

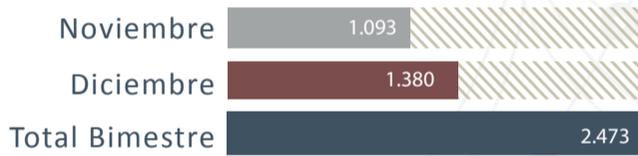


**NIVEL CALIDAD DE SERVICIO PERÍODO NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2016**

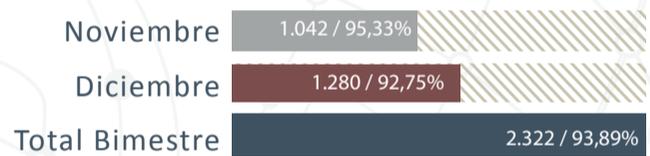


**SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**

**Llamadas recibidas**



**Llamadas atendidas**



Estandar comprometido según NSC

**90%**

Porcentaje de llamadas atendidas

**93,89%**

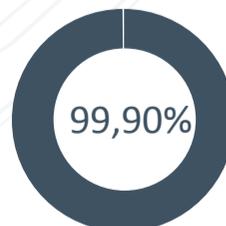


**DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS**

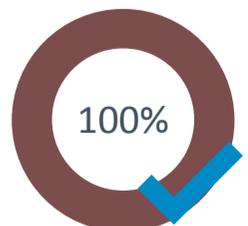
**Disponibilidad global de los servicios**



Estándar comprometido según NCS



Disponibilidad de los servicios DCV



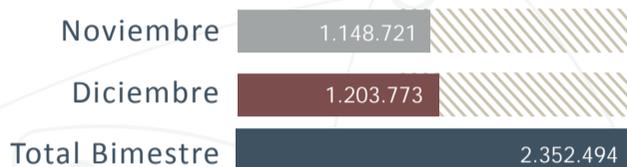
(\*) Disponibilidad de los servicios: porcentaje de tiempo que los servicios del DCV han estado funcionando o disponibles. A mayor porcentaje de disponibilidad, menor es el tiempo de interrupción y viceversa. Se considera en esta medición los servicios SADE, SADE WEB, DVP y Servicio PACTOS.

# NIVEL CALIDAD DE SERVICIO PERÍODO Noviembre - Diciembre 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  
**0,39 Segundos** ✓



## PACTOS

	Noviembre	Diciembre	Total bimestre
Archivos procesados	1.666	2.348	4.014
Tiempo promedio de proceso por archivo	4 seg.	1,10 seg.	2,55 seg.
Porcentaje de cumplimiento	99,76%	99,96%	99,86%
Archivos con tiempo de proceso mayor a 1 minuto	4	1	5

Cumplimiento comprometido **98%** de mensajes en menos de  
**1:00 Minuto**

Cumplimiento Servicio  
**99,86%** ✓

Pactos: incluye los archivos F.L.I. (facilidad de liquidez intradía)

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

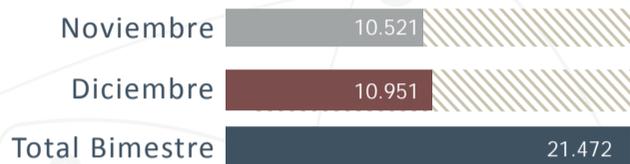
Nº Depositantes  
(56 2) 23939001

Mail contacto  
mac@dcv.cl



## 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

**0,46 Segundos** ✓



## ENCUESTA CALIDAD DE SERVICIO DCV

	Promedio Noviembre	Número de encuestados
Evaluación global de los servicios DCV	6,3	120
Evaluación Servicio de custodia	6,6	87
Evaluación tiempo de respuesta en horarios de liquidación CCLV	6,1	26
Evaluación Servicio de custodia internacional	6,2	13
Evaluación servicio de registro y depósito de nuevas emisiones	6,7	9
Evaluación global servicio Registro Electrónico de Prendas	6,5	17
Evaluación general atención recibida de la mesa atención clientes (MAC)	6,5	90

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 realizó solo en los meses de marzo, mayo, julio, septiembre y noviembre



**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**

Nº Accionistas  
(56 2) 23939003

Nº Depositantes  
(56 2) 23939001

Mail contacto  
mac@dcv.cl