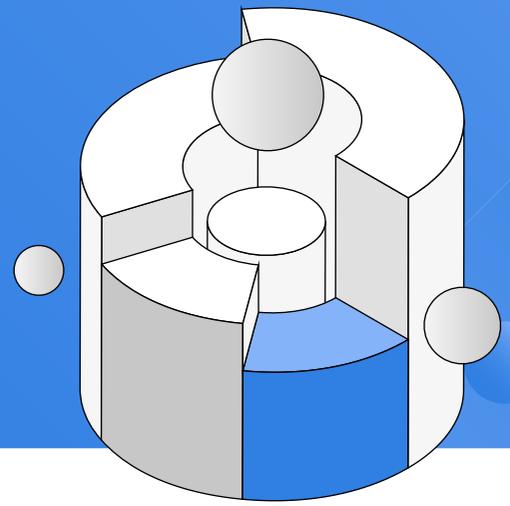
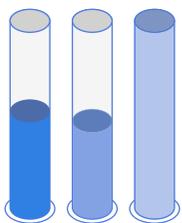


Nivel de Calidad de Servicios

Septiembre - Octubre 2019

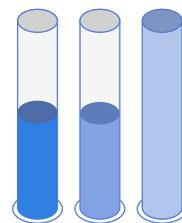


Atención telefónica



Llamadas recibidas

● Septiembre	1.152
● Octubre	1.149
● Total Bimestre	2.301



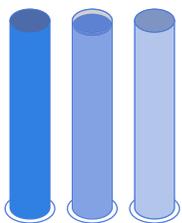
Llamadas atendidas

● Septiembre	1.102 / 95,66%
● Octubre	1.085 / 94,43%
● Total Bimestre	2.187 / 95,05%

90% Estándar comprometido según NCS.

95,05% Porcentaje de llamadas atendidas.

Disponibilidad de los servicios



Disponibilidad global de los servicios (*)

● Septiembre	100%
● Octubre	100%
● Promedio bimestre	100%

90%

Estándar comprometido según NCS.

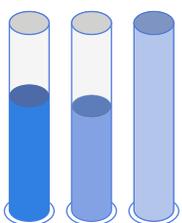
100%

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.

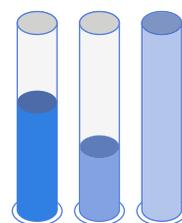


Tiempo de respuesta de los servicios



Total de Interacciones

● Septiembre	1.984.067
● Octubre	2.348.018
● Total Bimestre	4.332.085



Total de respuesta de servicios

● Septiembre	0,16 seg.
● Octubre	0,17 seg.
● Promedio bimestre	0,17 seg.

2 seg Estándar comprometido según NCS.

0,17 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.



	Septiembre	Octubre	Total Bimestre
Mensajes procesados	833	466	1.299
Tiempo promedio de proceso por mensaje	5,56 seg.	1,73 seg.	3,65 seg.
Porcentaje de cumplimiento	99,88%	99,79%	99,84%
Mensajes con tiempo de proceso mayor a 1 min	1	1	2

Cumplimiento comprometido
98% de mensajes en menos de:

1 min

99,84%

Cumplimiento de servicio.



Cumplimiento Registro de Operaciones

	Septiembre	Octubre	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



	Septiembre	Octubre	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

	Nota	N° Encuestados
Evaluación global de los servicios DCV	6,5	120
Evaluación global servicios de custodia	6,6	96
Evaluación global de servicios de custodia internacional	6,2	11
Evaluación servicio de registro y depósito de nuevas emisiones	6,8	15
Evaluación global registro electrónico de prendas	6,7	10
Evaluación general atención recibida de la mesa atención de clientes	6,6	104

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

El estudio de Calidad de Servicios DCV para el año 2019, se realiza sólo en los meses de marzo, mayo, julio, septiembre y noviembre.