

Indicadores de Servicio al Clientes - II Semestre 2018



Indicador de Satisfacción:

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

En escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 10 es Totalmente Satisfecho, por favor, ¿qué tan satisfecho se encuentra usted a nivel general con _____ (la Atención al Cliente / el Producto / el Programa)?

Indicador de Permanencia:

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

En una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en Desacuerdo y 10 es Totalmente de Acuerdo, ¿qué tan de acuerdo está usted con la siguiente frase?

“Pretendo volver a tramitar y seguir utilizando los productos y servicios de Bancóldex en los próximos años”

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.

Teniendo en cuenta una escala de 0 a 10, donde 0 es Definitivamente NO la Recomendaría y 10 es Definitivamente SI la Recomendaría,

¿Usted recomendaría a Bancóldex a un amigo compañero o colega?

Indicador de Esfuerzo:

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

¿Qué tanto esfuerzo le representó el trámite que tuvo que hacer con Bancóldex?

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.

En una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de Acuerdo,

¿qué tan de acuerdo está usted con la siguiente frase? “(La Atención al Cliente / El producto / Los Programas) de Bancóldex se adaptan a sus necesidades, son diferenciadoras y mejores a las de otras entidades”

Departamento de Mercadeo Bancóldex

