



Oficina de Comunicaciones-Depósito Centralizado de Valores S.A

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE

**Bogotá, octubre 7 de 2011.** Para el Depósito Centralizado de Valores de Colombia – DECEVAL S.A. – es un objetivo prioritario el aseguramiento de los niveles de servicio en cada una de los productos que ofrece y la satisfacción de sus clientes.

En esa circunstancia, anualmente diseña, implementa y ejecuta la Encuesta de Satisfacción y Experiencia del Cliente, una iniciativa por medio de la cual recoge las percepciones de quienes a diario interactúan con DECEVAL en desarrollo de la prestación de sus servicios.

Para 2011, enfocado en la idea de mantener la objetividad del ejercicio y asegurar los resultados ha contratado a la empresa Sinergy Contact - IZO Colombia para adelantar el proceso de entrevistas que hacen parte del programa.

Para tal fin, en los próximos días funcionarios de la firma contratada lo contactarán en nombre de DECEVAL para concertar una cita.

Agradecemos su disposición y colaboración para la realización de la entrevista. Estamos seguros que sus respuestas nos ayudarán a implementar las mejores prácticas de servicio, a mejorar nuestros productos y a desarrollar nuevas soluciones para el mercado de valores colombiano.

Si tiene alguna inquietud o desea verificar la veracidad de la identidad del entrevistador puede contactarnos en [servicioalcliente@deceval.com.co](mailto:servicioalcliente@deceval.com.co) o el teléfono (1)3765460 ext. 1797.

Cordial saludo.

**Diana Patricia Ospina Campuzano**  
**Jefe de Mercadeo y Servicio al Cliente**