



# REUNIÓN INFORMATIVA

DEPARTAMENTO DE FIDUCIARIA Y VALORES

NOVIEMBRE DE 2018

---

# **AGENDA**

- 1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**
- 2. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO**
- 3. VOLÚMENES TRANSADOS**
- 4. INICIATIVAS EN CURSO**



# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

AGOSTO – SEPTIEMBRE DE 2017

## TENDENCIA SATISFACCIÓN ÚLTIMOS AÑOS SEN

FACTOR	2014	2015	2016	2017
Aspecto Tecnológico	4,2	4,6	4,3	4
Tarifas	4,0	4,6	4,2	3,9
Atención al Cliente	4,0	4,6	4,0	3,8
Transparencia	4,2	4,7	4,4	3,9
Gestión de la Información	3,6	4,5	4	3,7
Gobierno Corporativo	4,3	4,7	4,4	4,1
Gestión del Riesgo	3,7	4,4	4,4	3,9

**PROMEDIO ANUAL**

**4,0**

**4,6**

**4,2**

**3,9**



# DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO



# DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

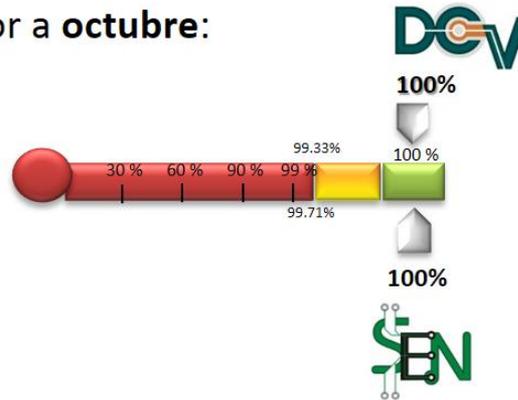


## Disponibilidad de los Servicios

Indicador a **octubre**:

La disponibilidad promedio del último año corrido para el **DCV** fue del: **99.99%**.

La disponibilidad promedio del último año corrido para el **SEN** fue del: **99.61%**.



No se presentaron interrupciones de los servicios durante octubre de 2018.

## Datos Históricos

Fecha	DCV	SEN
nov-17	100.00%	99.27%
dic-17	100.00%	99.80%
ene-18	100.00%	100.00%
feb-18	100.00%	100.00%
mar-18	100.00%	100.00%
abr-18	100.00%	98.47%
may-18	99.90%	98.87%
jun-18	100.00%	100.00%
jul-18	100.00%	100.00%
ago-18	100.00%	100.00%
sep-18	100.00%	98.87%
oct-18	100.00%	100.00%

# GESTIÓN DE INCIDENTES

- LUEGO DE MUCHAS HORAS DE INVESTIGACIÓN, SE ENCONTRÓ LA CAUSA PRINCIPAL DE LA AFECTACIÓN RELACIONADA CON LA DEGRADACIÓN DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.
- SE TIENE CONTROLADO MEDIANTE ACCIONES OPERATIVAS.
- SE ENCUENTRA EN PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN EL CONTROL AUTOMATIZADO.



# GESTIÓN DE INCIDENTES

TEMA	Fecha de implementación
ACTUALIZAR SISTEMA OPERATIVO DEL HOST	17/11/2018
PROCESO LIMPIADO DE COLAS EN EL HOTS (*)	ANTES FIN. 2018
MEJORA EN EL PROCESO DE COMUNICACIONES DEL HOST	ANTES FIN. 2018
MEJORA EN EL PROCESO DE COMUNICACIONES DEL MONITOR (MC)	ANTES FIN. 2018
REINGENIERÍA DE PILAS/PROFUNDIDAD	ANTES FIN. 2018
NUEVOS CAMPOS EN MENSAJES DE ANULACIÓN (*)	I TRIMESTRE 2019
REEMPLAZO DE LOS SPL POR ACCESO A TABLA DE DATOS DEL MC (*)	I TRIMESTRE 2019



# VOLÚMENES TRANSADOS



# VOLÚMENES TRANSADOS

## RECORD DE NEGOCIACIÓN:

AGOSTO 24 → 31, 0 BILLONES; 6.291 CIERRES.

OCTUBRE 16 → 37,4 BILLONES; 4.887 CIERRES.

OCTUBRE 18 → 48,5 BILLONES; 5.998 CIERRES



*EL SISTEMA SE HA DESEMPEÑADO EFICIENTEMENTE.*



# INICIATIVAS EN CURSO



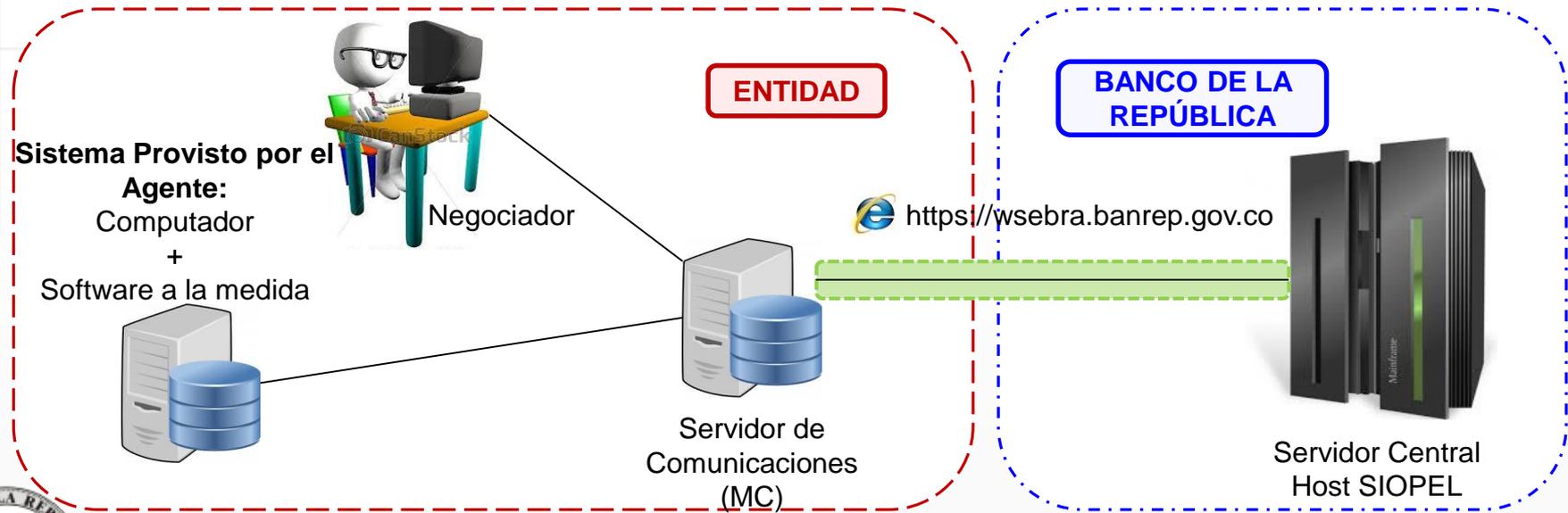
# INGRESO ELECTRÓNICO DE OFERTAS



# INGRESO ELECTRÓNICO DE OFERTAS

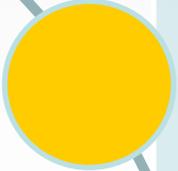
COMPONENTES TECNOLÓGICOS SE REQUIEREN PARA LA INTEGRACIÓN

- COMPUTADOR O SERVIDOR PROPIO DE LA ENTIDAD PARTICIPANTE PARA CONECTARSE AL MC.
- PROGRAMA DESARROLLADO POR LA ENTIDAD PARTICIPANTE EN CAPACIDAD DE INTERACTUAR CON EL MC BAJO EL PROTOCOLO ESTABLECIDO.



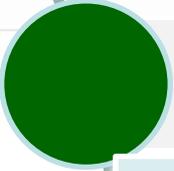
# INGRESO ELECTRÓNICO DE OFERTAS

## PLAN DE TRABAJO ALTO NIVEL



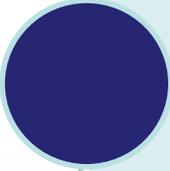
**BANCO DE LA REPÚBLICA:**

- \* MECANISMO DE AUTENTICACIÓN Y AMBIENTE PARA PRUEBAS.
- \* IMPLEMENTACIONES PARA EL CONTROL Y EL MONITOREO



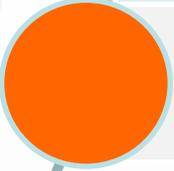
**MARCO NORMATIVO:**

SUPERFINANCIERA / MHCP / BR



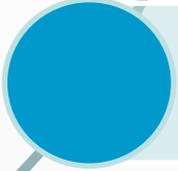
**AGENTES:**

- \* DESARROLLO/COMPRA DEL PROGRAMA.
- \* PRUEBAS INTERNAS.



**AGENTES/BR:**

PRUEBAS CONJUNTAS



**ENTRADA A PRODUCCIÓN:**

**PRIMER SEMESTRE 2019**



# INGRESO ELECTRÓNICO DE OFERTAS

- EL AMBIENTE DE PRUEBAS YA ESTÁ DISPONIBLE.
- LOS MANUALES SE ENCUENTRAN PUBLICADOS EN LA CARPETA “DESCARGAS” DEL PORTAL SEBRA.
- DEBEN HACER LAS CONFIGURACIONES CORRESPONDIENTES.
- LAS PRUEBAS SE DEBEN HACER EN DICHO AMBIENTE, **NO** CONTRA EL AMBIENTE DE PRODUCCIÓN.



# REEMPLAZO SPL



# PROYECTOS – REEMPLAZO SPL

- ACTUALMENTE SE GENERA, EN EL MC, UN ARCHIVO (SPL) POR CADA CIERRE.
- SE CREARÁ UNA TABLA EN EL MC A LA CUAL PODRÁ ACCEDER EL AGENTE PARA CONSULTAR LA INFORMACIÓN.
- ES NECESARIO QUE CADA AGENTE DESARROLLO EL MECANISMO DE CONSULTA.
- *EL MECANISMO SPL SE MANTENDRÁ POR 6 MESES.*

## **VENTAJAS:**

- CONSULTA DE INFORMACIÓN DE FORMA ESTRUCTURADA.
- MAYOR OPORTUNIDAD EN EL CARGUE DE DATOS.
- MENOS DEMANDANTE EN TÉRMINOS DE DESARROLLO.
- SE ELIMINA EL RIESGO DE PÉRDIDA DE DATOS.



# NUEVOS CAMPOS EN MENSAJES DE ANULACIÓN



# PROYECTOS – NUEVOS CAMPOS

## MENSAJES DE ANULACIÓN

PARA APOYAR LA TOMA DE DECISIONES EN EL TRÁMITE DE SOLICITUDES DE ANULACIÓN Y POR SOLICITUD DEL MERCADO, A LOS MENSAJES RELACIONADOS CON LAS SOLICITUDES DE ANULACIÓN SE LES ADICIONARÁ LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

- SI EL SOLICITANTE EN EL CIERRE ACTUÓ COMO:
  - ACEPTANTE/OFERENTE.
  - COMPRADOR/VENDEDOR.
- TIEMPO EN PANTALLA QUE LLEVABA LA OFERTA AGREDIDA.
- ÚLTIMA TASA DE CIERRE.



# SOPORTE Y ATENCIÓN AL CLIENTE



**SOPORTE DE VIVA VOZ**  
**PARA DIFUSIÓN DE**  
**MENSAJES**



# DIVULGACIÓN DE MENSAJES POR SERVICIO VIVA VOZ

**OBJETIVO:** CONTAR CON UN MECANISMO DE DIFUSIÓN  
SIMULTÁNEA PARA INFORMAR SITUACIONES  
RELEVANTES PARA EL MERCADO; COMO LAS  
INTERRUPCIONES DEL SERVICIO.

**ALCANCE:** TODOS LOS AGENTES QUE ESTÉN  
VINCULADOS AL *BRÓKER* CONTRATADO POR EL BR.

**ENTRADA A PRODUCCIÓN:** CIERRE DE 2018,



# MONITOREO MENSAJES DE ERROR



# MONITOREO MENSAJES DE ERROR

**OBJETIVO:** PROACTIVIDAD ANTE SITUACIONES QUE  
PUEDAN AFECTAR EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA,  
PARA UN AGENTE EN PARTICULAR.



# MONITOREO MENSAJES DE ERROR

- ANTE LA PRESENCIA DE ERROR, SE NOTIFICA POR CORREO.
- EN ALGUNOS CASOS SE REQUIERE **ACTUACIÓN INMEDIATA** POR PARTE DEL AGENTE.
- EN OTROS CASOS, BR DEBE APOYAR, PERO COORDINADO CON EL AGENTE.
- SE RECOMIENDA ATENDER LAS SUGERENCIAS IMPARTIDAS POR EL BR.



# VISITA A CLIENTES

- DURANTE EL II SEMESTRE 2018 INICIAMOS LA VISITA A CLIENTES.
- RECOGER INQUIETUDES SOBRE EL SERVICIO.
- PROPUESTAS DE NUEVOS REQUERIMIENTOS.
- BR HARÁ LA GESTIÓN Y RETROALIMENTACIÓN CORRESPONDIENTE.



# PREGUNTAS MÁS FRECUENTES

- PARA EL MES DE DICIEMBRE, ESTARÁ DISPONIBLE EN LA PÁGINA WEB DEL BRC UNA LISTA DE PREGUNTAS FRECUENTES, RELACIONADAS CON EL SERVICIO DEL SEN.
- LOS DETALLES SE ENVIARÁN A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO.



# RECOMENDACIONES



# RECOMENDACIONES

- ES NECESARIO CONTAR CON LISTAS DE DISTRIBUCIÓN CORPORATIVAS.
- EN DICHAS LISTAS DEBEN ESTAR LOS INTEGRANTES A LOS QUE LES COMPETE LA INFORMACIÓN DEL SEN.
- BR HACE UNA VALIDACIÓN ANUAL; NO OBSTANTE, ES RESPONSABILIDAD DE CADA CLIENTE REPORTAR LAS NOVEDADES.
- A PARTIR DE LA FECHA, SE DEJARÁ DE ENVIAR INFORMACIÓN A CUENTAS INDIVIDUALES, ASÍ SEAN CORPORATIVAS.



# NUESTROS NÚMEROS DE CONTACTO

- **ASPECTOS TÉCNICOS:**

- ❖ 343 1000

- ❖ [MESADEAYUDA@BANREP.GOV.CO](mailto:MESADEAYUDA@BANREP.GOV.CO)

- **ASPECTOS FUNCIONALES:**

- ❖ 343 0444

- ❖ [SERVICIOALCLIENTEDFV@BANREP.GOV.CO](mailto:SERVICIOALCLIENTEDFV@BANREP.GOV.CO)



# PREGUNTAS E INQUIETUDES



**GRACIAS**

