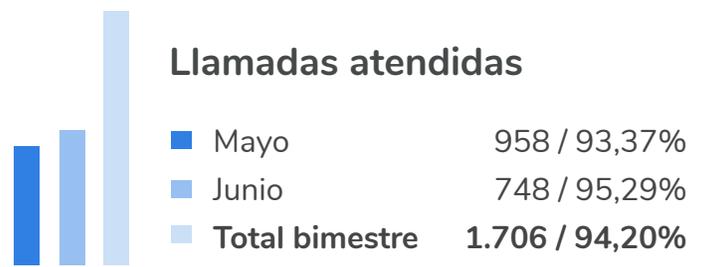
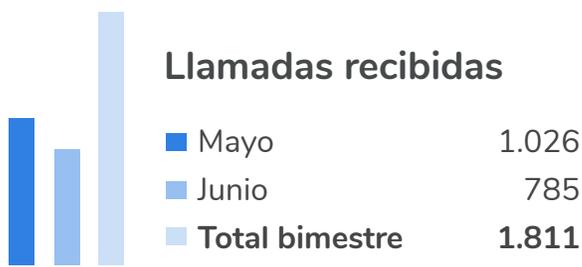


# NIVEL CALIDAD DE SERVICIOS

Mayo - Junio 2022

## Atención telefónica



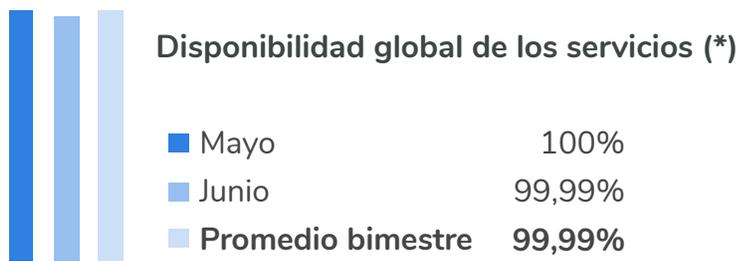
90%

Estándar comprometido según NCS.

94,20%

Porcentaje de llamadas atendidas.

## Disponibilidad de los servicios



90%

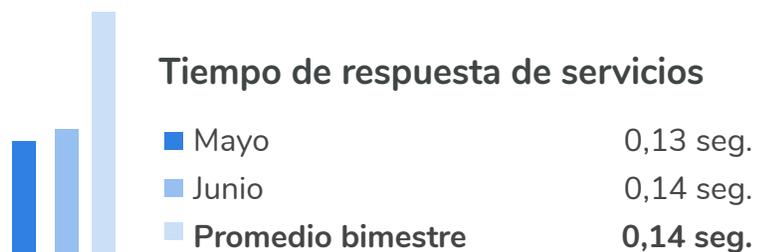
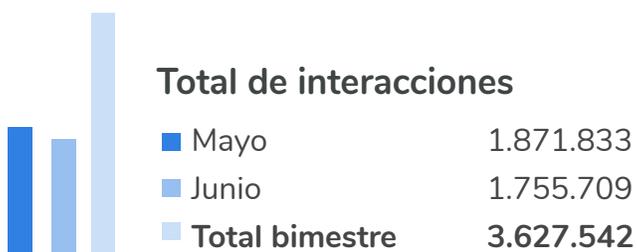
Estándar comprometido según NCS.

99,99%

Disponibilidad de los servicios DCV.

(\*) 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



2 seg.

Estándar comprometido según NCS.

0,14 seg.

Promedio bimestre

## Pactos Banco Central de Chile

---

	Mayo	Junio	Total bimestre
Mensajes procesados	288	188	476
Tiempo promedio de proceso por archivo	1,95 seg.	6,65 seg.	4,30 seg.
Porcentaje de cumplimiento	100%	97,87%	98,94%
Archivos con tiempo de proceso mayor a 1 min.	0	4	4
Cumplimiento comprometido: 98% de mensajes en menos de 1 minuto.	Cumplimiento de servicio <b>98,94%</b>		

## 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 comprometido: 10 minutos 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 comprometido: 10 minutos para cada liquidación diaria.			

## Encuesta Calidad de Servicio DCV

---

Nota: Durante los meses de mayo y junio no se realiza estudio de calidad de servicios.