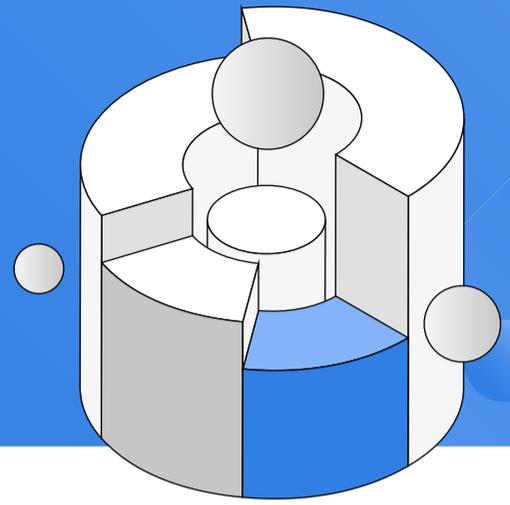
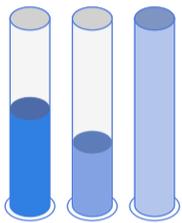


Nivel de Calidad de Servicios

Mayo - Junio 2020

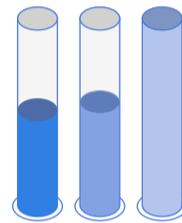


Atención telefónica



Llamadas recibidas

● Mayo	677
● Junio	748
● Total Bimestre	1.425



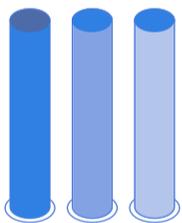
Llamadas atendidas

● Mayo	660 / 97,49%
● Junio	721 / 96,39%
● Total Bimestre	1.381 / 96,91%

90% Estándar comprometido según NCS.

96,91% Porcentaje de llamadas atendidas.

Disponibilidad de los servicios



Disponibilidad global de los servicios (*)

● Mayo	100%
● Junio	100%
● Promedio bimestre	100%

90%

Estándar comprometido según NCS.

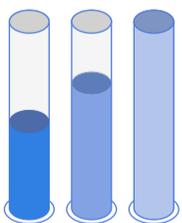
100%

Disponibilidad de los servicios DCV.

Nota: 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.

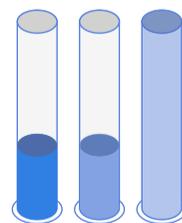


Tiempo de respuesta de los servicios



Total de interacciones

● Mayo	1.778.806
● Junio	1.930.196
● Total Bimestre	3.709.002



Tiempo de respuesta de los servicios

● Mayo	0,15 seg.
● Junio	0,14 seg.
● Promedio bimestre	0,15 seg.

2 seg Estándar comprometido según NCS.

0,15 seg Promedio bimestre

Nota: se entiende por "interacción", cualquier acción que realiza un usuario en el sistema del DCV, y que tiene un estándar comprometido según NCS de 2 seg. de tiempo de respuesta.



	Mayo	Junio	Total Bimestre
Mensajes procesados	272	244	516
Tiempo promedio de proceso por mensaje	0,19 seg.	0,14 seg.	0,17 seg.
Porcentaje de cumplimiento	100%	100%	100%
Mensajes con tiempo de proceso mayor a 1 min	0	0	0

Cumplimiento comprometido
98% de mensajes en menos de:

1 min

100%

Cumplimiento de servicio.



Cumplimiento Registro de Operaciones

	Mayo	Junio	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 **10 min** para cada registro diario.

Cumplimiento Liquidación de Operaciones



	Mayo	Junio	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 **10 min** para cada liquidación diaria.



Encuesta Calidad de Servicio DCV

Por motivos de contingencia y trabajo remoto, el estudio calidad de servicios no se realizó en el mes de mayo. Se está evaluando su implementación durante el año 2020.