



**DCV** Depósito  
Central de  
Valores  
COLOMBIA

24 de abril de 2007

### NUEVA CARACTERÍSTICA FUNCIONAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Con el propósito de ofrecerle un mejor servicio a los participantes del DCV, nos complace informar que a partir del 2 de mayo de 2007, el centro de atención telefónica del Departamento de Fiduciaria y Valores estará integrado con el "Sistema de Audiorespuesta" y la herramienta de registro y seguimiento de llamadas denominada "Mesa de Ayuda".

Esta integración le permitirá al agente del centro de atención telefónica contar de forma automática con la información del interlocutor y de la entidad a la que pertenece, permitiéndole además tener acceso a los detalles de las consultas efectuadas hasta ese momento. En consecuencia, el agente del centro de atención telefónica podrá enterarse inmediatamente del trámite que se está dando a inconvenientes, consultas o requerimientos en curso, agilizando y optimizando la prestación del servicio.

Para el efecto, una vez los participantes del DCV se comuniquen con el centro de atención telefónica en el número acostumbrado 3430444, al digitar la opción cero "0" para comunicarse con un asesor, el sistema solicitará digitar el número de cédula. Una vez se ingrese la identificación el sistema transferirá la llamada al agente y le desplegará automáticamente la información mencionada anteriormente.

En caso de no existir el número de identificación en la base de datos o de cometerse alguna equivocación en su ingreso, el sistema pasará la llamada al agente quien

solicitará el citado número de identificación del interlocutor y así lograr la integración.

**Hemos integrado el sistema de audiorespuesta, el centro de atención telefónica y la herramienta de registro y seguimiento de llamadas, para atender eficientemente sus necesidades.**

Para cualquier aclaración adicional le agradecemos comunicarse con la Sección de Servicio al Cliente, a través de su centro de atención telefónica.

Atentamente,

DIONISIO VALDIVIESO BURBANO  
Director

Depósito Central de Valores .....

Cualquier aclaración adicional, por favor contáctenos:

Centro de atención telefónica: 343 0444  
Commutador: 343 1111, extensión: 0444  
Fax: 281 9990

Su opinión nos interesa, escribanos a:  
servicioalclientedfv@banrep.gov.co

[www.banrep.gov.co](http://www.banrep.gov.co)