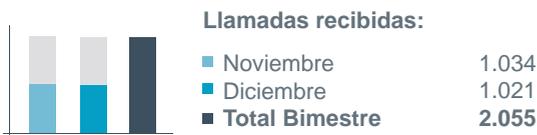


NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIOS PERÍODO NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2018



SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

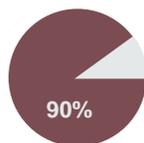


Estándar comprometido según NCS:
90%

Porcentaje de llamadas atendidas:
97,08%



DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS



Estándar comprometidos 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 Noviembre 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.



TIEMPO DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS



Estándar comprometido según NCS:
2 segundos

Tiempo promedio de respuesta:
0,39 segundos



PACTOS BANCO CENTRAL DE CHILE

	Noviembre	Diciembre	Total Bimestre
Mensajes procesados	1.132	646	1.778
Tiempo promedio de proceso por archivo	0,20 segundos	0,47 segundos	0,335 segundos
Porcentaje de cumplimiento	100%	100%	100%
Archivos con tiempo de proceso mayor a 1 min	0	0	0

Cumplimiento comprometido 98% de mensajes en menos de:
1 minuto

Cumplimiento de servicio:
100%



CUMPLIMIENTO REGISTRO DE OPERACIONES

	Noviembre	Diciembre	Total 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 minutos
para cada registro diario



CUMPLIMIENTO LIQUIDACIÓN DE OPERACIONES

	Noviembre	Diciembre	Total 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%

Estandar
10 minutos
para cada liquidación diaria



ENCUESTA CALIDAD DE SERVICIO DCV

	Noviembre	Número encuestados
Evaluación global de los servicios DCV	6,5	120
Evaluación global servicios de custodia	6,7	80
Evaluación global servicios de custodia internacional	6,4	16
Evaluación servicio de registro y deposito de nuevas emisiones	6,7	6
Evaluación globales registro electrónico de prendas	6,2	10
Evaluación general atención recibida de la mesa atención de clientes	6,6	87

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 2018, se realiza solo en los meses de marzo, mayo, julio, septiembre y noviembre



DCV

Av. Apoquindo N° 4001
piso 12 - Las Condes

DCV Registros

Huérfanos N° 770
piso 22 - Stgo. Centro



N° Depositantes

+562 2393 90 01

N° Accionistas

+562 2393 90 03



mac@dcv.cl



www.dcv.cl



DCV LinkedIn

