



# Indicadores Servicio al Clientes - I Trimestre 2019

## **Indicador de Satisfacción:**

Indica el grado de satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio recibido.

## **Indicador de Permanencia:**

Identifica si el cliente está dispuesto a continuar utilizando el portafolio de servicios actual como consecuencia de las experiencias vividas.

## **Indicador Neto de Promoción:**

Es un indicador de experiencia que identifica los niveles de lealtad de los clientes con el Banco y su nivel de recomendación.

## **Indicador de Esfuerzo:**

Mide el nivel de esfuerzo que debe hacer el cliente para acceder a los productos o servicios.

## **Indicador de Preferencia:**

Identifica el grado de certeza con el cual los clientes o usuarios escogen el portafolio de servicios y productos del Banco frente a otras entidades.

