

Nivel de calidad de servicios DCV

Período mayo - junio 2025



Atención telefónica

Llamadas recibidas

● Mayo	396
● Junio	416
● Total bimestre	812

Llamadas atendidas

● Mayo	379 / 95,71%
● Junio	388 / 93,27%
● Total bimestre	767 / 94,46%



Estándar comprometido según NCS.



Porcentaje de llamadas atendidas.

Disponibilidad de los servicios (*)

Disponibilidad global de los servicios (*)

● Mayo	100%
● Junio	100%
● Total bimestre	100%

(*) 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



Estándar comprometido según NCS.



Disponibilidad de los servicios DCV.

Tiempo de respuesta de los servicios

Total transacciones

● Mayo	126.977
● Junio	125.222
● Total bimestre	252.199

Tiempo de respuesta de los servicios

● Mayo	0,43 seg.
● Junio	0,43 seg.
● Promedio bimestre	0,43 seg.



2 segundos

Estándar comprometido según NCS.



0,43 segundos

Promedio bimestre

Pactos Banco Central de Chile

	Mayo	Junio	Total bimestre
Mensajes procesados	909	950	1.859
Tiempo promedio de proceso por mensaje	2,90 seg.	2,65 seg.	2,78 seg.
Porcentaje de cumplimiento	100%	99,79%	99,90%
Archivos con tiempo de proceso mayor a 1 min.	0	2	2

Cumplimiento comprometido: 98% de mensajes en menos de 1 minuto.
Cumplimiento de servicio **99,90%**

Cumplimiento registro de operaciones

	Mayo	Junio	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 registro de operaciones

	Mayo	Junio	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.**

Encuesta Calidad de Servicio DCV

	Abril	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 2025 mide la satisfacción de los servicios y es realizado por IPSOS a través de un estudio autoadministrado vía correo electrónico.
Se realizará en los meses de **abril, junio, agosto, y octubre**