicio PACTOS.

# NIVEL CALIDAD DE SERVICIO PERÍODO MARZO - ABRIL 2017



## 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

**0,39 Segundos** ✓



## PACTOS BANCO CENTRAL DE CHILE

	Marzo	Abril	Total bimestre
Mensajes procesados	2.980	2.714	5.694
Tiempo promedio de proceso por archivo	1,48 seg.	1,33 seg.	1,41 seg.
Porcentaje de cumplimiento	99,97%	99,93%	99,95%
Archivos con tiempo de proceso mayor a 1 minuto	1	2	3

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

**1:00 Minuto**

Cumplimiento Servicio

**99,95%** ✓

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 :

N° Accionistas  
(56 2) 23939003

N° Depositantes  
(56 2) 23939001

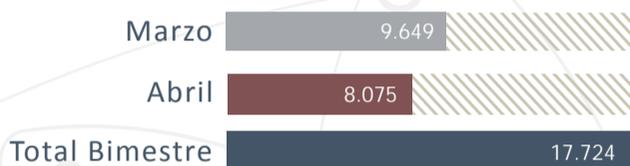
Mail contacto  
mac@dcv.cl

# NIVEL CALIDAD DE SERVICIO PERÍODO MARZO - ABRIL 2017



## CÁMARA DE COMPENSACIÓN (CCLV) PAGADERA HOY (PH)

### Registros procesados



### Tiempo promedio liquidación operaciones de cámara



Estandar comprometido según NSC

**2 Segundos**

Tiempo promedio de respuesta

**0,47 Segundos** ✓



## ENCUESTA CALIDAD DE SERVICIO DCV

	Promedio Marzo	Número de encuestados
Evaluación global de los servicios DCV	6,4	114
Evaluación Servicio de custodia	6,6	67
Evaluación tiempo de respuesta en horarios de liquidación CCLV	6,2	19
Evaluación Servicio de custodia internacional	6,5	13
Evaluación servicio de registro y depósito de nuevas emisiones	6,6	9
Evaluación global servicio Registro Electrónico de Prendas	7,0	2
Evaluación general atención recibida de la mesa atención clientes (MAC)	6,4	70

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 2017, 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