



Gobierno de
Colombia

INSTITUTO DE COMERCIO INTERNACIONAL DE COLOMBIA S.A.
ADMINISTRADORA FINANCIERA
VIGILADO



Valeria García - Cayena, café y pan
Neiva, Colombia · Beneficiaria de Bancoldex

PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL

BANCOLDEX 

Informe Postventa I Semestre 2025
Oficina de Servicio al Cliente



Indicadores



Resultado de Encuesta General - I Semestre

I Semestre 2024



1

Satisfacción

8,41

10

Grado de Satisfacción Con el servicio recibido.



1

Promoción

8,41

10

Con qué probabilidad recomendaría a Bancoldex a un amigo, compañero o colega



1

Permanencia

8,55

10

Volvería a utilizar los productos y servicios de Bancoldex.



1

Preferencia

8,0

10

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



1

Esfuerzo

4,56

10

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

I Semestre 2025



1

Satisfacción

9,35

10

Grado de Satisfacción Con el servicio recibido



1

Promoción

9,37

10

Con qué probabilidad recomendaría a Bancoldex a un amigo, compañero o colega



1

Permanencia

9,51

10

Volvería a utilizar los productos y servicios de Bancoldex.



1

Preferencia

9,04

10

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



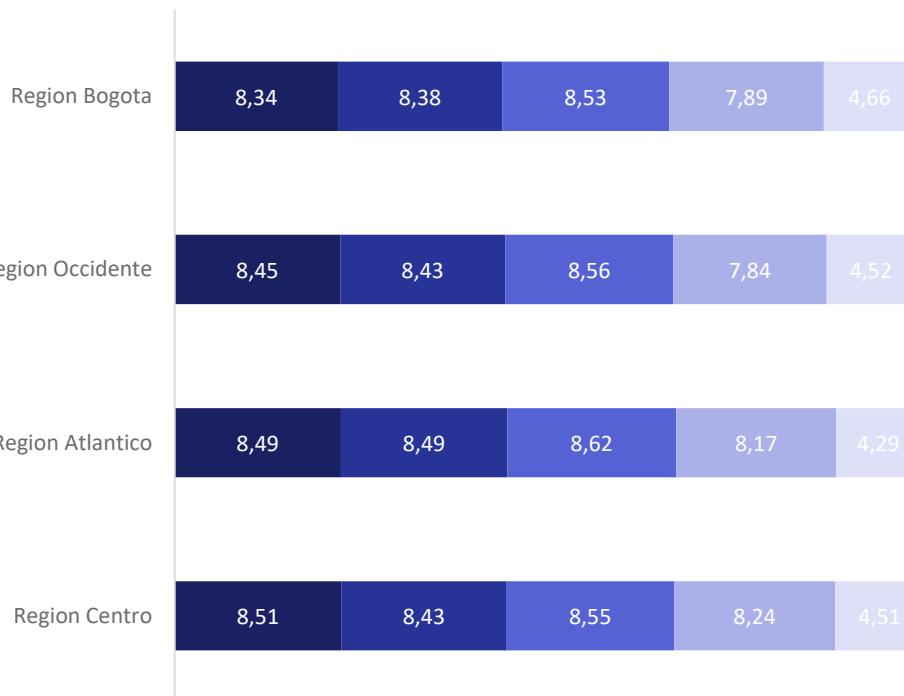
1 Esfuerzo

3,25

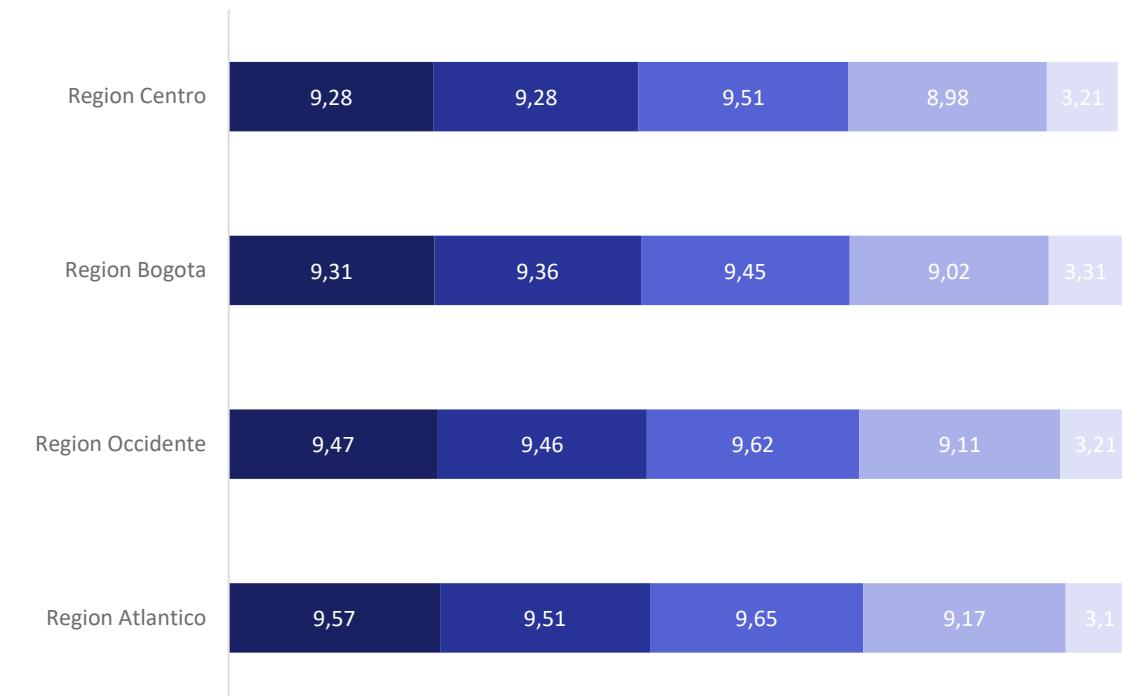
Qué tanto esfuerzo realiza para acceder a los productos y Servicios de Bancoldex.

Resultados por Regional

Resultados I Semestre 2024



Resultados I Semestre 2025



■ Satisfacción ■ Promoción ■ Permanencia ■ Preferencia ■ Esfuerzo

■ Satisfacción ■ Promoción ■ Permanencia ■ Preferencia ■ Esfuerzo

Resultados por Producto

Resultados I Semestre 2025

CATEGORIA DE PRODUCTO	Gestion	Satisfacción	Promoción	Permanencia	Preferencia	Esfuerzo
Redescuento Y Leasing	871	9,33	9,34	9,48	9,06	3,24
Clientes Directo Pyme	57	9,33	9,44	9,54	8,60	3,67
Coberturas Cambiarias	34	9,76	9,62	9,94	9,18	3,03
Crédito Directo Microfinancieras	14	9,57	9,79	9,79	8,86	2,71
Crédito Directo a Empresas	8	9,75	9,88	9,75	9,75	2,88
Total	984	9,35	9,37	9,51	9,04	3,25

Resultados I Semestre 2024

CATEGORIA DE PRODUCTO	Gestion	Satisfacción	Promoción	Permanencia	Preferencia	Esfuerzo
Redescuento Y Leasing	1387	8,97	9,00	9,20	8,82	3,84
Prospectos	1372	7,76	7,71	7,81	7,06	5,34
Crédito Directo A Empresas Cop	59	9,34	9,05	8,97	9,19	4,41
Credito Directo Eocms	58	8,62	8,74	8,98	8,28	4,26
Intermediario Financiero	45	8,80	8,82	8,67	8,38	3,98
Liquidex Total	31	9,23	9,55	9,35	8,35	4,39
Leasing	17	8,53	8,82	9,41	9,35	3,53
Comercio Exterior	11	9,73	10,00	10,00	9,09	4,00
Total	2980	8,41	8,41	8,55	8,00	4,56



Resultados Según Tamaño

Resultados I Semestre 2025

Tamaño según Activos	Gestion	Satisfacción	Promoción	Permanencia	Preferencia	Esfuerzo
Pequeña	351	9,43	9,45	9,57	9,02	3,35
Mediana	104	9,46	9,55	9,63	8,89	3,26
Microempresa	511	9,27	9,28	9,43	9,07	3,20
Grande	17	9,71	9,35	9,88	9,29	2,88
Otros	1	10,00	10,00	10,00	10,00	1,00
Total	984	9,35	9,37	9,51	9,04	3,25

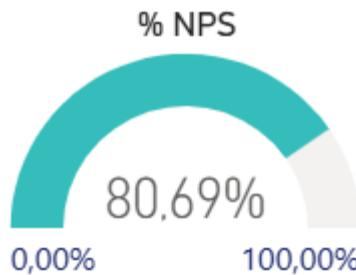
Resultados I Semestre 2024

Tamaño según Activos	Gestion	Satisfacción	Promoción	Permanencia	Preferencia	Esfuerzo
Otros	92	7,40	7,72	7,59	7,57	5,13
Microempresa	1588	8,22	8,18	8,30	7,64	4,88
Pequeña	848	8,68	8,73	8,89	8,41	4,18
Grande	160	8,83	8,82	8,92	8,38	4,09
Mediana	292	8,76	8,75	9,02	8,69	3,99
Total	2980	8,41	8,41	8,55	8,00	4,56



NPS

El NPS general de Bancoldex es excelente (80.69%), con un 84.96% de Promotores, lo que refleja una alta satisfacción entre los clientes. La Región Atlántico destaca con el mejor NPS (86.11%), seguida por Occidente (84.56%), mientras que Bogotá y Centro tienen resultados ligeramente menores pero aún sólidos. Solo un 4.27% de Detractores confirma que la mayoría de los usuarios aprueban los servicios. ¡Un gran indicador de fidelización y calidad!



NPS GENERAL

Año	Cant Detractores	% Detractores	Cant Neutros	% Neutros	Cant Promotores	% Promotores	% NPS
2025	42	4,27 %	106	10,77 %	836	84,96 %	80,69 %
Total	42	4,27 %	106	10,77 %	836	84,96 %	80,69 %

NPS POR REGIONAL

Region Origen	Cant Detractores	% Detractores	Cant Neutros	% Neutros	Cant Promotores	% Promotores	% NPS
Region Atlantico	1	0,93 %	13	12,04 %	94	87,04 %	86,11 %
Region Bogota	25	4,85 %	54	10,49 %	436	84,66 %	79,81 %
Region Centro	10	4,44 %	30	13,33 %	185	82,22 %	77,78 %
Region Occidente	6	4,41 %	9	6,62 %	121	88,97 %	84,56 %
Total	42	4,27 %	106	10,77 %	836	84,96 %	80,69 %

Resultados NPS

Comparativo de Resultados Generales por Año

Año	Cant Detractores	% Detractores	Cant Neutros	% Neutros	Cant Promotores	% Promotores	% NPS
2024	490	16,44%	447	15,00%	2043	68,56%	52,11%
2025	42	4,27%	106	10,77%	836	84,96%	80,69%

Resultados por Región I Semestre 2024

Región Origen	Cant Detractores	% Detractores	Cant Neutros	% Neutros	Cant Promotores	% Promotores	% NPS
Región Atlántica	58	15,72%	55	14,91%	256	69,38%	53,66%
Región Bogotá	251	16,82%	231	15,48%	1010	67,69%	50,87%
Región Centro	113	16,26%	102	14,68%	480	69,06%	52,81%
Región Occidente	68	16,04%	59	13,92%	297	70,05%	54,01%

Resultados por Región I Semestre 2025

Región Origen	Cant Detractores	% Detractores	Cant Neutros	% Neutros	Cant Promotores	% Promotores	% NPS
Región Bogotá	25	4,85%	54	10,49%	436	84,66%	79,81%
Región Centro	10	4,44%	30	13,33%	185	82%	77,78%
Región Occidente	6	4,41%	9	6,62%	121	89%	84,56%
Región Atlántica	1	0,93%	13	12,04%	94	87%	86,11%

Opiniones I Semestre

POSITIVOS



- "Felicitaciones Por El Proceso, No Desmejorar."
- "Felicitaciones Un Buen Servicio."
- "Indica Que El Servicio Es De Su Total Agrado Y Brinda Felicitaciones."
- "Indica Que Fue Muy Bueno Y Está Muy Agradecido."
- "Muy buena atención por parte del asesor y el proceso."
- "Ejecutiva Katherine es una persona excelente, maravillosa, profesional."

NEGATIVOS



- "Las tasas son muy altas, prefieren irse con la banca nacional."
- "Los intereses son altos y le descuentan una plata de entrada que lo perjudica."
- "No fue la tasa de interés pactada en la aprobación la que le están cobrando."
- "No hubo claridad en la cuota final del préstamo; le sube la cuota cada mes."
- "Que las tasas de interés sean más favorables para las pequeñas empresas."
"Debería realizar el banco directamente los créditos para que los intermediarios no se aprovechen."
- "Bancóldex debería poner topes a las tasas de intermediación, que son muy altas."
- "No entiende por qué un banco del estado no atiende directamente y depende de intermediarios."

Sugerencias

- Optimizar procesos: Digitalizar trámites, reducir documentación y tiempos de respuesta.
- Transparencia en tasas: Mejorar claridad en condiciones crediticias y evitar cambios no comunicados.
- Capacitación a asesores: Mejorar conocimiento de productos y calidad de atención.
- Revisar modelo de intermediación: Evaluar alternativas para reducir costos para los clientes.
- Mejorar canales de comunicación: Implementar respuestas más ágiles a consultas y quejas.
- Revisar productos adicionales: Asegurar que seguros y otros productos sean realmente útiles para los clientes.



Resultados Clientes Directo Pyme

Resultados por año

Año	Gestion	Satisfacción	Promoción	Permanencia	Preferencia	Esfuerzo
2025	57	9,33	9,44	9,54	8,60	3,67
Total	57	9,33	9,44	9,54	8,60	3,67

Encuestas generadas 57



Resultados por regional

Region Origen	Gestion	Satisfacción	Promoción	Permanencia	Preferencia	Esfuerzo
Region Atlantico	7	9,29	9,43	9,71	9,57	2,29
Region Bogota	31	9,23	9,35	9,32	8,23	3,94
Region Centro	17	9,47	9,53	9,82	8,82	3,82
Region Occidente	2	10,00	10,00	10,00	9,00	3,00
Total	57	9,33	9,44	9,54	8,60	3,67



Resultados por tamaño empresa

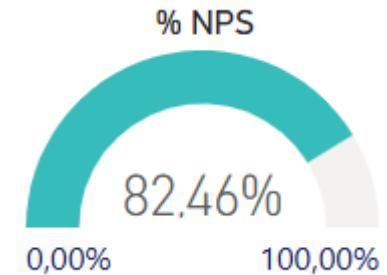
Tamaño seg\xfwn Activos	Gestion	Satisfacci\xf3n	Promoci\xf3n	Permanencia	Preferencia	Esfuerzo
Grande	2	9,50	9,00	9,50	8,00	7,50
Microempresa	9	9,22	9,56	9,78	9,22	3,89
Mediana	17	9,00	9,06	9,24	8,12	3,47
Pequeña	29	9,55	9,66	9,66	8,72	3,45
Total	57	9,33	9,44	9,54	8,60	3,67



Resultados Clientes Directo Pyme NPS

Resultados por año

Año	Cant Detractores	% Detractores	Cant Neutros	% Neutros	Cant Promotores	% Promotores	% NPS
2025	1	1,75 %	8	14,04 %	48	84,21 %	82,46 %
Total	1	1,75 %	8	14,04 %	48	84,21 %	82,46 %



Resultados por regional

Region Origen	Cant Detractores	% Detractores	Cant Neutros	% Neutros	Cant Promotores	% Promotores	% NPS
Region Atlantico			2	28,57 %	5	71,43 %	71,43 %
Region Bogota	1	3,23 %	4	12,90 %	26	83,87 %	80,65 %
Region Centro			2	11,76 %	15	88,24 %	88,24 %
Region Occidente					2	100,00 %	100,00 %
Total	1	1,75 %	8	14,04 %	48	84,21 %	82,46 %

Resultados por tamaño empresa

Tamaño según Activos	Cant Detractores	% Detractores	Cant Neutros	% Neutros	Cant Promotores	% Promotores	% NPS
Pequeña			3	10,34 %	26	89,66 %	89,66 %
Mediana	1	5,88 %	3	17,65 %	13	76,47 %	70,59 %
Microempresa			2	22,22 %	7	77,78 %	77,78 %
Grande					2	100,00 %	100,00 %
Total	1	1,75 %	8	14,04 %	48	84,21 %	82,46 %

Comentarios

- Cliente manifiesta que para el tema de servicio es difícil lograr el contacto a la línea por parte del IVR.
- Ejecutiva Katherine es una persona excelente , maravillosa, profesional.

Resultados Coberturas Cambiarias

Resultados por año

Año	Gestion	Satisfacción	Promoción	Permanencia	Preferencia	Esfuerzo
2025	34	9,76	9,62	9,94	9,18	3,03
Total	34	9,76	9,62	9,94	9,18	3,03

Encuestas generadas 34



Resultados por regional

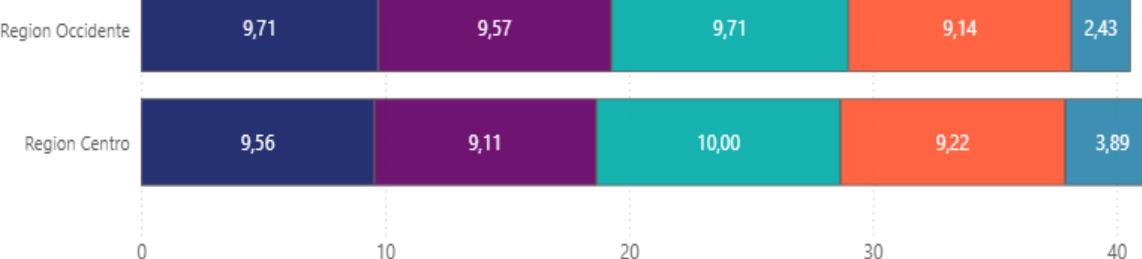
Region Origen	Gestion	Satisfacción	Promoción	Permanencia	Preferencia	Esfuerzo
Region Atlantico	3	10,00	10,00	10,00	9,33	4,67
Region Bogota	15	9,87	9,87	10,00	9,13	2,47
Region Centro	9	9,56	9,11	10,00	9,22	3,89
Region Occidente	7	9,71	9,57	9,71	9,14	2,43
Total	34	9,76	9,62	9,94	9,18	3,03

● Satisfacción ● Promoción ● Permanencia ● Preferencia ● Esfuerzo



Resultados por tamaño empresa

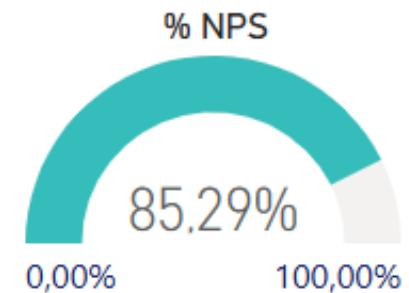
Tamaño seg\xfan Activos	Gestion	Satisfacci\xf3n	Promoci\xf3n	Permanencia	Preferencia	Esfuerzo
Microempresa	3	10,00	10,00	10,00	9,33	4,67
Grande	2	9,00	6,50	10,00	10,00	4,50
Pequeña	16	9,81	9,69	9,88	8,81	2,88
Mediana	13	9,77	9,92	10,00	9,46	2,62
Total	34	9,76	9,62	9,94	9,18	3,03



Resultados Coberturas Cambiarias NPS

Resultados por año

Año	Cant Detractores	% Detractores	Cant Neutros	% Neutros	Cant Promotores	% Promotores	% NPS
2025	1	2,94 %	3	8,82 %	30	88,24 %	85,29 %
Total	1	2,94 %	3	8,82 %	30	88,24 %	85,29 %



Resultados por regional

Region Origen	Cant Detractores	% Detractores	Cant Neutros	% Neutros	Cant Promotores	% Promotores	% NPS
Region Atlantico					3	100,00 %	100,00 %
Region Bogota			1	6,67 %	14	93,33 %	93,33 %
Region Centro	1	11,11 %	1	11,11 %	7	77,78 %	66,67 %
Region Occidente			1	14,29 %	6	85,71 %	85,71 %
Total	1	2,94 %	3	8,82 %	30	88,24 %	85,29 %

Resultados por tamaño empresa

Tamaño seg\xfın Activos	Cant Detractores	% Detractores	Cant Neutros	% Neutros	Cant Promotores	% Promotores	% NPS
Pequeña			2	12,50 %	14	87,50 %	87,50 %
Mediana					13	100,00 %	100,00 %
Microempresa					3	100,00 %	100,00 %
Grande	1	50,00 %	1	50,00 %			-50,00 %
Total	1	2,94 %	3	8,82 %	30	88,24 %	85,29 %

Comentarios

- Excelente Servicio

Resultados Crédito Directo a Empresas

Resultados por año

Año	Gestion	Satisfacción	Promoción	Permanencia	Preferencia	Esfuerzo
2025	8	9,75	9,88	9,75	9,75	2,88
Total	8	9,75	9,88	9,75	9,75	2,88

Encuestas generadas 8



Resultados por regional

Region Origen	Gestion	Satisfacción	Promoción	Permanencia	Preferencia	Esfuerzo
Region Atlantico	1	10,00	10,00	10,00	10,00	2,00
Region Bogota	2	10,00	10,00	10,00	10,00	1,00
Region Centro	1	8,00	9,00	8,00	8,00	9,00
Region Occidente	4	10,00	10,00	10,00	10,00	2,50
Total	8	9,75	9,88	9,75	9,75	2,88

● Satisfacción ● Promoción ● Permanencia ● Preferencia ● Esfuerzo



Resultados por tamaño empresa

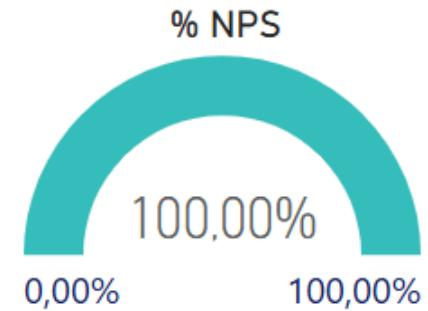
Tamaño seg\xfan Activos	Gestion	Satisfacci\xf3n	Promoci\xf3n	Permanencia	Preferencia	Esfuerzo
Pequeña	1	10,00	10,00	10,00	10,00	4,00
Mediana	4	9,50	9,75	9,50	9,50	3,00
Grande	3	10,00	10,00	10,00	10,00	2,33
Total	8	9,75	9,88	9,75	9,75	2,88

● Satisfacci\xf3n ● Promoci\xf3n ● Permanencia ● Preferencia ● Esfuerzo

Resultados Crédito Directo a Empresas NPS

Resultados por año

Año	Cant Detractores	% Detractores	Cant Neutros	% Neutros	Cant Promotores	% Promotores	% NPS
2025					8	100,00 %	100,00 %
Total					8	100,00 %	100,00 %



Resultados por regional

Region Origen	Cant Detractores	% Detractores	Cant Neutros	% Neutros	Cant Promotores	% Promotores	% NPS
Region Atlantico					1	100,00 %	100,00 %
Region Bogota					2	100,00 %	100,00 %
Region Centro					1	100,00 %	100,00 %
Region Occidente					4	100,00 %	100,00 %
Total					8	100,00 %	100,00 %

Comentarios

- Sin comentarios por los usuarios

Resultados por tamaño empresa

Tamaño según Activos	Cant Detractores	% Detractores	Cant Neutros	% Neutros	Cant Promotores	% Promotores	% NPS
Mediana					4	100,00 %	100,00 %
Grande					3	100,00 %	100,00 %
Pequeña					1	100,00 %	100,00 %
Total					8	100,00 %	100,00 %

Resultados Crédito a Microfinanzas

Resultados por año

Año	Gestion	Satisfacción	Promoción	Permanencia	Preferencia	Esfuerzo
2025	14	9,57	9,79	9,79	8,86	2,71
Total	14	9,57	9,79	9,79	8,86	2,71

Encuestas generadas 14



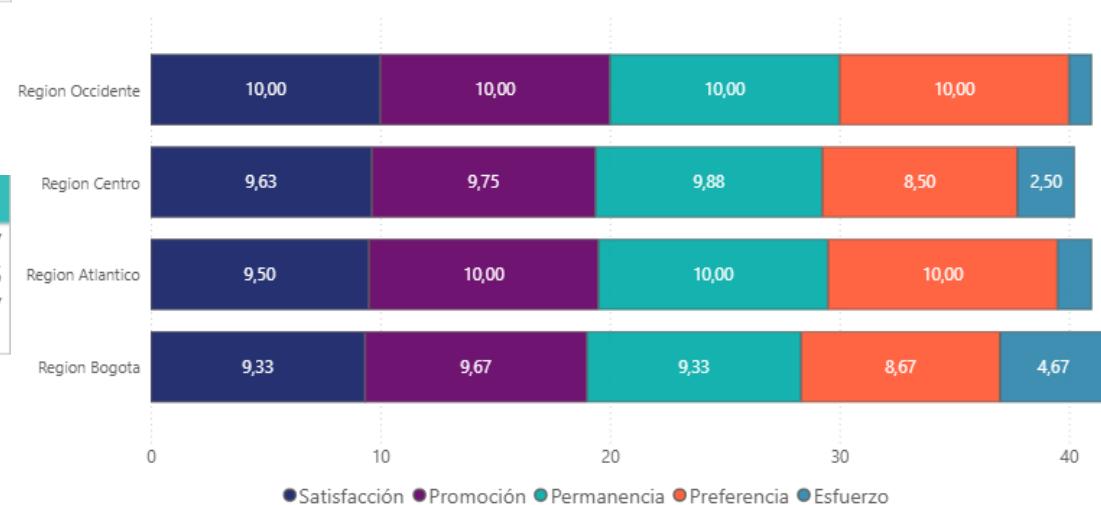
Resultados por regional

Region Origen	Gestion	Satisfacción	Promoción	Permanencia	Preferencia	Esfuerzo
Region Atlantico	2	9,50	10,00	10,00	10,00	1,50
Region Bogota	3	9,33	9,67	9,33	8,67	4,67
Region Centro	8	9,63	9,75	9,88	8,50	2,50
Region Occidente	1	10,00	10,00	10,00	10,00	1,00
Total	14	9,57	9,79	9,79	8,86	2,71

● Satisfacción ● Promoción ● Permanencia ● Preferencia ● Esfuerzo

Resultados por tamaño empresa

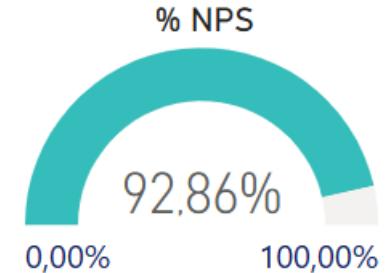
Tamaño seg\xfan Activos	Gestion	Satisfacci\xf3n	Promoci\xf3n	Permanencia	Preferencia	Esfuerzo
Pequeña	3	9,33	9,67	9,33	8,67	4,67
Mediana	4	9,50	10,00	10,00	9,00	3,25
Grande	7	9,71	9,71	9,86	8,86	1,57
Total	14	9,57	9,79	9,79	8,86	2,71



Resultados Crédito a Microfinanzas NPS

Resultados por año

Año	Cant Detractores	% Detractores	Cant Neutros	% Neutros	Cant Promotores	% Promotores	% NPS
2025			1	7,14 %	13	92,86 %	92,86 %
Total			1	7,14 %	13	92,86 %	92,86 %



Resultados por regional

Region Origen	Cant Detractores	% Detractores	Cant Neutros	% Neutros	Cant Promotores	% Promotores	% NPS
Region Atlantico					2	100,00 %	100,00 %
Region Bogota					3	100,00 %	100,00 %
Region Centro					7	87,50 %	87,50 %
Region Occidente					1	100,00 %	100,00 %
Total			1	7,14 %	13	92,86 %	92,86 %

Resultados por tamaño empresa

Tamaño según Activos	Cant Detractores	% Detractores	Cant Neutros	% Neutros	Cant Promotores	% Promotores	% NPS
Grande			1	14,29 %	6	85,71 %	85,71 %
Mediana					4	100,00 %	100,00 %
Pequeña					3	100,00 %	100,00 %
Total			1	7,14 %	13	92,86 %	92,86 %

Comentarios

- Tasas muy altas prefieren irse con la banca nacional que con Bancoldex

Resultados Redescuento y Leasing

Resultados por año

Año	Gestion	Satisfacción	Promoción	Permanencia	Preferencia	Esfuerzo
2025	871	9,33	9,34	9,48	9,06	3,24
Total	871	9,33	9,34	9,48	9,06	3,24

Encuestas generadas 871



Resultados por regional

Region Origen	Gestion	Satisfacción	Promoción	Permanencia	Preferencia	Esfuerzo
Region Atlantico	95	9,58	9,48	9,62	9,11	3,16
Region Bogota	464	9,29	9,34	9,44	9,06	3,30
Region Centro	190	9,24	9,25	9,45	9,01	3,13
Region Occidente	122	9,43	9,42	9,59	9,07	3,30
Total	871	9,33	9,34	9,48	9,06	3,24

● Satisfacción ● Promoción ● Permanencia ● Preferencia ● Esfuerzo



Resultados por tamaño empresa

Tamaño seg\xfuan Activos	Gestion	Satisfacci\xf3n	Promoci\xf3n	Permanencia	Preferencia	Esfuerzo
Mediana	66	9,52	9,56	9,64	8,94	3,35
Pequeña	302	9,39	9,41	9,54	9,06	3,35
Microempresa	499	9,26	9,27	9,42	9,07	3,18
Grande	3	10,00	10,00	10,00	10,00	2,33
Otros	1	10,00	10,00	10,00	10,00	1,00
Total	871	9,33	9,34	9,48	9,06	3,24

● Satisfacci\xf3n ● Promoci\xf3n ● Permanencia ● Preferencia ● Esfuerzo

Resultados Redescuento y Leasing NPS

Resultados por año

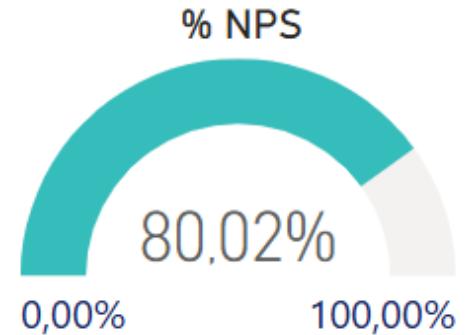
Año	Cant Detractores	% Detractores	Cant Neutros	% Neutros	Cant Promotores	% Promotores	% NPS
2025	40	4,59 %	94	10,79 %	737	84,62 %	80,02 %
Total	40	4,59 %	94	10,79 %	737	84,62 %	80,02 %

Resultados por regional

Region Origen	Cant Detractores	% Detractores	Cant Neutros	% Neutros	Cant Promotores	% Promotores	% NPS
Region Atlantico	1	1,05 %	11	11,58 %	83	87,37 %	86,32 %
Region Bogota	24	5,17 %	49	10,56 %	391	84,27 %	79,09 %
Region Centro	9	4,74 %	26	13,68 %	155	81,58 %	76,84 %
Region Occidente	6	4,92 %	8	6,56 %	108	88,52 %	83,61 %
Total	40	4,59 %	94	10,79 %	737	84,62 %	80,02 %

Resultados por tamaño empresa

Tamaño seg\xfın Activos	Cant Detractores	% Detractores	Cant Neutros	% Neutros	Cant Promotores	% Promotores	% NPS
Microempresa	30	6,01 %	53	10,62 %	416	83,37 %	77,35 %
Pequeña	10	3,31 %	35	11,59 %	257	85,10 %	81,79 %
Mediana			6	9,09 %	60	90,91 %	90,91 %
Grande					3	100,00 %	100,00 %
Otros					1	100,00 %	100,00 %
Total	40	4,59 %	94	10,79 %	737	84,62 %	80,02 %



Comentarios

- "Los Intereses son altos. Los asesores les hace falta ser mas idóneos y concretos con la información."
- "La tasa que le aprobaron fue mas alta de lo que le ofrecieron"
- "Que las tasas de interés sean mas favorables para las pequeñas empresas."
- "Cliente indica que fue difícil la solicitud de crédito debido a que le solicitaron muchos documentos y tuvo que realizar varias diligencias para obtenerlos."
- "Los tiempos son muy largos y muchos documentos"
- "Cliente solicita que la respuesta de la solicitud de crédito o la aprobación del mismo sea más ágil"
- "Debería realizar el banco directamente los créditos para que los intermediarios no se aprovechen de los recursos de Bancoldex"
- "Cliente manifiesta que las líneas de Bancoldex no son claros para el empresario ya que los estudios se basan con los intermediarios financieros."
- "Agradecida, El asesor fue muy eficiente y colaborador."
- "Muy buena atención por parte del asesor y el proceso"
- "FELICITACIONES POR EL PROCESO, NO DESMEJORAR."
- "El asesor tuvo una buena asesoría por parte de la entidad Davivienda"
- "INDICA QUE EL SERVICIO ES DE SU TOTAL AGRADO Y BRINDA FELICITACIONES POR EL SERVICIO"



bancoldex.com

Bancoldex Bogotá:
(60-1) 742 0281

Línea gratuita nacional:
01 8000 18 0710

