



Indicadores de Satisfacción I Semestre 2020



Satisfacción de Clientes

BANCOLDEX
PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL



Encuesta Postventa

I.SATISFACCIÓN

En una escala de 1 a 10, donde 1 es totalmente insatisfecho y 10 es totalmente satisfecho por favor ¿indíquenos su grado de satisfacción con el servicio recibido?

I.PROMOCIÓN

Encuesta con la siguiente pregunta: En una escala de 0 a 10 donde 0 es nada probable y 10 es muy probable ¿Con qué probabilidad recomendaría a Bancóldex a un amigo, compañero o colega?

I.PERMANENCIA

Encuesta con la siguiente pregunta: En una escala de 1 a 10, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 10 es totalmente de acuerdo por favor indiquenos ¿volvera a utilizar los productos y servicios de Bancóldex?

I.PREFERENCIA

Encuesta con la siguiente pregunta: En una escala de 1 a 10, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 10 es totalmente de acuerdo por favor indiquenos ¿Considera que los productos y servicios del Banco se adaptan a sus necesidades, son utiles, diferenciadoras y mejores que las de otras entidades?

I.ESFUERZO

Encuesta con la siguiente pregunta: En una escala de 1 a 10, donde 1 representa poco esfuerzo/facil y 10 representa mucho esfuerzo/dificil, por favor indiquenos ¿Qué tanto esfuerzo realiza para acceder a los productos y servicios del banco?

Indicadores de Satisfacción I Semestre 2020

