

**Indicadores de
Servicio
Bancóldex - 2016**

Mediciones de Experiencia de Servicio Bancóldex 2016

Para Bancóldex la escucha activa de nuestros consumidores es muy importante, dado que es, éste proceso el que nos permite mejorar constantemente, buscando siempre dar soluciones efectivas, los indicadores que monitoreamos son :

1. Satisfacción
2. Preferencia
3. Permanencia
4. Promoción
5. Esfuerzo
6. Disponibilidad de canales
7. Nivel de Servicio
8. Atención en primer requerimiento

Esta medición nos ha permitido mejorar en nuestros productos, procesos y atención, con impactos positivos en la Experiencia de nuestros consumidores .

Indicadores de servicio - Consumidor financiero Bancóldex 2016



- **Satisfacción:** Indica el grado de satisfacción de los consumidores financieros que han sido atendidos por Bancóldex a través de los diferentes canales y productos y servicios del Banco. Esta relacionado con la claridad en la asesoría, la disposición, tiempo en la atención y el cumplimiento de los compromisos adquiridos
- **Permanencia:** Indica si un cliente está dispuesto a continuar utilizando el portafolio de servicios actual como consecuencia de las experiencias vividas - lealtad
- **Promoción:** Indica si los consumidores están dispuestos recomendar a Bancóldex con terceros
- **Esfuerzo:** Indica el esfuerzo que debe hacer un consumidor para acceder a los productos y servicios del Banco. En este indicador el ideal el (1) y lo no deseado es (10).
- **Preferencia:** Indica el grado de certeza con el cual el cliente escogió el portafolio de servicios del banco.

Deseado 10 y no deseado 0 (excepto en el de esfuerzo que es lo contrario)

Indicadores de servicio - Línea de atención al Consumidor 2016



- **Nivel de servicio:** Indica el porcentaje de llamadas que fueron contestadas dentro del nivel de servicio.(menos de 20 segundos)
- **Atención en primer requerimiento:** Indica el porcentaje de consultas resueltas en el primer contacto
- **Nivel de satisfacción – Chat:** Indica el grado de satisfacción de usuarios del canal del chat de Bancóldex
- **Nivel de satisfacción – Línea de servicio:** Indica el grado de satisfacción de los usuarios que han sido atendidos a través de la línea de servicio y atención al consumidor “Multicontacto Bancóldex”.

Donde el máximo es 10 y el mínimo 0

iGRACIAS!