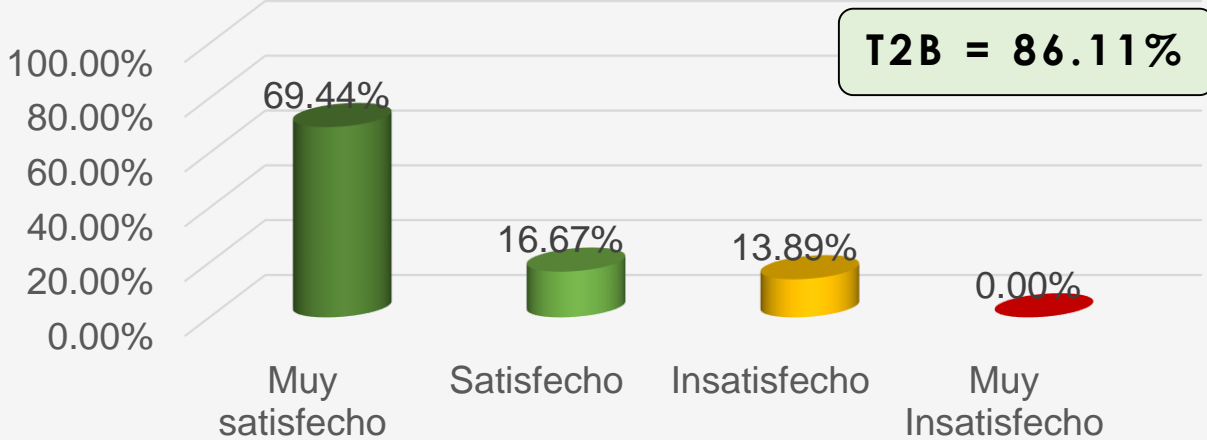




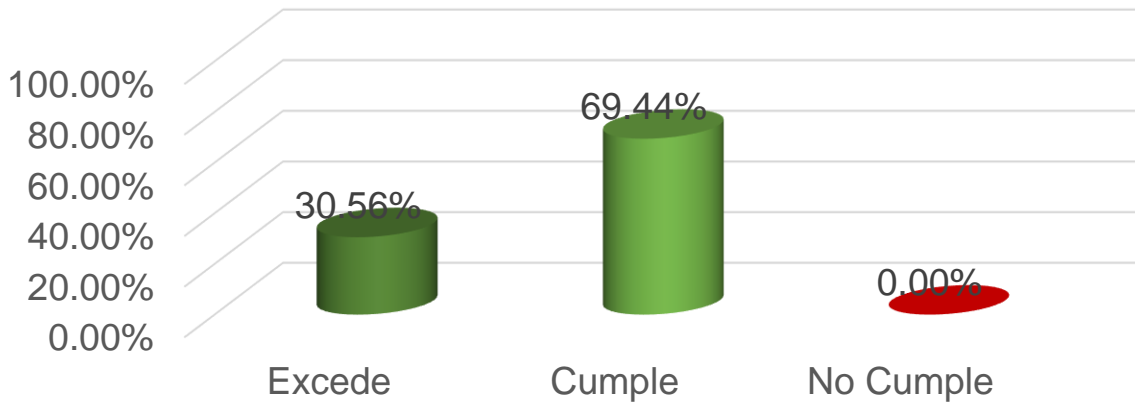
## ***Resultados Encuesta de Satisfacción 2020***

La encuesta de satisfacción al cliente es un instrumento para la mejora continua, que busca conocer las necesidades y expectativas de los clientes de CEVALDOM, además de, el nivel de satisfacción de ellos con los diferentes servicios ofrecidos.

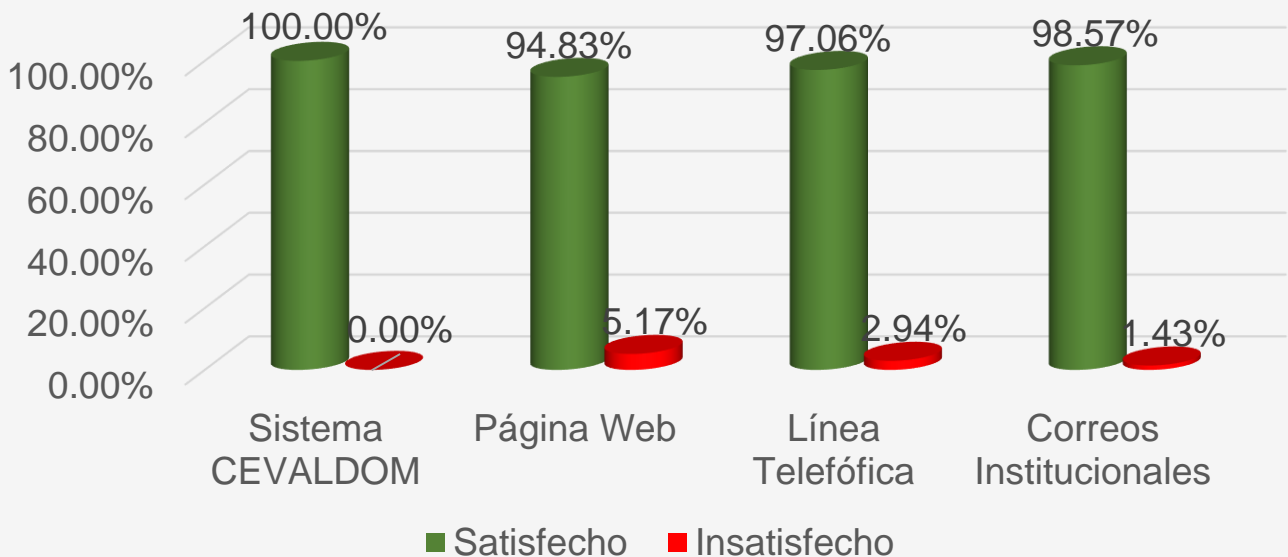
**Nivel de Satisfacción**



**Cumplimiento de Expectativas**

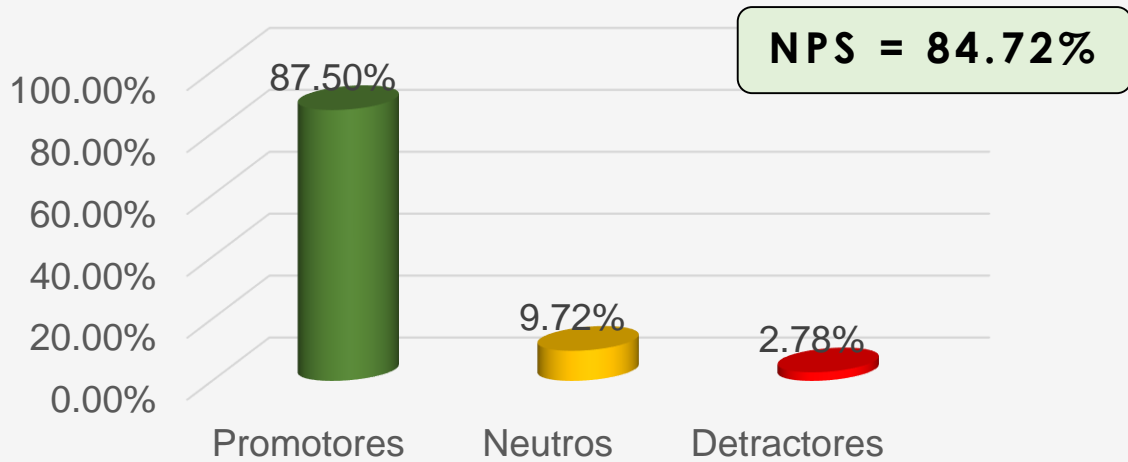


**Plataformas de Servicio al Cliente**

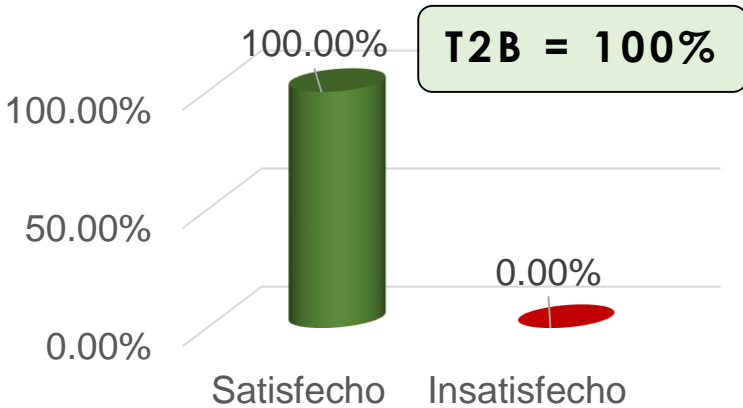


**T2B: es la sumatoria de las escalas satisfecho y muy satisfecho.**

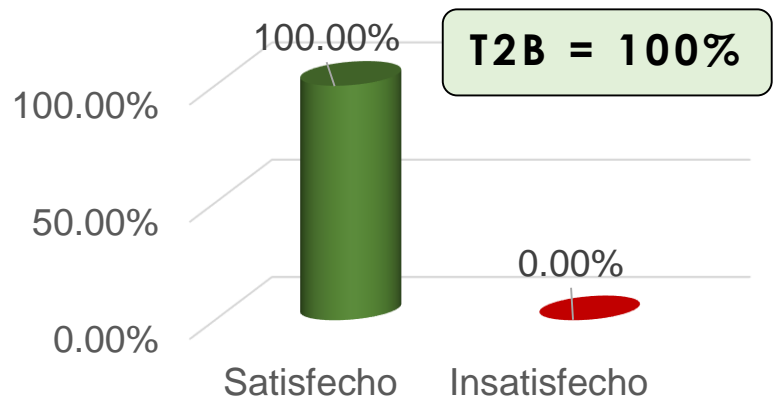
**Net Promoter Score (NPS)**



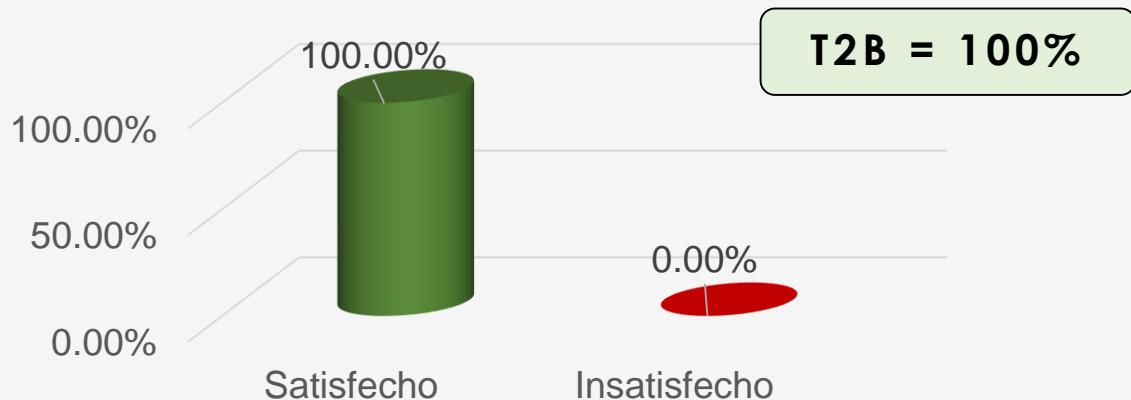
**Solicitudes de Cambio al Sistema o Procesos**



**Respuesta a Reclamaciones**

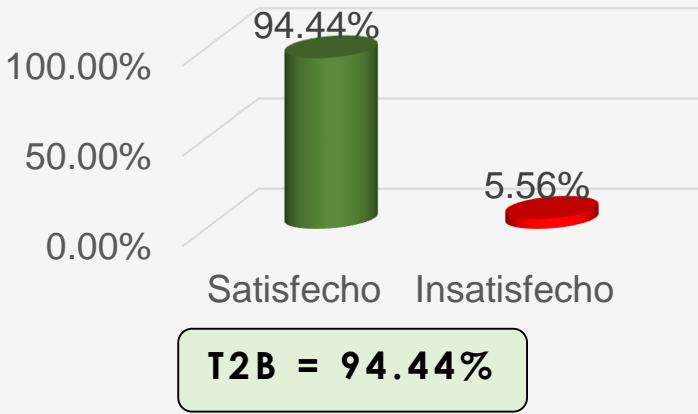


**Medidas Tomadas Durante el COVID-19**

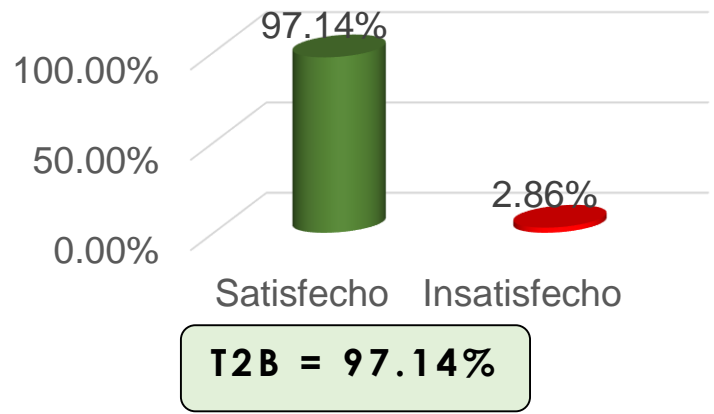


**T2B: es la sumatoria de las escalas satisfecho y muy satisfecho.**

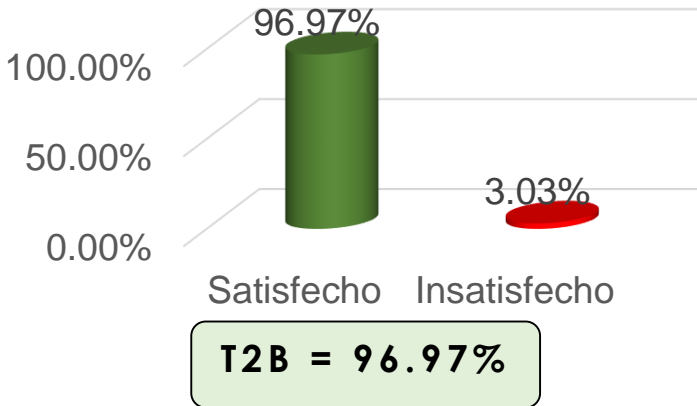
## Registro, Modificación y Bloqueo de RNT y Cuentas de Valores



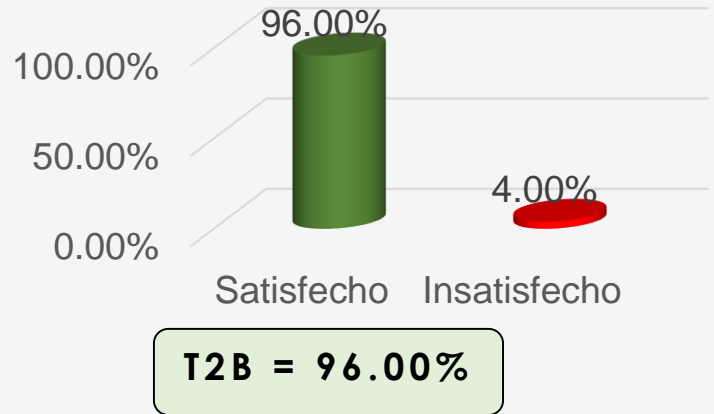
## Registro y Liquidación de Operaciones Nacionales



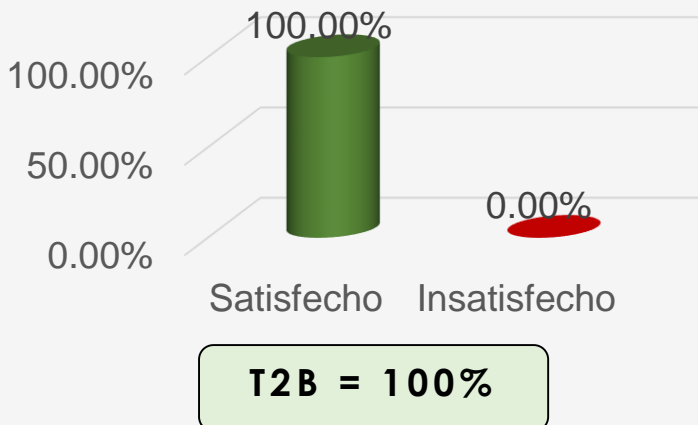
## Traspaso de Valores entre Cuentas de un mismo Titular



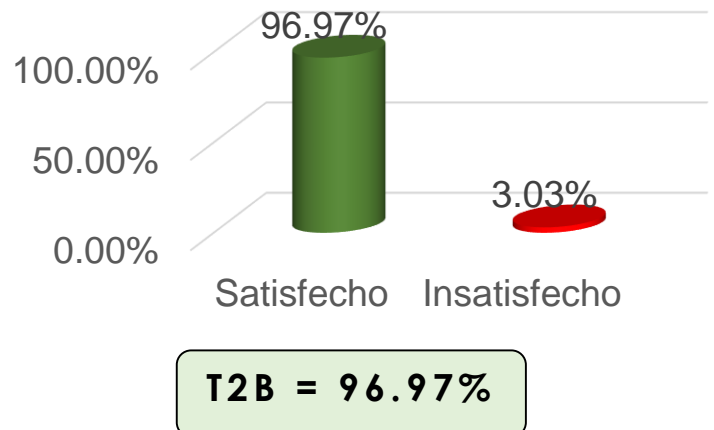
## Registro y Liquidación de Operaciones Internacionales



## Depósito y Retiro de Títulos

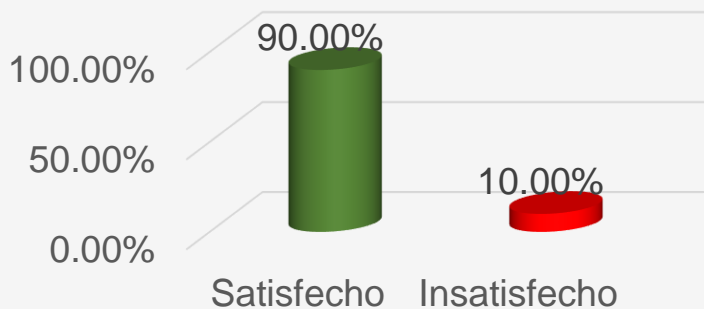


## Cancelación de Operaciones



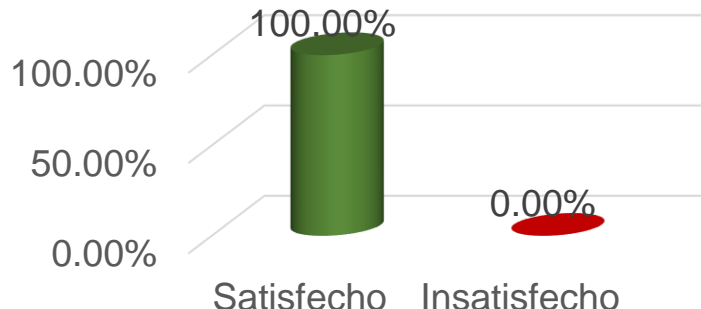
T2B: es la sumatoria de las escalas satisfecho y muy satisfecho.

## Cesión de Cupón



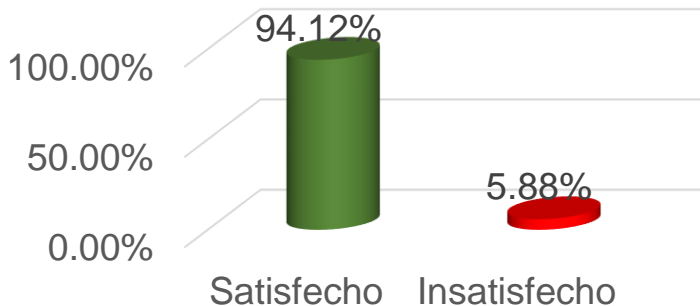
**T2B = 90.00%**

## Registro y Modificación de Emisiones



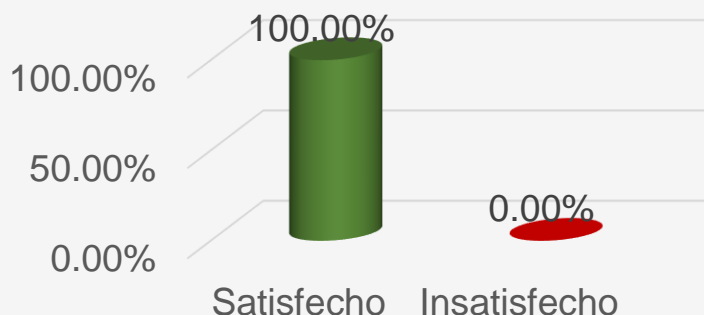
**T2B = 100%**

## Cambio de Titularidad



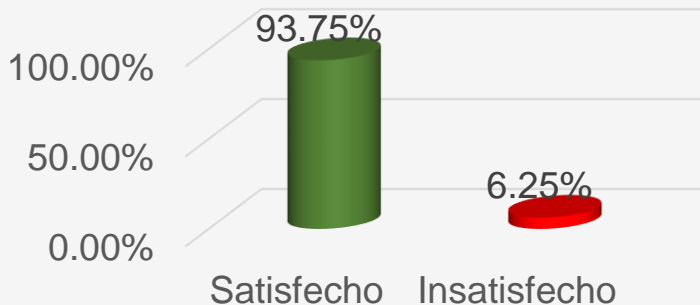
**T2B = 94.12%**

## Pago de Derechos Patrimoniales



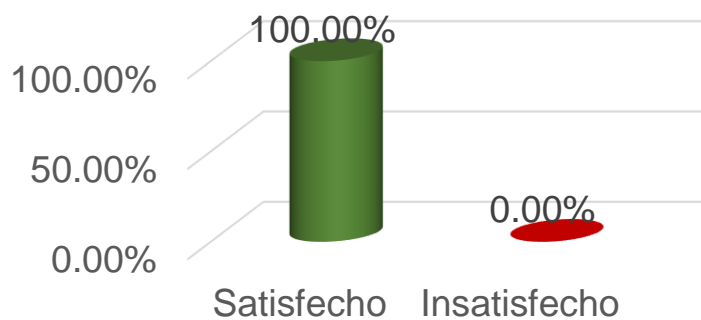
**T2B = 100%**

## Inscripción, Ejecución y Cancelación de Garantía Prendaria



**T2B = 93.75%**

## Actualización del Valor Cuota



**T2B = 100%**

T2B: es la sumatoria de las escalas satisfecho y muy satisfecho.