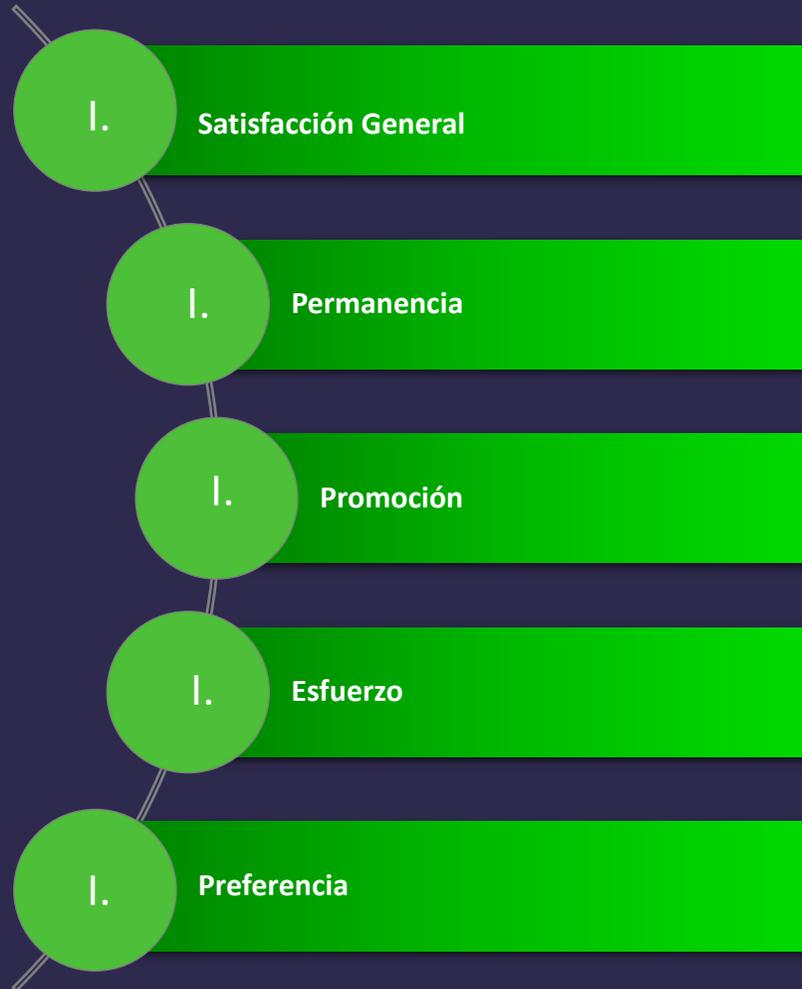




Indicadores de Servicio al cliente 2023  
Oficina de Servicio al Cliente  
Vicepresidencia Comercial



# Indicadores de Satisfacción - Postventa



## 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.

# Resultado de Encuesta General

Tipología/Tamaño	Tamaño de la Muestra						Universo
	Grande	Mediana	Microempresa	Otros	Pequeña	Total general	
Clientes VCD	19	68	52		127	266	1.459
Clientes VCO	111	736	1.734	33	2.074	4.688	12.047
EOCM	39					39	67
IF VIGILADOS	26					26	35
Prospectos VCO	20	74	327	13	225	659	8.467
<b>Total general</b>	<b>215</b>	<b>878</b>	<b>2.113</b>	<b>46</b>	<b>2.426</b>	<b>5.678</b>	<b>22.075</b>

**Cálculo del Tamaño de la Muestra:** De acuerdo con la base de datos del universo, se realiza una muestra probabilística a partir de un muestreo aleatorio simple, aplicando la siguiente formula:

N= Universo

p= Probabilidad de ser escogido = se asume como 0,5

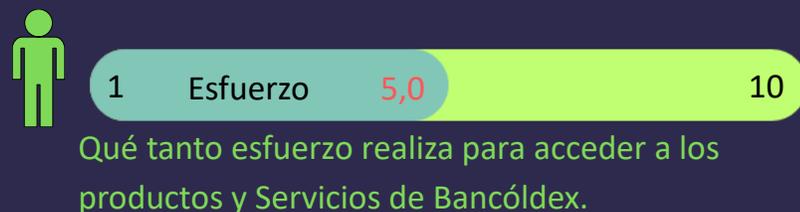
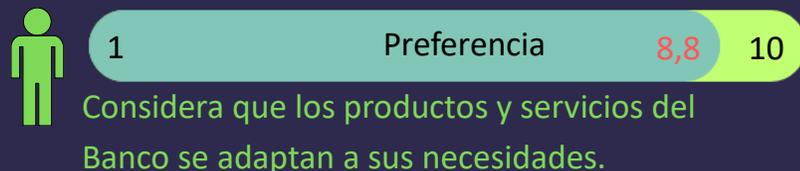
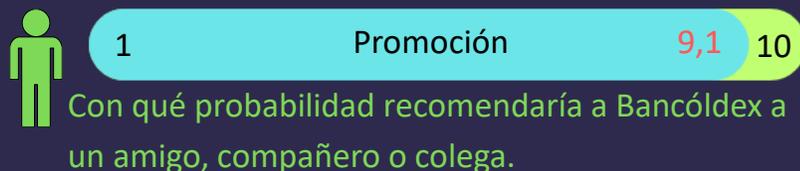
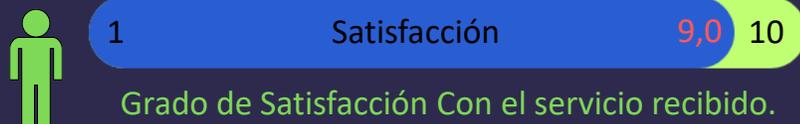
e= Error estándar = error permitido en los resultados = se asume como el 10%

Para tal efecto utilizamos la siguiente formula

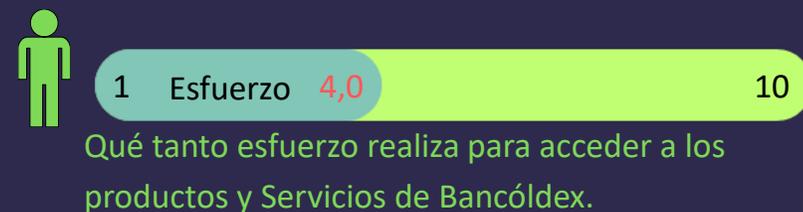
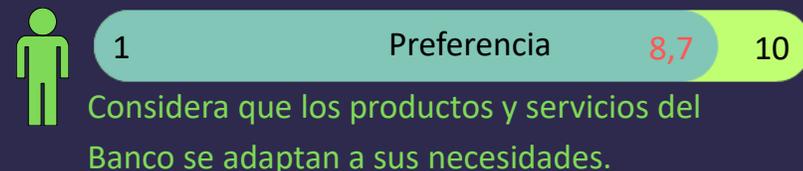
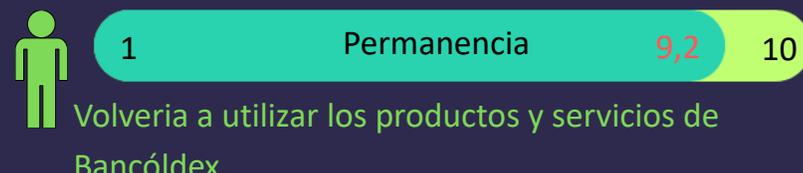
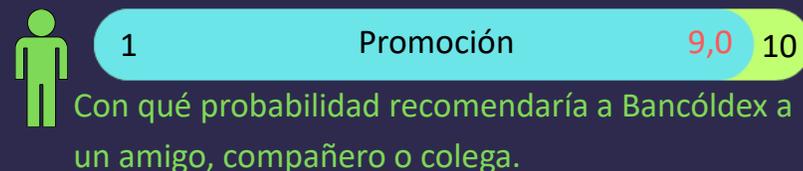
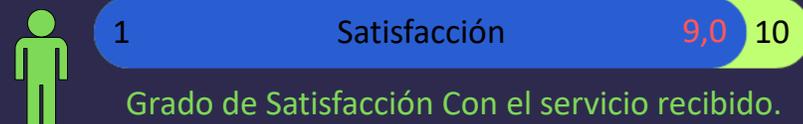
$$n = \frac{Np(1-p)}{N(e^2 p^2) + p(1-p)}$$

# Resultado de Encuesta General

## 2022

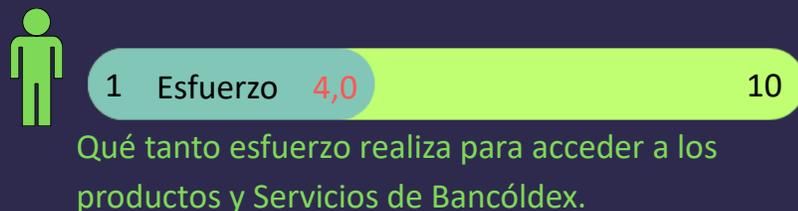
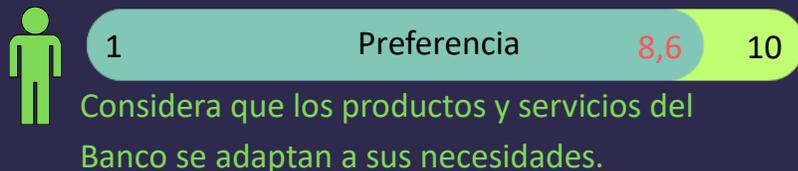
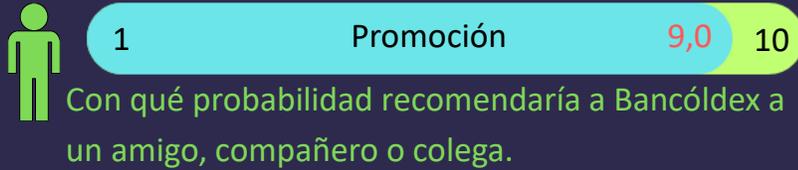


## 2023

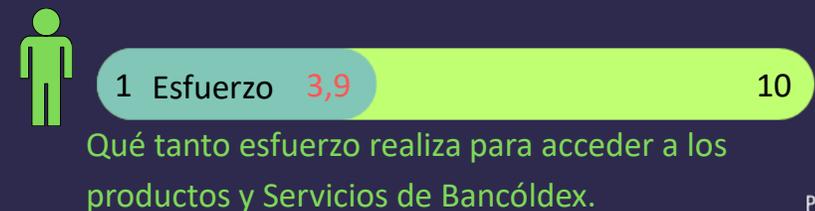
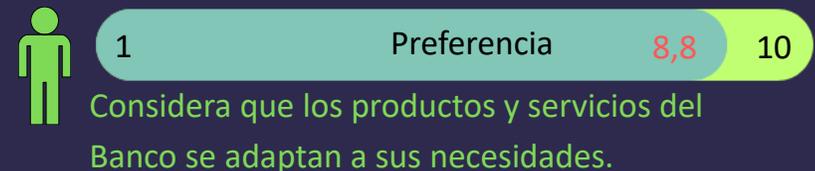
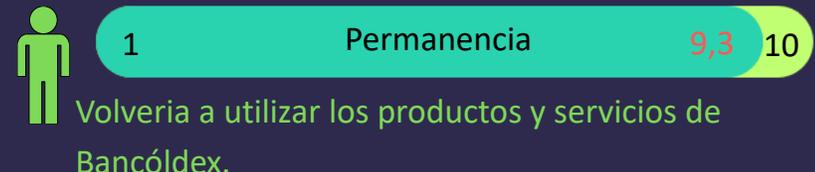
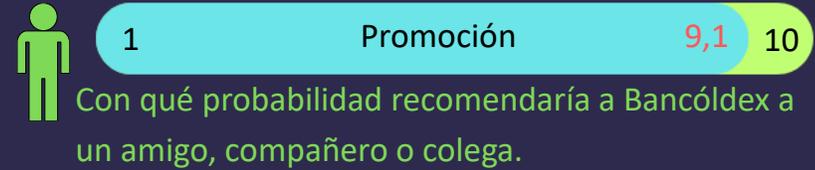
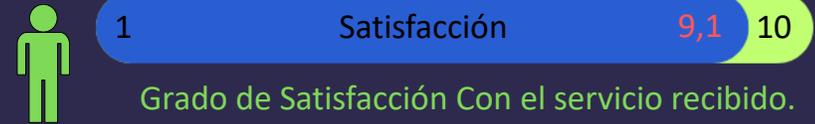


# Cientes VCO

## 2022



## 2023



# Cientes VCD

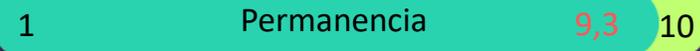
## 2022



Grado de Satisfacción Con el servicio recibido.



Con qué probabilidad recomendaría a Bancóldex a un amigo, compañero o colega.



Volvería a utilizar los productos y servicios de Bancóldex.



Considera que los productos y servicios del Banco se adaptan a sus necesidades.



Qué tanto esfuerzo realiza para acceder a los productos y Servicios de Bancóldex.

## 2023



Grado de Satisfacción Con el servicio recibido.



Con qué probabilidad recomendaría a Bancóldex a un amigo, compañero o colega.



Volvería a utilizar los productos y servicios de Bancóldex.



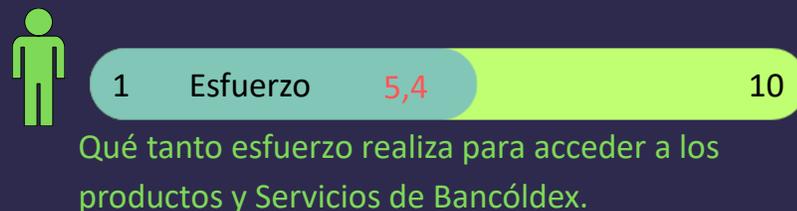
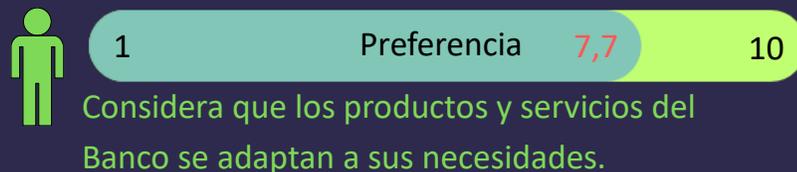
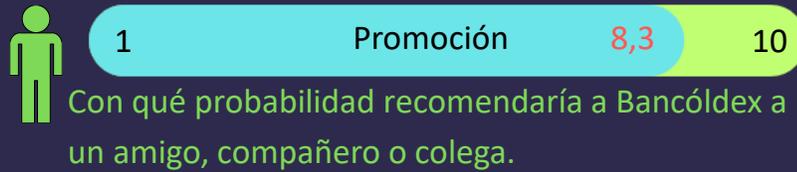
Considera que los productos y servicios del Banco se adaptan a sus necesidades.



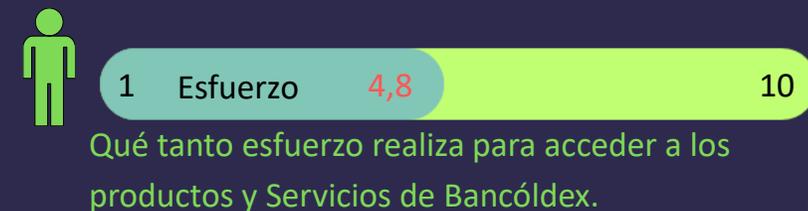
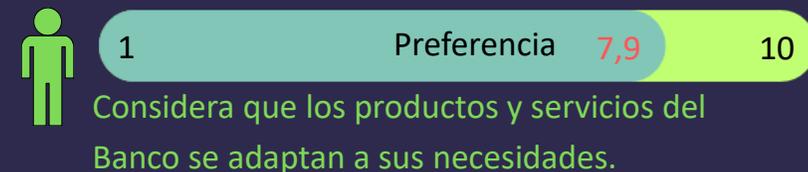
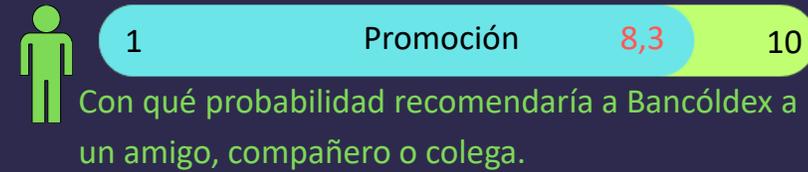
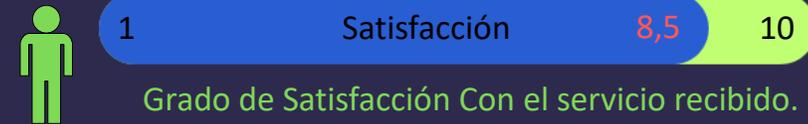
Qué tanto esfuerzo realiza para acceder a los productos y Servicios de Bancóldex.

# Prospectos VCO

## 2022

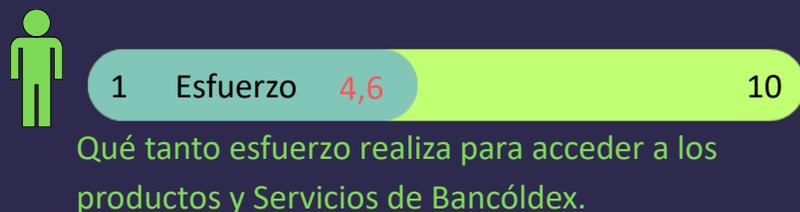
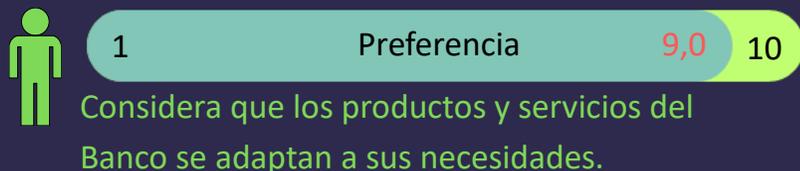
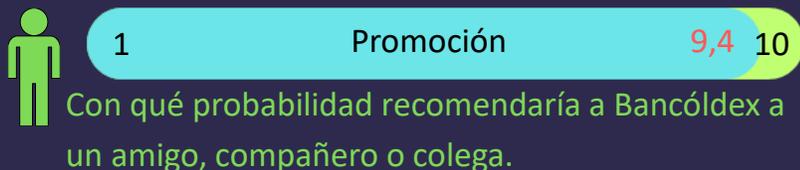


## 2023

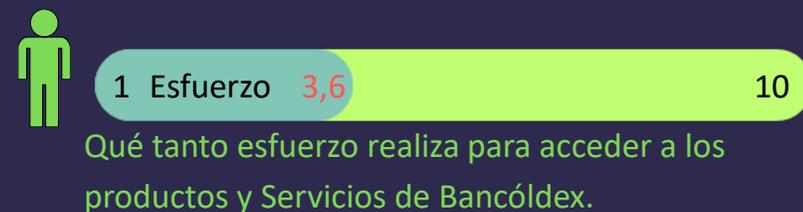
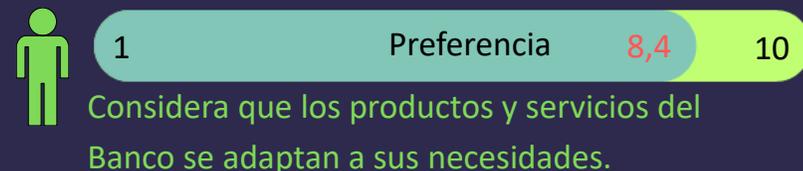
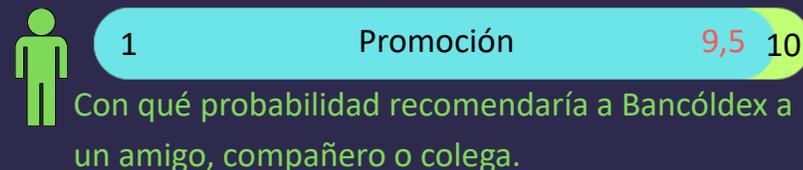
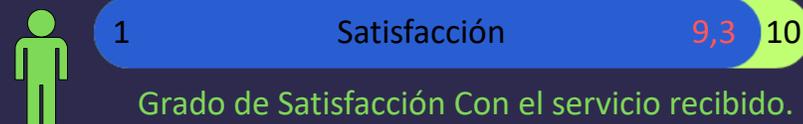


# IF VIGILADOS

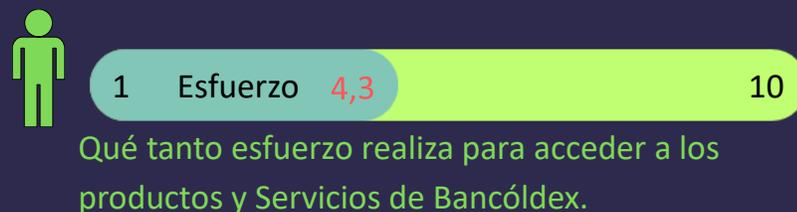
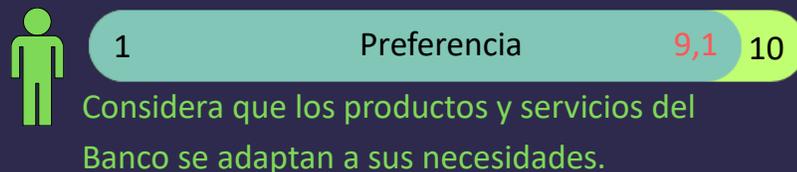
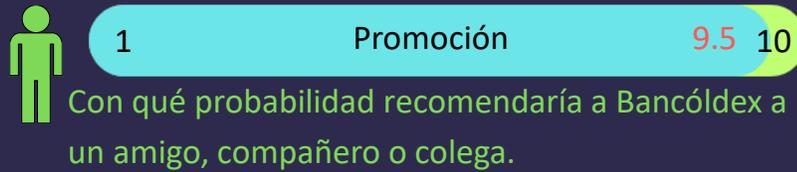
## 2022



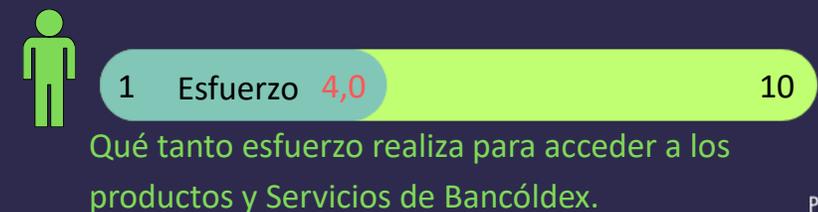
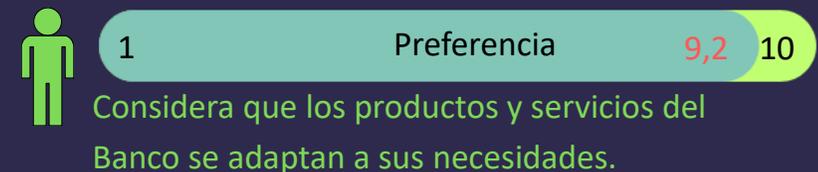
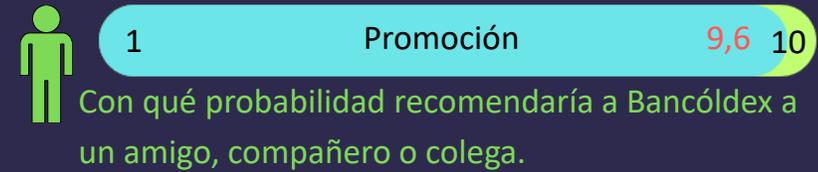
## 2023



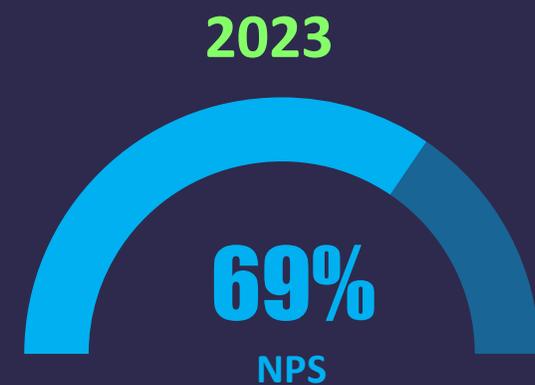
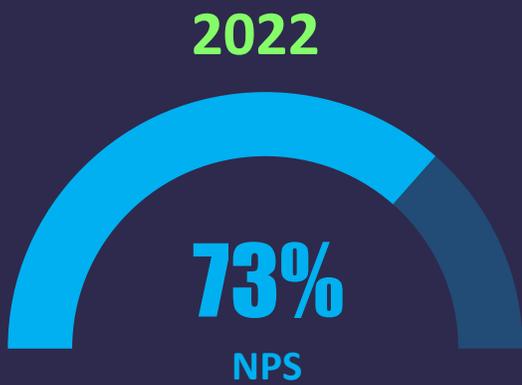
## 2022



## 2023

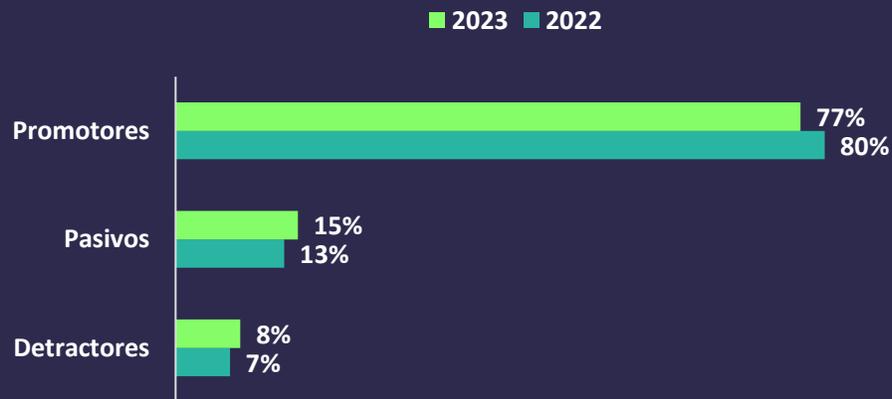


# COMPORTAMIENTO GENERAL

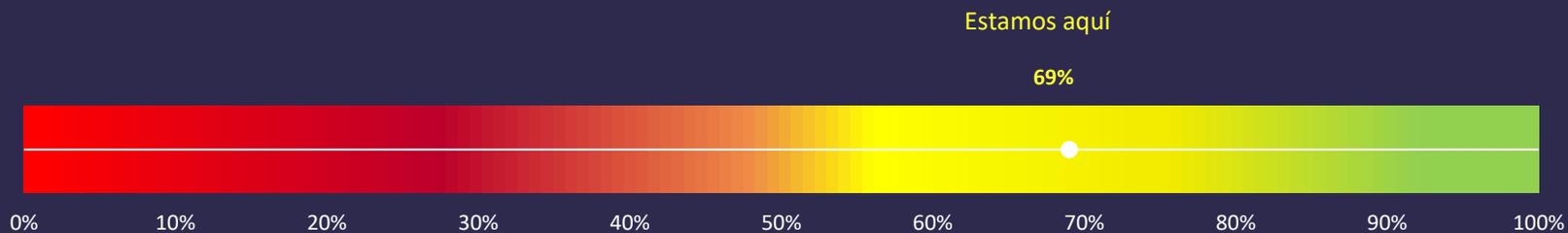


Total Encuestados: 4.968

Total Encuestados: 5.678

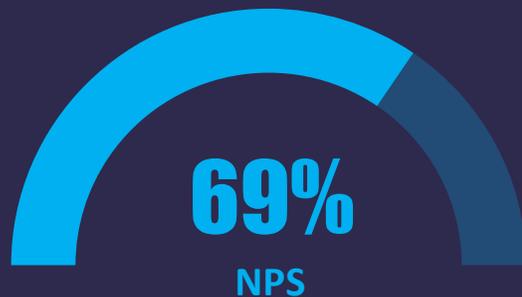


Zona Crítica	<span style="color: red;">■</span>
Zona de Perfeccionamiento	<span style="color: orange;">■</span>
Zona de Calidad	<span style="color: yellow;">■</span>
Zona de Excelencia	<span style="color: lightgreen;">■</span>



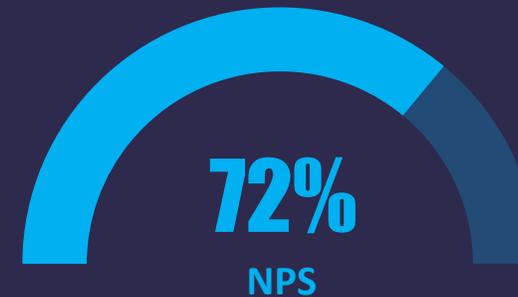
# CLIENTES VCO

2022



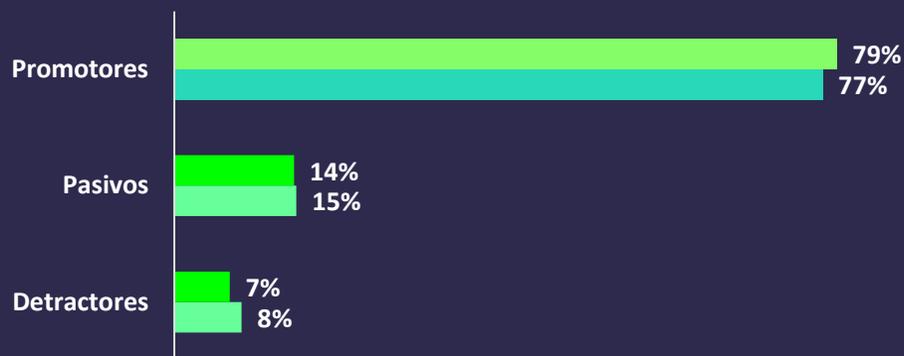
Total Encuestados: 2.553

2023

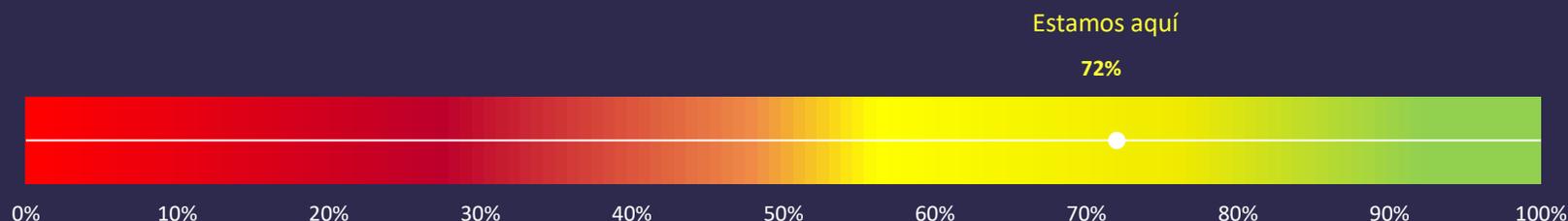


Total Encuestados: 4.688

■ 2023 ■ 2022



Zona Crítica	
Zona de Perfeccionamiento	
Zona de Calidad	
Zona de Excelencia	



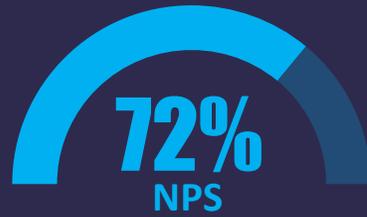
# CLIENTES VCO

## REDESCUENTO Y LEASING

2022



2023



### INSIGHTS:

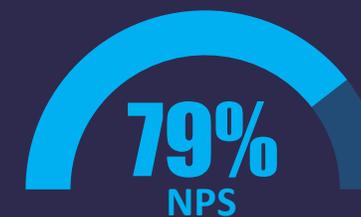
- Insatisfecho con el servicio
- El servicio no es efectivo y es obsoleto
- Tasa de interés muy alta
- Beneficios más para el Banco que para el Empresario
- Información imprecisa y desacertada
- Póliza desfavorable
- Servicio deficiente (Banco de Bogotá)
- No brindan información de Bancóldex (Bancolombia)
  
- Tasas de interés favorables
- Todo muy bien
- Proceso fácil y accesible
- Servicio bueno de la asesora
- Buena estrategia para la empresa
  
- Tasas de interés más bajas
- Ampliar las líneas de crédito. Sin limitaciones
- Más información por parte del asesor del IF.
- Promover bancos más amigables con los empresarios

## CREDITO COMPRADOR

2022



2023

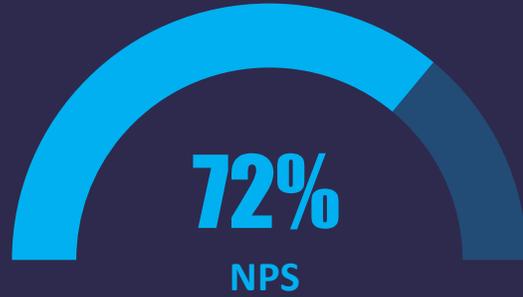


### INSIGHTS:

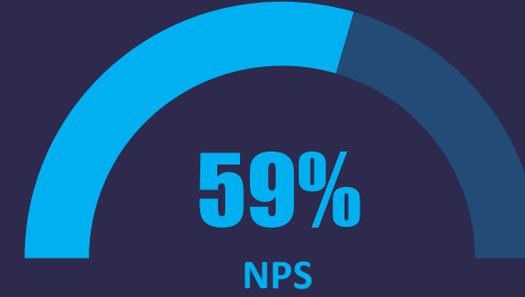
- Engorroso tanto papeleo
- Buenos tiempos de gestión
- Satisfecha con el servicio

# CLIENTES VCD

2022

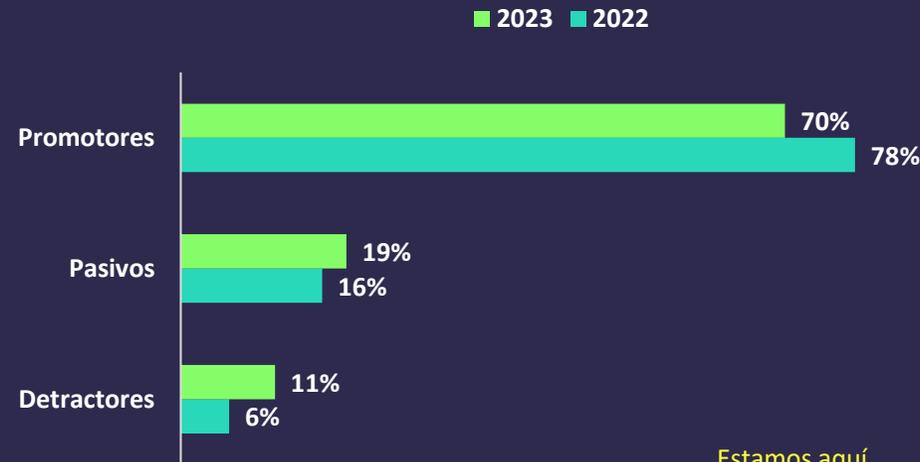


2023

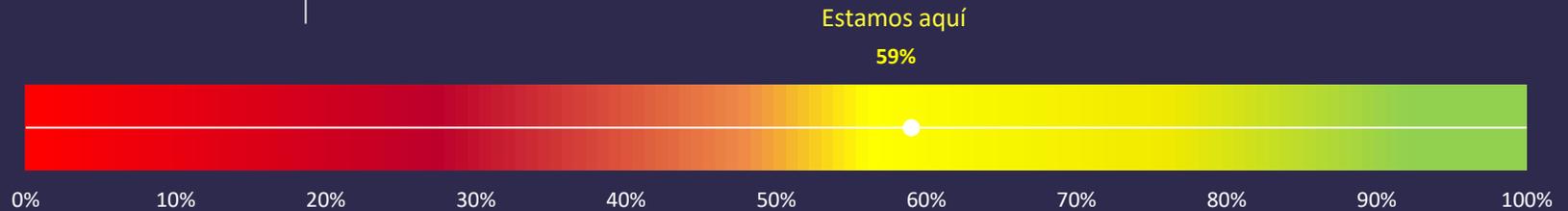


Total Encuestados: 216

Total Encuestados: 266



Zona Crítica	Red
Zona de Perfeccionamiento	Orange
Zona de Calidad	Yellow
Zona de Excelencia	Green



# CLIENTES VCD

## CREDITO

2022



2023



### INSIGHTS:

- Estudio de crédito demorado.
- No hay acompañamiento constante de los ejecutivos
- Los servicios publicados no coinciden con la realidad
- Tasas no favorables
- Proceso tedioso por tanta documentación
- Tiempo de respuesta extenso
- Mal servicio
- Tasa rotativa
- Actualización del formato de vinculación es muy compleja
- Atención buena
- Interés favorable.
- Muy satisfechos con el servicio
- Diferenciales a bancos comerciales
- Satisfecho con atención de ejecutivo Juan Maya
- Ejecutivo Oscar Bedoya excelente
- Tasas accesibles
- Servicio bueno
- Agradecimiento con ejecutiva Julie Leon
- Mantener comunicación con el empresario posterior al estudio de crédito.
- Ser más honestos y concretos con los tiempos del proceso

## FACTORING

2022



2023

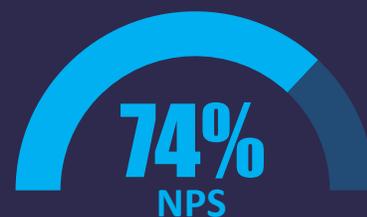


## LEASING

2022



2023



### INSIGHTS:

- Tasas muy altas
- Se solicitan muchos documentos
- Mala experiencia con el ejecutivo
- Diligenciamiento de formularios extenso
- Asesoría del ejecutivo muy buena

## COBERTURAS CAMBIARIAS

### INSIGHTS:

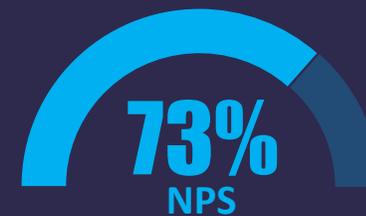
- Falta información de negación de crédito
- Tiempos de gestión muy lentos
- Complejo el manejo de las plataformas
- A gusto con los procesos y el crecimiento de Bancóldex.
- Servicio y proceso buenos
- Le gustaría que Bancóldex se hiciera notar más

2023

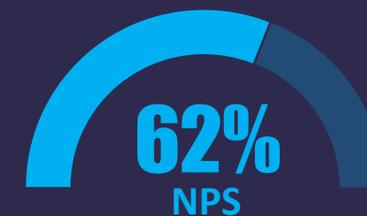


## LIQUIDEX

2022



2023

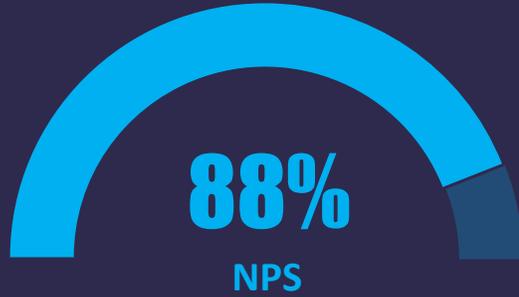


### INSIGHTS:

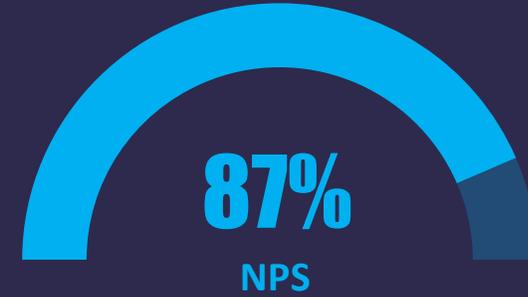
- Demoras en el desembolso
- Proceso engorroso
- Asesor de vacaciones, dificultad para avanzar
- Buena accesibilidad a créditos
- Plataforma ágil
- Sugieren hacer una sola solicitud de documentos y no por partes

# EOCMS

2022



2023



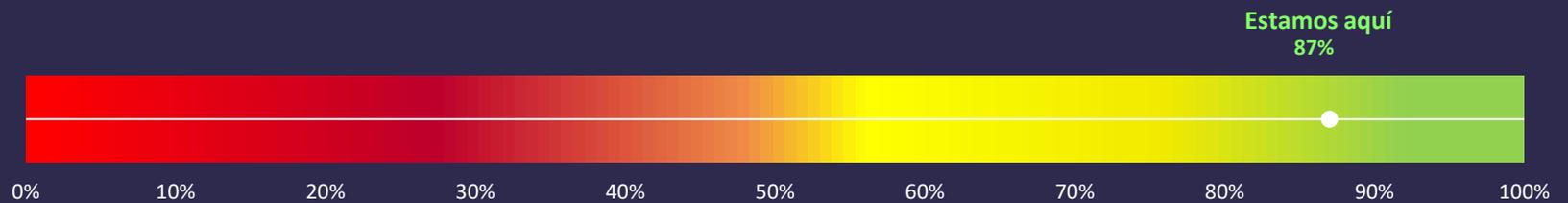
Total Encuestados: 34

Total Encuestados: 39

2023 2022

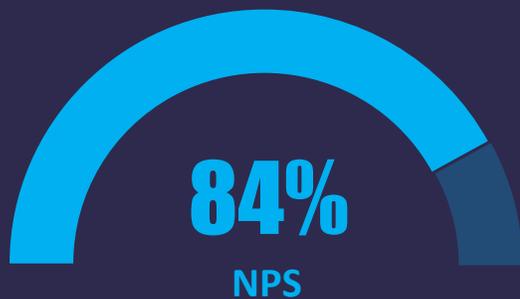


Zona Critica	Red
Zona de Perfeccionamiento	Orange
Zona de Calidad	Yellow
Zona de Excelencia	Green



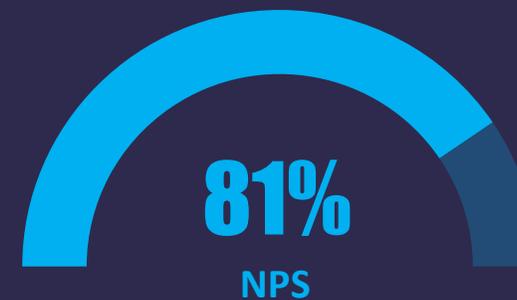
# INTERMEDIARIOS FINANCIEROS VIGILADOS

2022



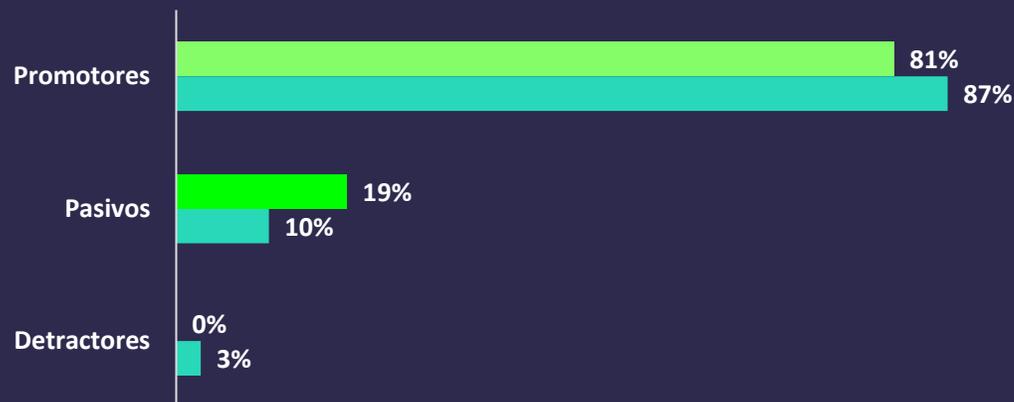
Total Encuestados: 182

2023

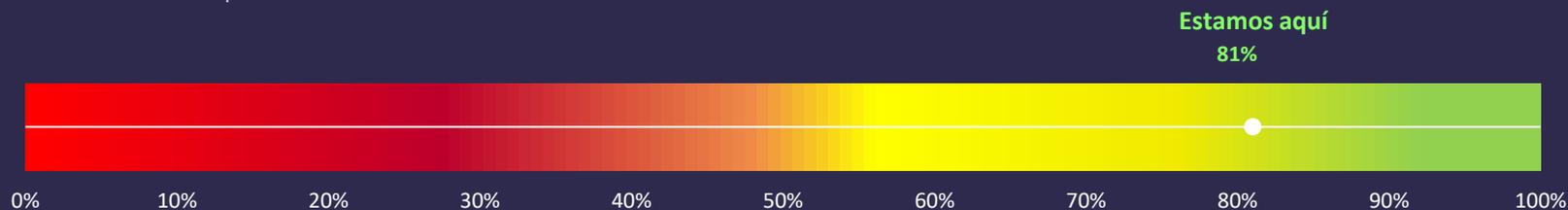


Total Encuestados: 26

■ 2023 ■ 2022

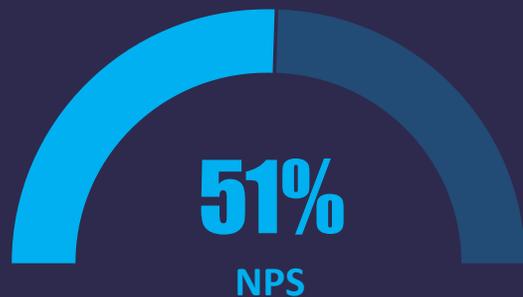


Zona Crítica	Red
Zona de Perfeccionamiento	Orange
Zona de Calidad	Yellow
Zona de Excelencia	Green



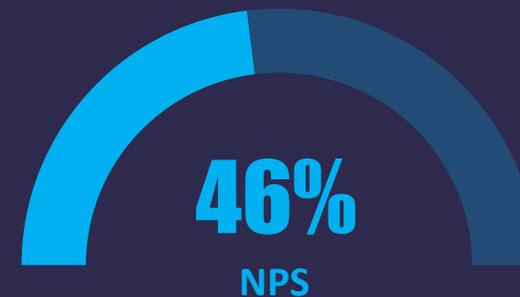
# PROSPECTOS VCO

## 2022



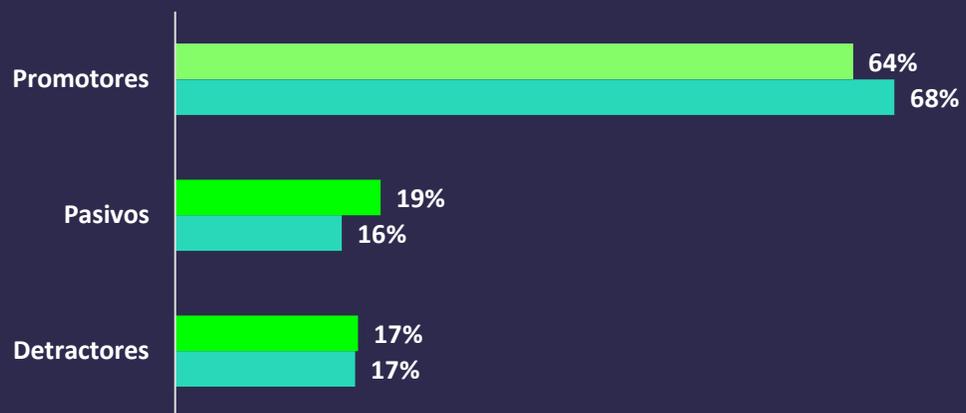
Total Encuestados: 320

## 2023

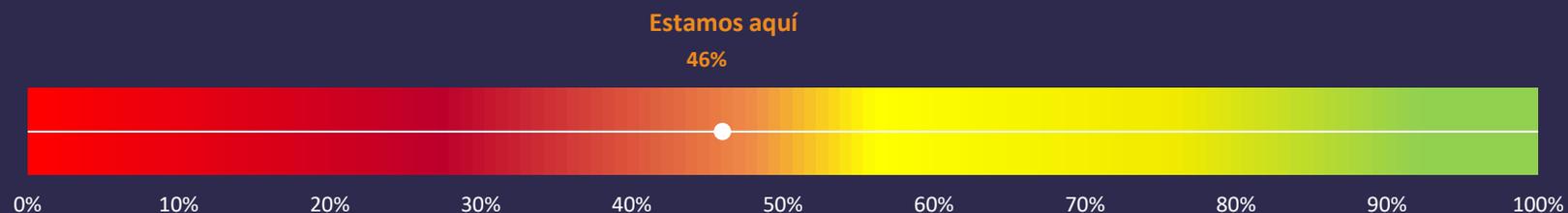


Total Encuestados: 659

■ 2023 ■ 2022

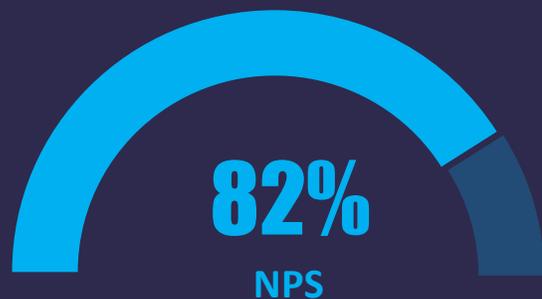


Zona Crítica	<span style="color: red;">■</span>
Zona de Perfeccionamiento	<span style="color: orange;">■</span>
Zona de Calidad	<span style="color: yellow;">■</span>
Zona de Excelencia	<span style="color: green;">■</span>

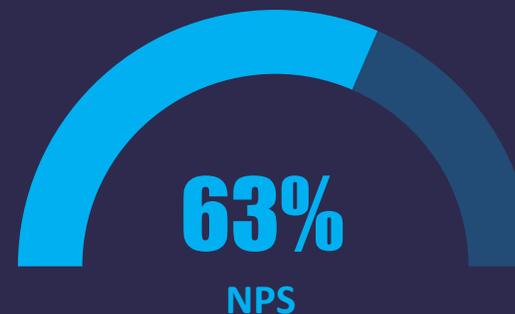


# CAMPUS VIRTUAL

2022



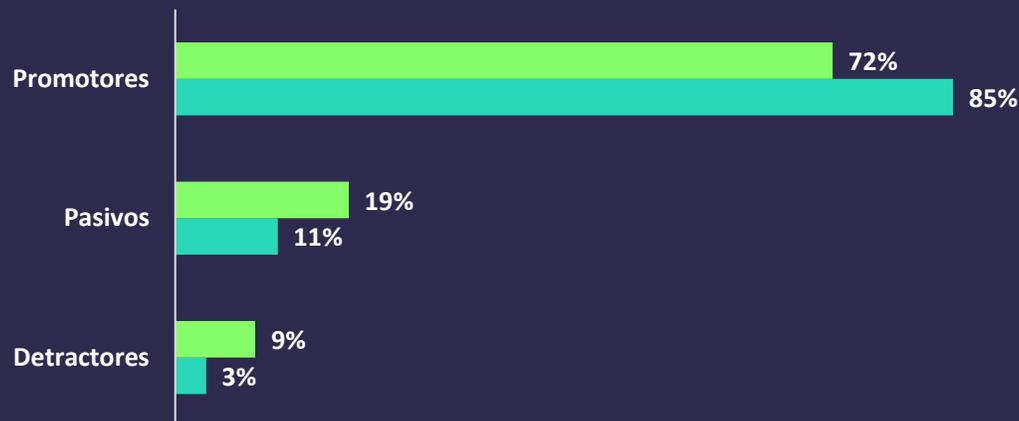
2023



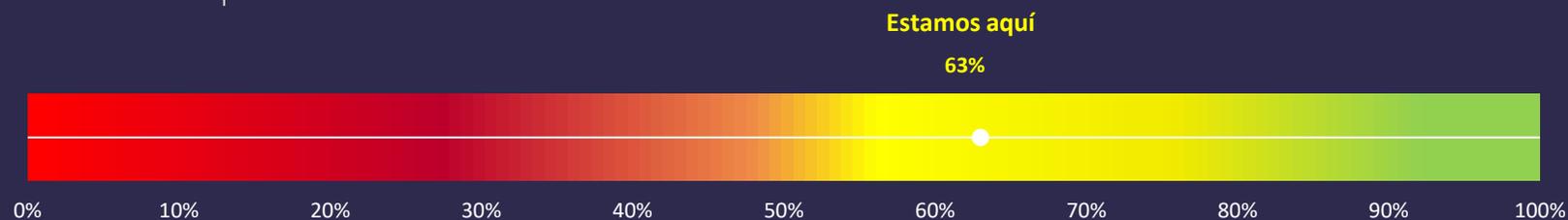
■ 2023 ■ 2022

Total Encuestados: 1663

Total Encuestados: 1276

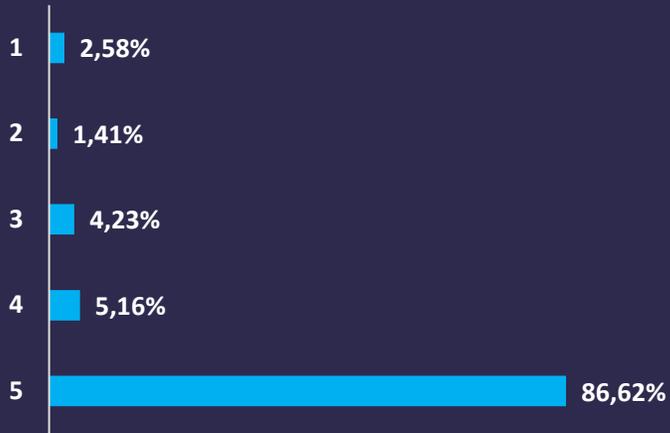


Zona Critica	Red
Zona de Perfeccionamiento	Orange
Zona de Calidad	Yellow
Zona de Excelencia	Green

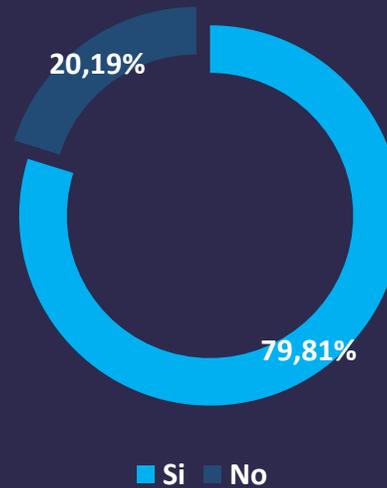


# CANAL PRESENCIAL

## Amabilidad



## Necesidad Cubierta



## Recomendación



# REGIONALES

## R. ANTIOQUIA



### INSIGHTS:

- Insatisfecho con el servicio
- Servicio no efectivo y obsoleto
- Tasa de interés muy alta
- Estudio de crédito muy demorado
- Atención de BBVA poco diligente
- Proceso complejo por tanta documentación
- Tasas de interés favorables
- Buena experiencia
- Diferenciales a bancos comerciales
- Deberían dar más posibilidades a los microempresarios
- Informar sobre la existencia de nuevas campañas
- Debe haber asesoría para diligenciar los formatos
- Deberían crear más incentivos para los empresarios

## R. OCCIDENTE



### INSIGHTS:

- Beneficios más para el banco intermediario que para el empresario
- Interés muy alto
- Comisión de garantía muy costosa
- Proceso muy demorado
- Proceso tedioso por documentación
- Cuotas muy altas
- Plataformas complejas de manejar
- Buen servicio
- Bancóldex es un gran aliado
- Servicio fácil de acceder
- Proceso muy eficiente
- Proceso rápido y sencillo
- Ampliar las líneas de crédito. Que no sean limitadas
- Desean conocer más información sobre Bancóldex y sus beneficios.
- Aumentar los cupos para los microempresarios

## R. BOGOTA CENTRO

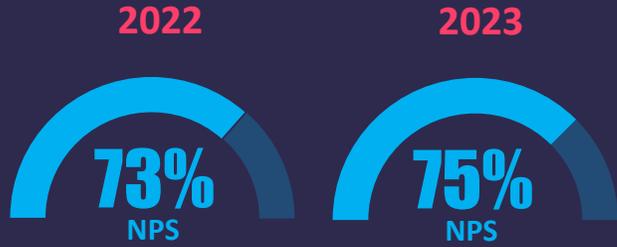


### INSIGHTS:

- Información imprecisa y poco asertiva
- Tasas de interés muy altas
- Pésimo servicio
- Póliza no favorable
- Cobros anuales no informales
- Proceso demorado
- Proceso fácil y accesible
- Felicitaciones a Hernando Castro y Claudia Gonzalez por la labor comercial con Bancamía
- Ejecutivos muy diligentes
- Mejorar la tasa
- Optimizar los tiempos de gestión
- Importante recibir más información del producto y tarifas

# REGIONALES

## R. ATLANTICO



### INSIGHTS:

- Tasas altas
- Mal servicio IF Banco de Bogotá
- No hay acompañamiento constante de parte de los ejecutivos
- Los servicios publicados difieren de la realidad
- Servicio muy costoso
- Tas no fue preferencial frente a otras entidades
- Tiempos de aprobación muy largos
- Buen servicio
- Excelente servicio
- Tasas accesibles
- Agradecido con servicio de Julie Leon
- Mas recursos y beneficios para los empresarios

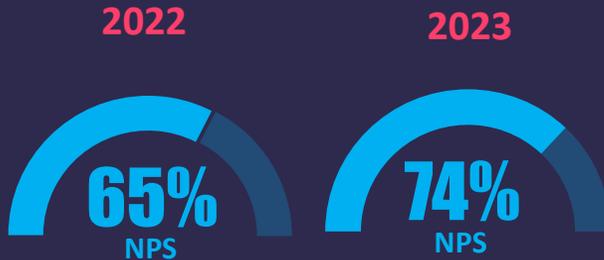
## R. SANTANDERES



### INSIGHTS:

- Insatisfecho con la variación de las condiciones
- Tasa de interés alta
- FNG muy costoso
- No hay correlación entre lo que se anuncia y lo que se ofrece.
- Intereses excesivos
- Buena Experiencia
- Asesoría de ejecutiva muy buena.
- Sugieren más acompañamiento de parte de los ejecutivos

## R. ZONAL ORIENTE



### INSIGHTS:

- Falta de asesoría
- Productos muy costosos
- Plazos de los créditos muy cortos
- Cuotas muy altas
- Tasas de interés muy altas
- No ofrecen buen servicio
- Falta ampliar la información sobre Bancóldex
- Proceso muy largo
- Montos muy bajos
- Proceso rápido
- Empresario satisfecho con los recursos
- Muy buena atención
- Servicio muy bueno
- Sugieren ampliación del cupo a medida que se van realizando los pagos del producto.

## R. ZONAL SUR



### INSIGHTS:

- Tasa de interés muy alta
- Procesos muy demorados
- Insatisfecho con el servicio
- Asesoría engañosa por tasas de interés
- Inconforme por variación de cuotas
- Proceso de desembolso demorado
- Dificultades con Banco de Bogotá por los documentos solicitados
- Descuento por FNG muy alto
- Agradecida con el servicio de Banco de Bogotá
- Buena atención de parte de los ejecutivos
- Excelente servicio
- Buen servicio, rápido y sin contratiempos
- Aumentar los montos de los créditos
- Mecanismos de solicitud de crédito más fáciles y sin tantos requisitos

# TAMAÑO DE EMPRESA

## GRANDE EMPRESA

### INSIGHTS:

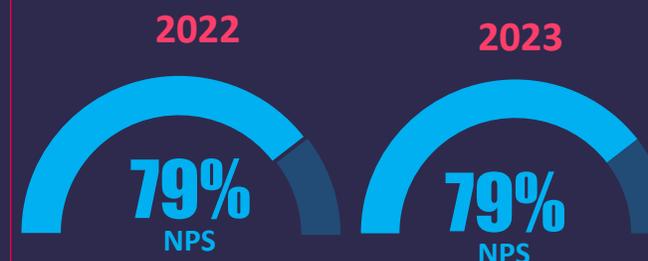
- Tasas muy altas
- Documentación tediosa
- Falta de apoyo
- Tiempos de respuesta muy largos
- Relación con Eduardo Orjuela Excelente
- Bancóldex es un gran aliado
- Ejecutivos muy diligentes
- Buenos tiempos de respuesta
- Servicio fácil de acceder
- Servicio muy oportuno
- Mas productos y soluciones de acuerdo a la situación económica actual
- Ser más claros en la información que se brinda



## MEDIANA EMPRESA

### INSIGHTS:

- Solicitud a través de IF es muy compleja
- Información imprecisa y poco asertiva
- Interés muy costoso
- Tasas de interés muy altas
- Demora en proceso de desembolsos
- Excelente servicio
- Asesoría de la ejecutiva muy buena
- Asesoría de Juan Maya excelente
- Ampliar las líneas de crédito. Que no sean limitadas
- Mas acompañamiento de parte de los ejecutivos
- Mas beneficios y posibilidades a los empresarios
- Mas información sobre la existencia de nuevas campañas



## PEQUEÑA EMPRESA

### INSIGHTS:

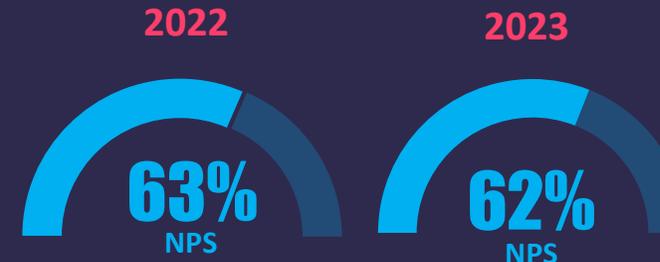
- Plazos muy cortos
- Las tasas con los IF no son buenas
- Servicio no efectivo y obsoleto
- Tasas de interés altas
- Plazos para pago no son considerables
- Servicio deficiente (Banco de Bogotá)
- No brindan información de Bancóldex (Bancolombia)
- Muy costoso acceder a los productos Bancóldex
- Proceso de aprobación de crédito muy demorado
- Buen producto
- Buena estrategia para la empresa
- Agradecimiento con Banco de Bogotá
- Promover bancos más amigables con las empresas



## MICROEMPRESA

### INSIGHTS:

- Insatisfecho con el servicio
- Beneficios para el IF y no para el empresario
- Mal servicio Banco de Bogotá
- Interés muy alto
- Póliza - desfavorable
- Muchos inconvenientes de los IF para dar recursos Bancóldex
- Proceso fácil y accesible
- Buen servicio
- Buena asesoría sobre el producto Bancóldex
- Interés favorable
- Buena atención
- Tasas de interés más bajas





**BANCOLDEX.COM**



**BANCÓLDEX BOGOTÁ**  
**(601) 742 0281**

**LÍNEA GRATUITA NACIONAL**  
**01 8000 18 0710**