NIVEL CALIDAD DE SERVICIOS

Período marzo - abril 2025

Atención telefónica

Llamadas recibidas

Marzo	405
Abril	491
Total bimestre	**896**

90%

Estándar comprometido según NCS.

Llamadas atendidas

Marzo	402 / 99,26%
Abril	422 / 85,95%
Total bimestre	**824 / 91,96%**

91,96%

Porcentaje de llamadas atendidas.

Disponibilidad de los servicios

Disponibilidad global de los servicios (*)

Marzo	100%
Abril	100%
Promedio bimestre	**100%**

99,97%

Estándar comprometido según NCS.

100%

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: DCV Evolución (Nasdaq), DVP y Servicio Pactos

Tiempo de respuesta de los servicios

Total de interacciones

Marzo	131.603
Abril	129.618
Total bimestre	**261.221**

2 seg.

Estándar comprometido según NCS.

Tiempo de respuesta de servicios

Marzo	0,53 seg.
Abril	0,54 seg.
Promedio bimestre	**0,54 seg.**

0,54 seg.

Promedio bimestre

Pactos Banco Central de Chile

	Marzo	Abril	Total bimestre
Mensajes procesados	962	954	**1.916**
Tiempo promedio de proceso por mensaje	2,40 seg.	2,04 seg.	**2,22 seg.**
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

	Marzo	Abril	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

	Marzo	Abril	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	Número encuestados
EVALUACIÓN GLOBAL DE LOS SERVICIOS DCV EVOLUCIÓN	6,6	173
EVALUACIÓN GLOBAL SERVICIO CUSTODIA INTERNACIONAL	6,4	48
EVALUACIÓN GLOBAL SERVICIO FORWARD	6,6	41
EVALUACIÓN GLOBAL SERVICIO DEPÓSITO Y RETIRO DE RV DIGITAL	6,6	60
EVALUACIÓN GLOBAL FUNCIONALIDAD USUARIOS Y PARTICIPANTES (SOLO ADM. SEGURIDAD)	6,5	40
EVALUACIÓN GLOBAL ATENCIÓN RECIBIDA DE LA MESA ATENCIÓN DE CLIENTES	6,3	52

Nota: los valores corresponden al promedio de notas de 1 a 7 con que los encuestados evalúan cada atributo.
El estudio calidad de servicios DCV Evolución 2025 mide la satisfacción de los servicios en la plataforma DCVe y es realizado por IPSOS a través de un estudio autoadministrado vía correo electrónico.
Se realizará en los meses de marzo, mayo, julio, septiembre y noviembre.