

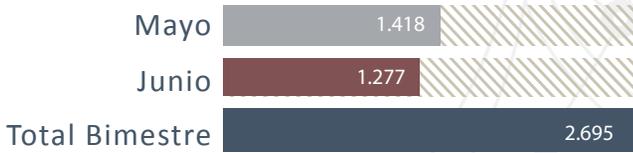


NIVEL CALIDAD DE SERVICIO PERÍODO MAYO - JUNIO 2017

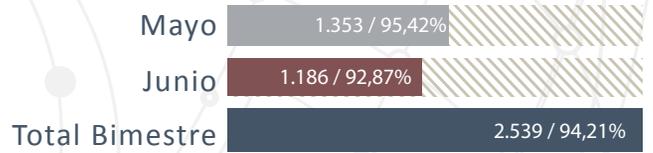


SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Llamadas recibidas



Llamadas atendidas



Estandar comprometido según NSC

90%

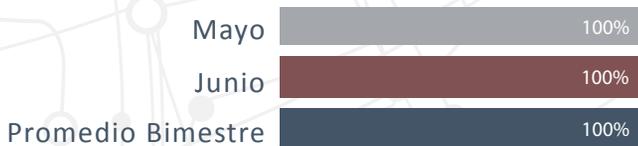
Porcentaje de llamadas atendidas

94,21%

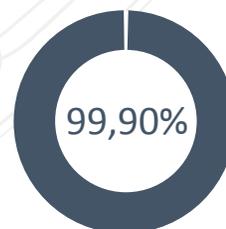


DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

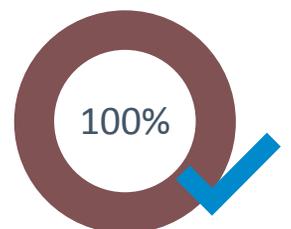
Disponibilidad global de los servicios



Estándar comprometido según NCS



Disponibilidad de los servicios DCV



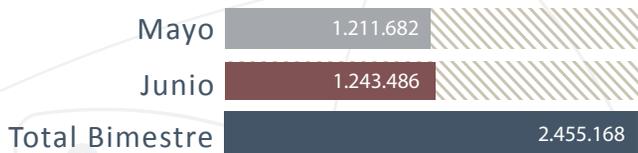
(*) Disponibilidad de los servicios: porcentaje de tiempo que los servicios del DCV han estado funcionando o disponibles. A mayor porcentaje de disponibilidad, menor es el tiempo de interrupción y viceversa. Se considera en esta medición los servicios SADE, SADE WEB, DVP y Servicio PACTOS.

NIVEL CALIDAD DE SERVICIO PERÍODO MAYO - JUNIO 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

0,34 Segundos ✓



PACTOS BANCO CENTRAL DE CHILE

	Mayo	Junio	Total bimestre
Mensajes procesados	2.640	2.606	5.246
Tiempo promedio de proceso por archivo	0,71 seg.	0,43 seg.	0,57 seg.
Porcentaje de cumplimiento	100%	100%	100%
Archivos con tiempo de proceso mayor a 1 minuto	0	0	0

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

1:00 Minuto

Cumplimiento Servicio

100% ✓

📍 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 : [in](#)

Nº Accionistas
(56 2) 23939003

Nº Depositantes
(56 2) 23939001

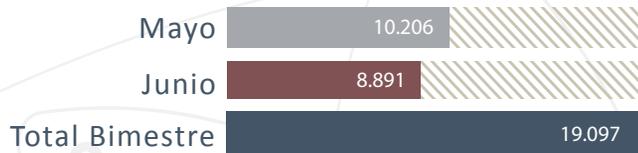
Mail contacto
mac@dcv.cl

NIVEL CALIDAD DE SERVICIO PERÍODO MAYO - JUNIO 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 Junio	Número de encuestados
Evaluación global de los servicios DCV	6,4	120
Evaluación Servicio de custodia	6,7	25
Evaluación Servicio de custodia internacional	6,2	6
Evaluación servicio de registro y depósito de nuevas emisiones	7,0	2
Evaluación global servicio Registro Electrónico de Prendas	6,2	17
Evaluación general atención recibida de la mesa atención clientes (MAC)	6,4	68

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



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