



BOLETÍN INFORMATIVO DCV No. 155

18 de enero de 2006

EL BANCO DE LA REPÚBLICA AUMENTA LA COBERTURA DEL SERVICIO DE AUDIORESPUESTA

La orientación al servicio se ha definido como una acción fundamental para el logro del lineamiento general de “Incremento de la productividad y la competitividad” previsto en el Plan Estratégico del Banco.

Para lograr este objetivo se viene trabajando en un proyecto de “Contact Center” soportado en la creación de una cultura organizacional basada en el servicio y la modernización tecnológica, que pretende acometer los diferentes procesos del Banco con la finalidad de mejorar la eficiencia y productividad y, como consecuencia de ello, mejorar la atención que se le brinda tanto a los usuarios internos como externos.

Como resultado de este trabajo, en el mes de octubre de 2005 el Banco reemplazó el sistema de audiorespuesta que se tenía dispuesto para ofrecer información del área cultural e indicadores económicos, a fin de mejorar la calidad del servicio y brindar información actualizada y oportuna a los usuarios las veinticuatro (24) horas del día, siete (7) días a la semana y, así, responder de manera eficiente y oportuna a las solicitudes realizadas por parte de los mismos. Se incorporó la posibilidad de obtener la respuesta al requerimiento formulado a través de la llamada telefónica por medio de fax, evitando la escritura de la información y el desplazamiento del usuario hasta las instalaciones del Banco, servicio que está disponible a través de la línea 343 09 99.

A partir del 24 de enero de 2006 se amplía la cobertura del audiorespuesta del Banco de la República a cuatro nuevos servicios, por medio de los cuales se puede obtener información básica del Depósito Central de Valores - DCV, del Sistema Electrónico de Negociación - SEN, del Centro de Soporte Informático y lo relacionado con el Pago a Proveedores - JANO, sin tener que interactuar con un operador.

En el caso del DCV, el servicio de audiorespuesta permitirá acceder a información relacionada con horarios, tarifas, vinculación y operaciones, entre otros, de manera inmediata. Igualmente, permitirá mediante la marcación de la opción cero (0), comunicarse con uno de los profesionales de la Sección de Servicio al Cliente del Departamento de Fiduciaria y Valores, en cualquier momento de la llamada.


El acceso a estos servicios se debe realizar a través de los siguientes números telefónicos:

Depósito Central de Valores -DCV:	343 04 44
Sistema Electrónico de Negociación - SEN:	343 22 05
Pago a Proveedores - Jano:	343 09 98
Centro de Soporte Informático:	343 10 00

Posteriormente, se ofrecerán otros servicios, los cuales estaremos informando con su debida oportunidad.

Mayor detalle sobre la información disponible acerca del DCV, se puede consultar a través de la dirección electrónica www.banrep.gov.co por la ruta: sistema financiero, sistema de pagos, DCV

Atentamente,



DIONISIO VALDIVIESO BURBANO
Director
Departamento de Fiduciaria y Valores



Sección de Servicio al Cliente
Teléfono directo 3430444
Conmutador 3431111 Ext. 2008
Fax: 2819990
servicioalclientedfv@banrep.gov.co