

Nivel de calidad de servicios DCV

Período marzo - abril 2026



Atención telefónica

Llamadas recibidas

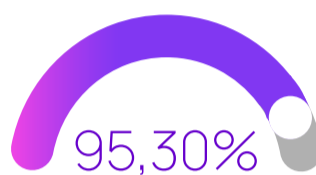
- Marzo 387
- Abril 315
- **Total bimestre 702**

Llamadas atendidas

- Marzo 369 / 95,35%
- Abril 300 / 95,24%
- **Total bimestre 669 / 95,30%**



Estándar comprometido según NCS.



Porcentaje de llamadas atendidas.

Disponibilidad de los servicios (*)

Disponibilidad global de los servicios (*)

- Marzo 100%
- Abril 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

- Marzo 143.076
- Abril 134.002
- **Total bimestre 277.078**

Tiempo de respuesta de los servicios

- Marzo 0,36 seg.
- Abril 0,35 seg.
- **Promedio bimestre 0,36 seg.**



2 segundos

Estándar comprometido según NCS.



0,36 segundos

Promedio bimestre

Pactos Banco Central de Chile

	Marzo	Abril	Total bimestre
Mensajes procesados	1.212	1.074	2.286
Tiempo promedio de proceso por mensaje	4,45 seg.	2,28 seg.	3,37 seg.
Porcentaje de cumplimiento	97,94%	99,91%	98,93%
Archivos con tiempo de proceso mayor a 1 min.	25	1	26

Cumplimiento comprometido: 98% de mensajes en menos de 1 minuto.
Cumplimiento de servicio 98,93%

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

	Abril	Número encuestados
EVALUACIÓN GLOBAL DE LOS SERVICIOS DCV EVOLUCIÓN	6,5	131
EVALUACIÓN GLOBAL ATENCIÓN RECIBIDA DE LA MESA ATENCIÓN DE CLIENTES	6,2	45

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 2026 mide la satisfacción de los servicios y es realizado por IPSOS a través de un estudio autoadministrado vía correo electrónico.