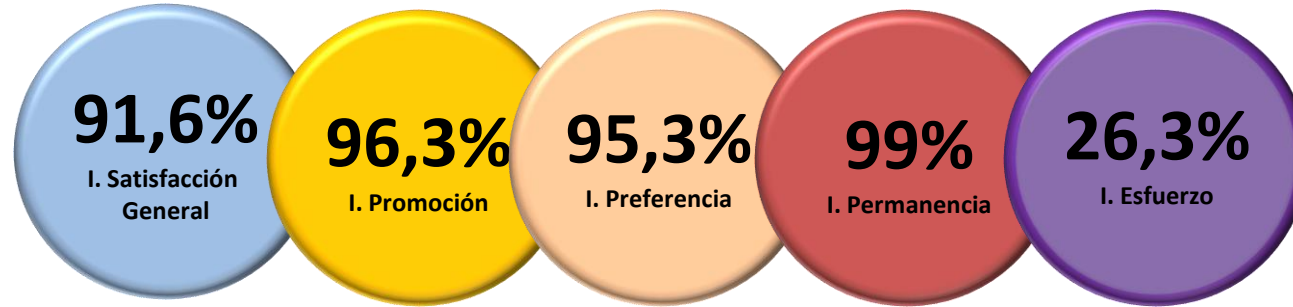


Indicadores Servicio al Clientes 2017



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.