

**Apreciado
Doctor(a)**



Para el Depósito Centralizado de Valores de Colombia –DECEVAL S.A.- la construcción de relaciones de confianza, basadas en la experiencia, es un principio misional que condiciona sus acciones en el mediano y largo plazo. Esta idea hoy la comparte un buen número de organizaciones en el mundo.

“Las estrategias de Experiencia de Cliente se han convertido en la principal prioridad para las organizaciones dentro de su estrategia de competencia y relación con clientes. Para el 95% de los ejecutivos de grandes compañías, la experiencia de cliente es el nuevo campo de batalla en el que sus organizaciones deberán triunfar para lograr los objetivos. La experiencia de cliente se define como la propuesta completa de valor de la compañía hacia el cliente, y que incluye el uso del producto o servicio y todas las interacciones antes y después del proceso de adquisición del bien o servicio”. Tomado del Documento *BCX 2011. Tendencias en Iberoamérica. IZO España*.

Orientado por esa premisa, el Depósito ha confiado a IZO la misión de implementar las mediciones de experiencia del cliente durante el segundo semestre de 2012. Esta **compañía con casa matriz en España** tiene amplia trayectoria en la implementación de proyectos y la consultoría de temas relacionados con las experiencias de los clientes.

En los próximos días un consultor IZO lo contactará vía telefónica o a través del correo electrónico servicio@deceval.com.co para solicitar su colaboración en el diligenciamiento de una encuesta electrónica o en la concesión de una breve entrevista personal.

Sea esta la oportunidad para agradecer de forma anticipada su participación en esta iniciativa. Las conclusiones obtenidas de sus opiniones son piedra angular de nuestra gestión de cambio y la mejora continua en nuestras interacciones con ustedes, los clientes.

Si desea verificar la veracidad de esta información por favor comuníquese con Ricardo Cuellar al teléfono (1)3765460 ext. 1797.

Cordialmente.

Diana Patricia Ospina Campuzano
Jefe de Mercadeo y Servicio al Cliente