



Indicadores de Satisfacción
Postventa - 2024
Oficina de Servicio al Cliente

Objetivos

Presentar los resultados de la medición de satisfacción de la encuesta postventa 2024, con el fin de identificar oportunidades de mejora, fortalecer la experiencia del cliente y alinear las acciones del equipo con las expectativas y necesidades detectadas en el proceso de postventa.



Medir el grado de satisfacción de los clientes, usuarios y grupos de interés con el servicio recibido en Bancóldex.

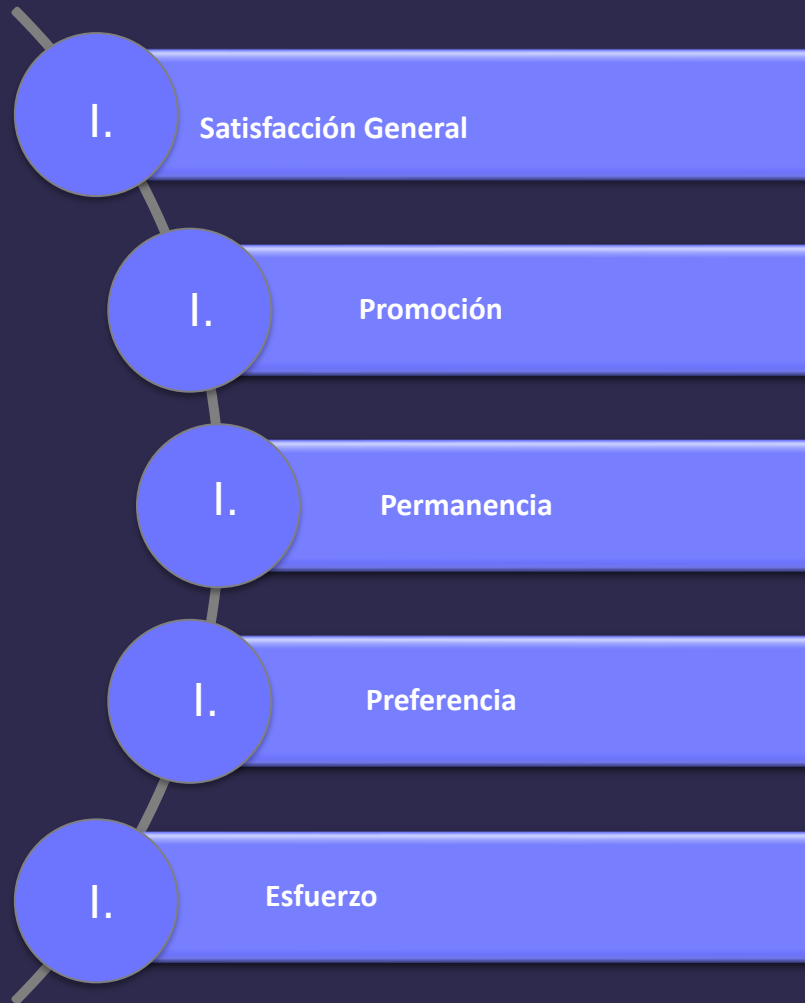


Determinar el nivel de probabilidad de recomendación positiva por parte de los encuestados a otros usuarios.



Identificar la percepción y/o imagen que tienen los usuarios de Bancóldex a partir de la experiencia con los productos.

Indicadores de Satisfacción - Postventa



Indicador de Satisfacción:

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

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 Permanencia:

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

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.

Indicador de Esfuerzo:

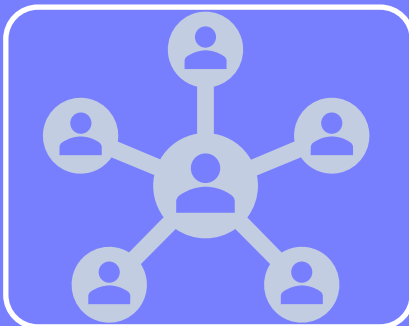
Mide el nivel de esfuerzo que debe hacer el cliente para acceder a los productos o servicios.

Preguntas realizadas



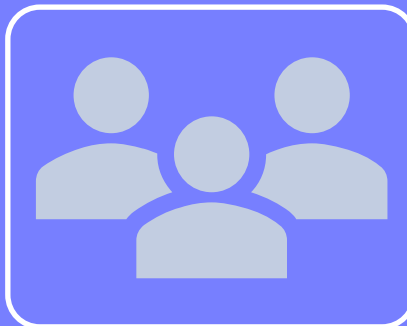
Satisfacción

Califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es totalmente insatisfecho y 10 es totalmente satisfecho. ¿Indíquenos su grado de satisfacción con el servicio recibido?



Promoción

Califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es nada probable y 10 es muy probable, ¿con qué probabilidad recomendaría a Bancóldex a un amigo, compañero o colega?



Permanencia

Califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 10 es totalmente de acuerdo por favor indíquenos, ¿volvería a utilizar los productos y servicios de Bancóldex?



Preferencia

Califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 10 es totalmente de acuerdo ¿Considera que los productos y servicios del Banco se adaptan a sus necesidades, son útiles, diferenciadores y mejores que las de otras entidades?



Esfuerzo

Califique en una escala de 1 a 10, donde 1 representa poco esfuerzo / fácil y 10 representa mucho esfuerzo / difícil, por favor indíquenos ¿Qué tanto esfuerzo realiza para acceder a los productos y servicios del banco?

Resultado de Encuesta General

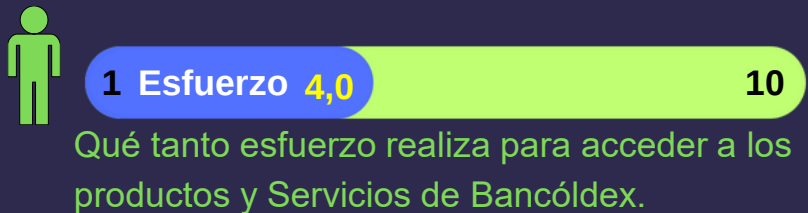
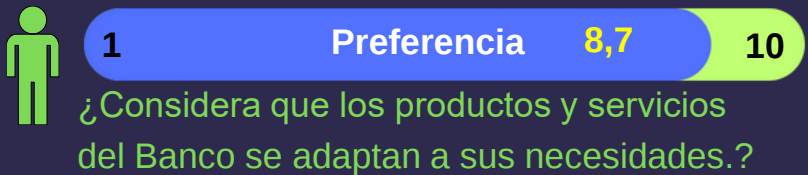
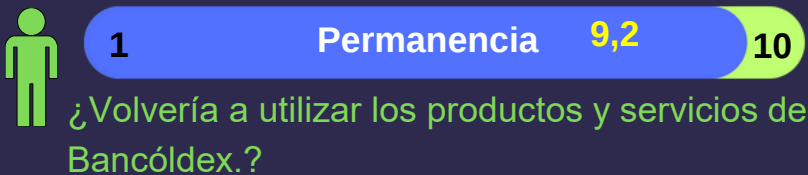
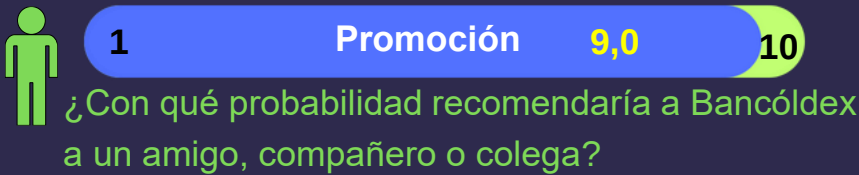
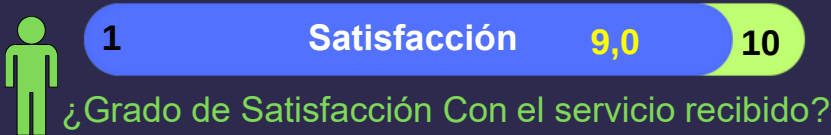
La segmentación utilizada en la Encuesta de Satisfacción responde a la necesidad de obtener una visión integral sobre la experiencia y percepción de nuestros diferentes grupos. Cada segmento juega un rol clave en nuestro ecosistema financiero y presenta características, necesidades y expectativas particulares que impactan la forma en que interactúan con nuestros productos y servicios.

Se tomó una muestra representativa de los siguientes grupos de clientes:

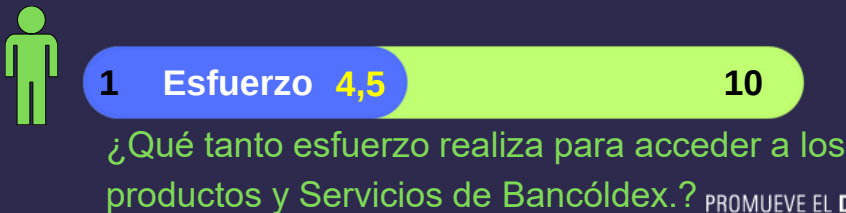
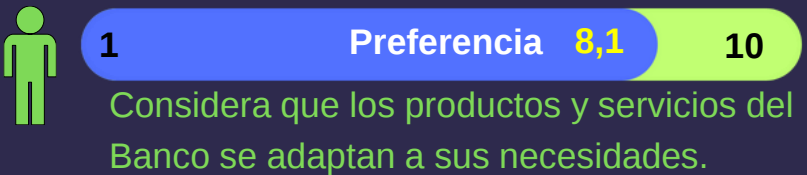
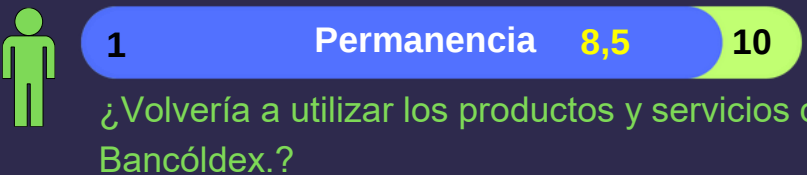
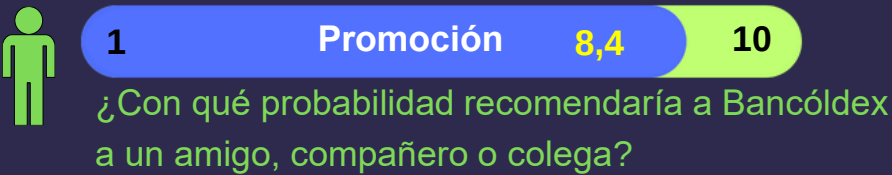
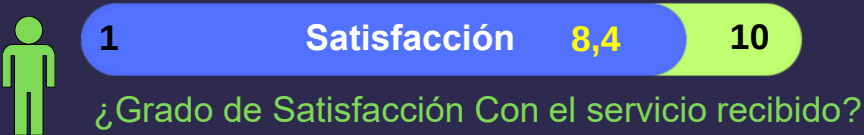
Tamaño de la Muestra	Total general
Tipología/Tamaño	
Beneficiarios	2.475
Prospectos	2.367
Clientes Directos	266
Intermediarios Financieros Vigilados	141
EOCM's (Entidades orientadas a microcrédito empresarial)	92
Total general	5.341

SATISFACCIÓN GENERAL

Año 2023



Año 2024



A continuación, se presentan los resultados consolidados de 5.341 encuestas diligenciadas.



ANÁLISIS GENERAL



Conclusión:

Las disminuciones en las calificaciones de satisfacción, promoción, permanencia y preferencia, junto con el aumento en el esfuerzo percibido por los clientes, indican una tendencia negativa en la experiencia del cliente entre 2023 y 2024. Se identifica una alta correlación entre estos resultados y el comportamiento del producto Redescuento.



Satisfacción

Se observa una disminución de 0,6 puntos en la satisfacción del cliente de 2023 a 2024. Este descenso podría indicar una percepción negativa general sobre los productos y servicios ofrecidos por el banco en 2024, particularmente con el portafolio de 2º Piso



Promoción

Mide la lealtad de los clientes con el Banco y su nivel de recomendación. Una disminución de 0,6 puntos sugiere una menor probabilidad de que los clientes recomienden el banco a otros, lo que podría afectar la adquisición de nuevos clientes.



Permanencia

La permanencia refleja la fidelidad del cliente. Una reducción de 0,7 puntos indica una posible disminución en la retención de clientes, lo que podría implicar la necesidad de invertir más en estrategias de retención.



Preferencia

La preferencia muestra la inclinación de los clientes por elegir los servicios del banco sobre la competencia. Una caída de 0,6 puntos sugiere que los clientes podrían estar considerando alternativas en otras entidades.

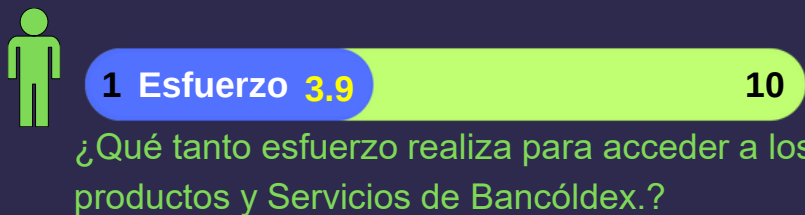
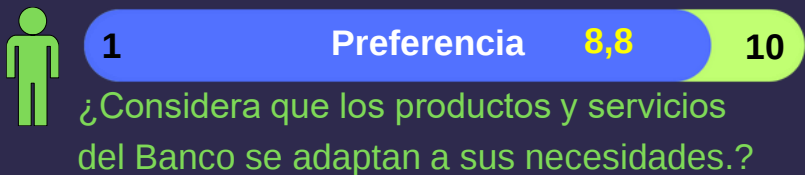
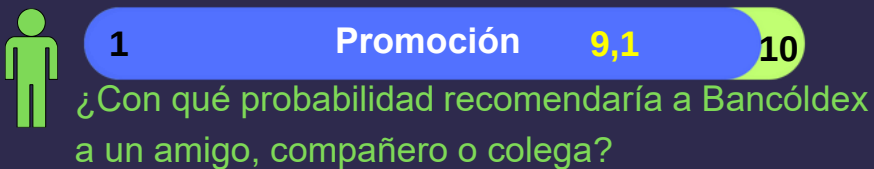
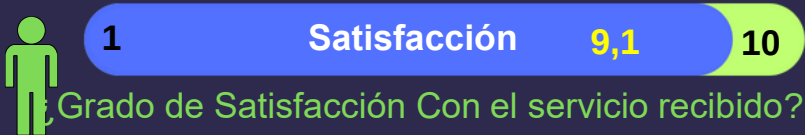


Esfuerzo

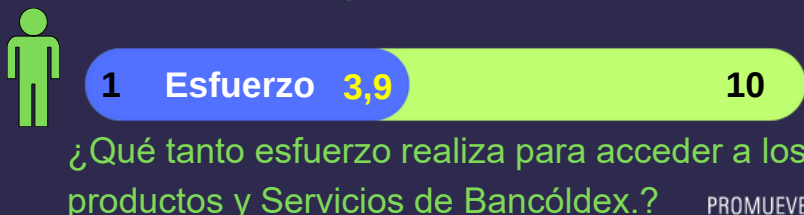
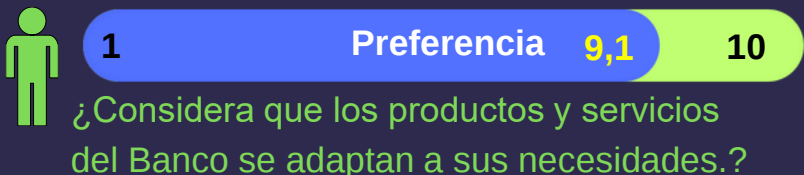
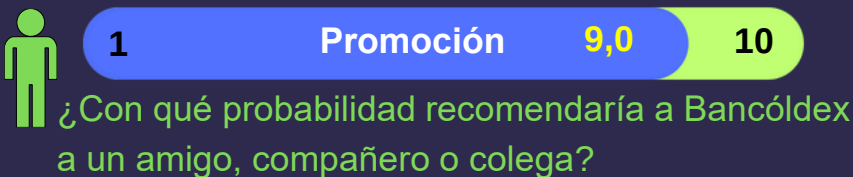
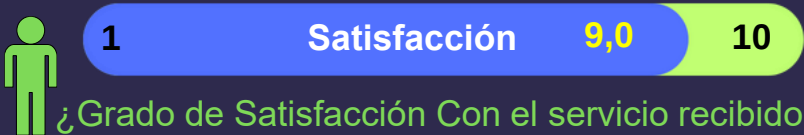
En el CES - Customer Effort Score, El aumento de 0,5 puntos en 2024 sugiere que los clientes encontraron más dificultades para acceder a los recursos del banco en comparación con 2023. Un mayor esfuerzo puede llevar a una menor satisfacción y lealtad del cliente y puede estar asociado a puntos de fricción para el cliente durante su viaje para la consecución de productos y servicios

SATISFACCIÓN BENEFICIARIOS

Año 2023



Año 2024

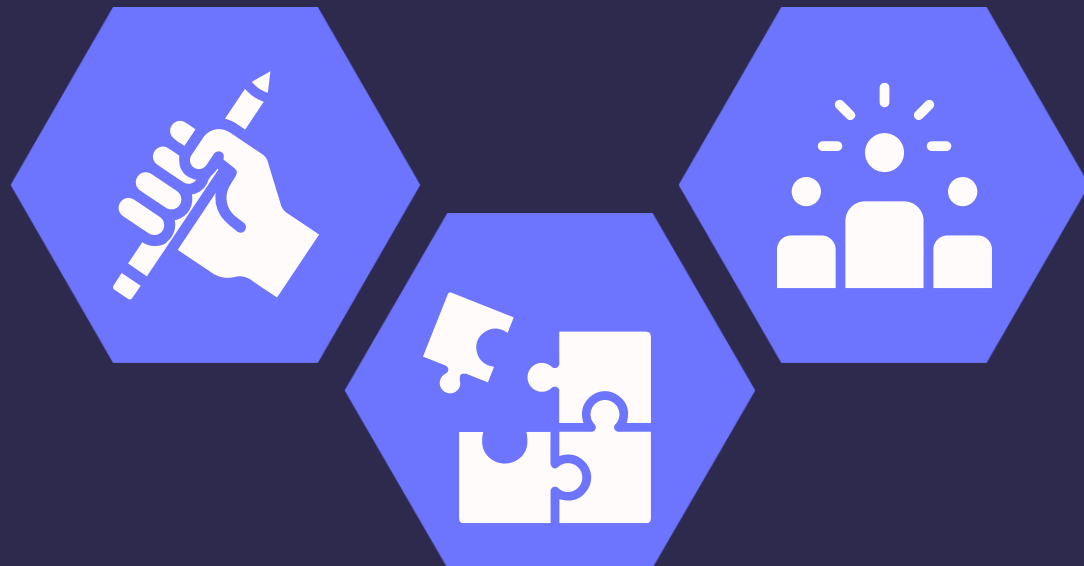


A continuación, se presentan los resultados consolidados de 2.475 encuestas diligenciadas.

OPINIONES

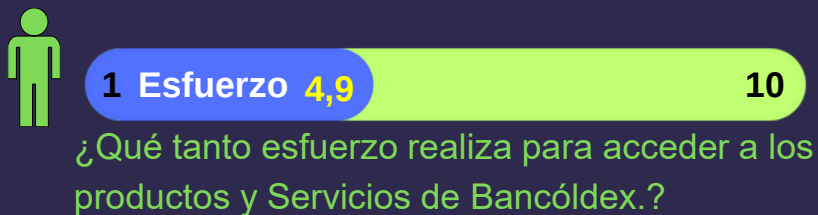
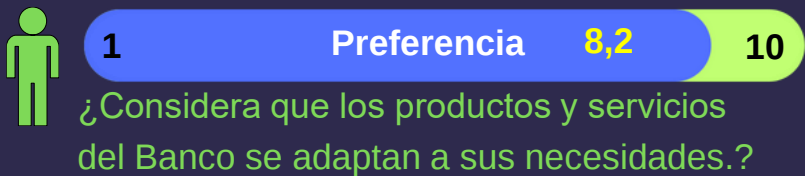
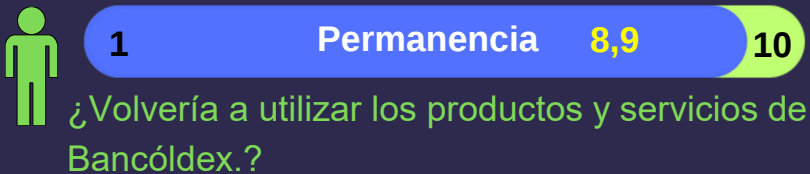
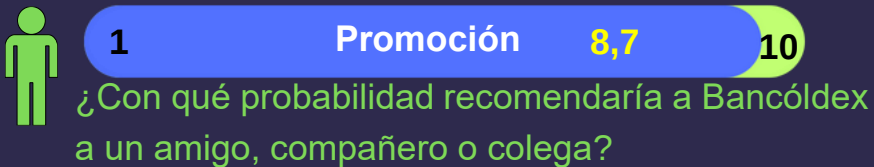
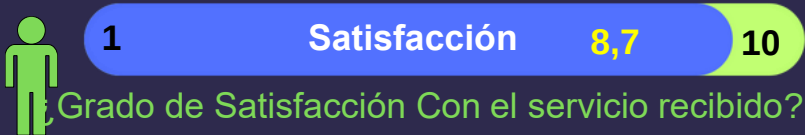
- ✓ Ha sido favorable y quisiera tener un monto más alto más adelante.
- ✓ Agradecidos con el banco de occidente por su buena gestión.
- ✓ No recibió la información de sus pagos y la reportaron a data crédito y tuvo muchos inconvenientes y por los intermediarios financieros fue excelente.
- ✓ El empresario manifiesta agradecimiento por el apoyo de parte del banco al microempresario y agrega que el banco podría proponer otro tipo de garantías que representen menos costo para el beneficiario del crédito.
- ✓ “El proceso de desembolso fue demasiado lento, lo que afectó nuestras operaciones. Aunque Bancóldex facilitó el perfilamiento, los intermediarios financieros solicitaron demasiados documentos y eso terminó afectando nuestro puntaje ante las centrales de riesgo, lo que finalmente resultó en la negativa del crédito”
- ✓ “La tasa de interés actual es muy alta y no corresponde a lo que esperaba, además, el intermediario financiero no ofreció la ayuda necesaria. El capital otorgado fue insuficiente para nuestras necesidades y la comunicación con el asesor fue poco clara, lo que generó mucha frustración”
- ✓ “Como emprendedor, sentí que Bancóldex está más enfocado en empresas con mayores recursos. A pesar de que mi solicitud fue adecuada, no recibí el apoyo esperado. Además, el proceso fue complicado debido a la gran cantidad de documentos requeridos, lo que retrasó todo y terminó afectando mi solicitud de crédito”

BENEFICIARIOS

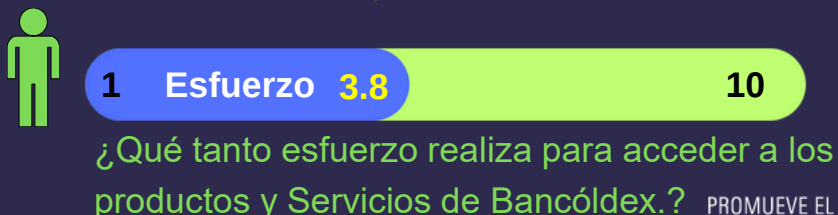
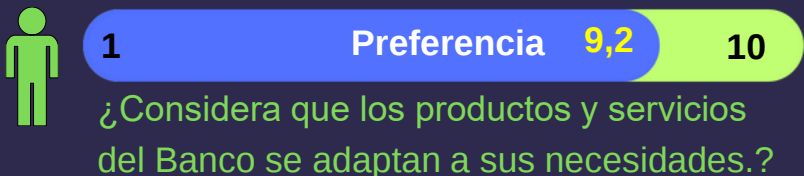
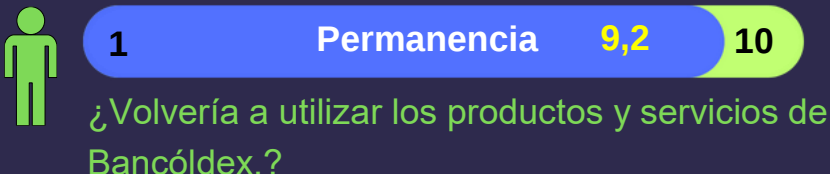
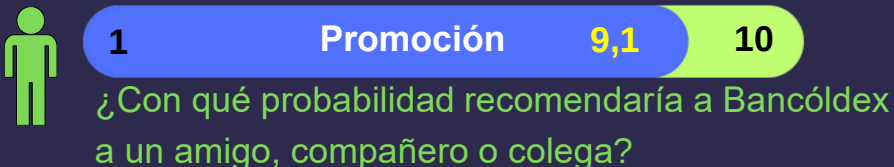
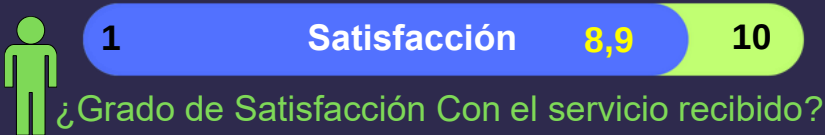


SATISFACCIÓN CLIENTES DIRECTOS

Año 2023



Año 2024



A continuación, se presentan los resultados consolidados de 266 encuestas diligenciadas.

OPINIONES

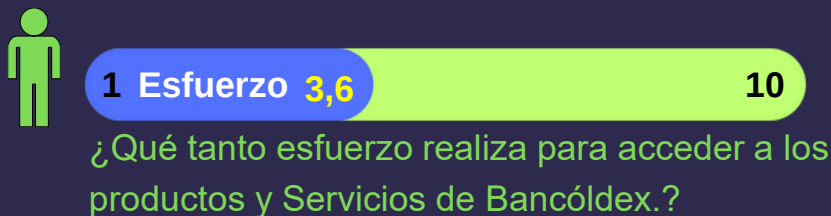
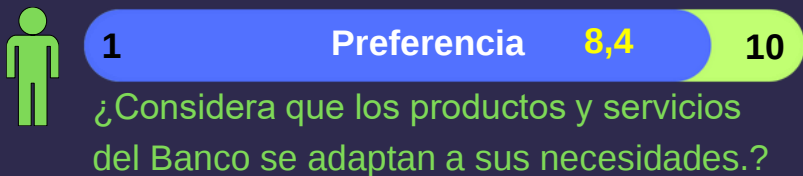
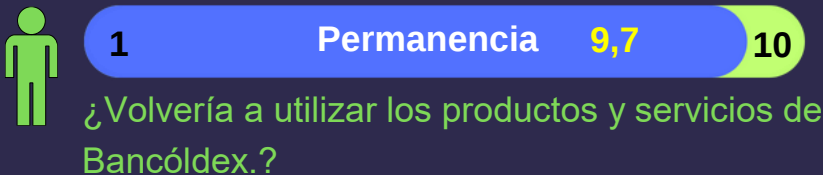
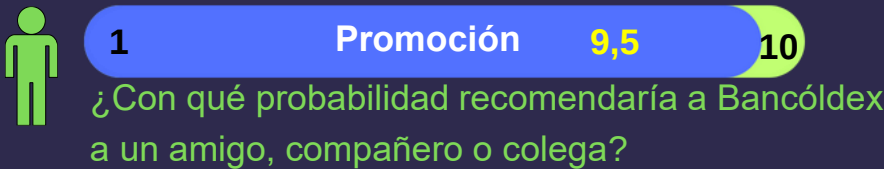
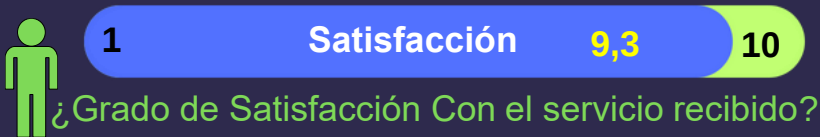
- ✓ “Cliente indica que el proceso es un poco difícil ya que solicitan mucha información, referente a formatos y demás proceso de crédito “
- ✓ Cuando hagan algún cambio de actualizaciones que haya mas acercamiento con ellos, asesoría no tienen ningún acercamiento.
- ✓ “La empresaria recomienda que los productos Bancóldex sean más asequibles ”
- ✓ “Le fue muy difícil comunicarse con Bancóldex, también le fue difícil saber cómo pagar la cuota de crédito”
- ✓ Cliente insatisfecho con Bancóldex, indica que los ejecutivos no le prestan el servicio requerido ya que con los clientes que hacen la compra de cartera, no los visitan y la empresa funciona a nivel nacional y solicitan un capital muy alta para dicha transacción
- ✓ “Tramite tedioso con el tema de los extractos y no queda claro si el extracto de la plataforma es el correcto para el tema tributario”
- ✓ “No hay buen contacto con el ejecutivo comercial y se le solicito información del periodo de gracia por que le cambiaron las condiciones y no ha obtenido respuesta”
- ✓ la plataforma siempre esta fuera de servicio para validar el extracto

CLIENTES DIRECTOS

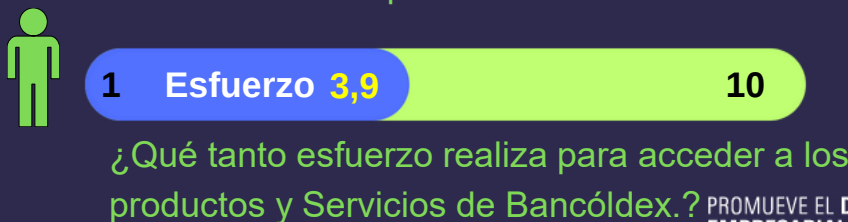
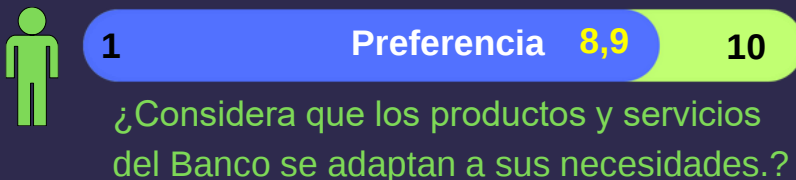
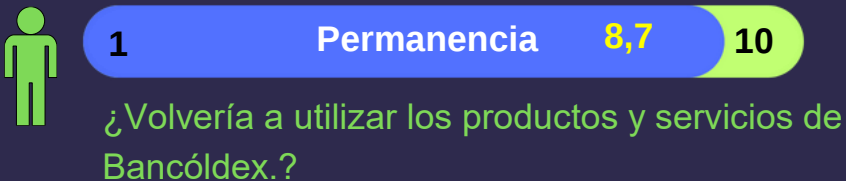
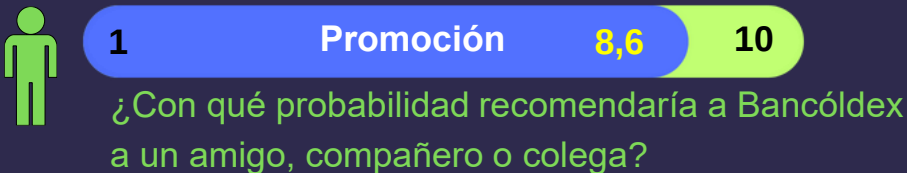
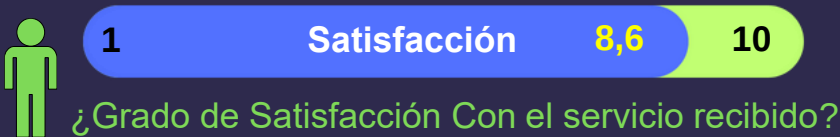


SATISFACCIÓN INTERMEDIARIOS FINANCIEROS VIGILADOS

Semestre 2023



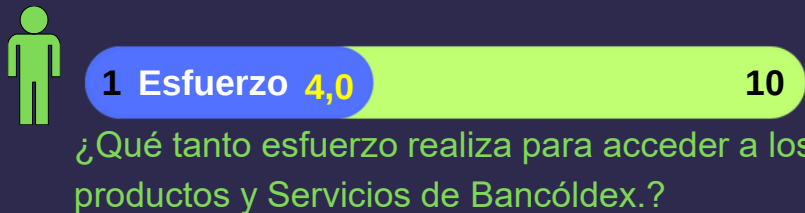
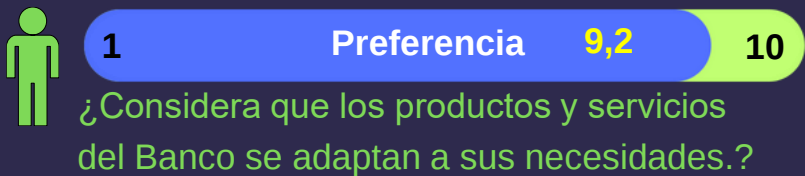
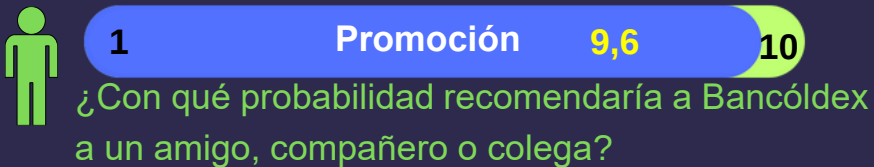
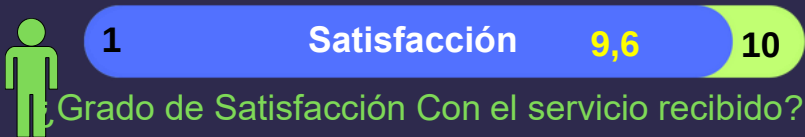
Semestre 2024



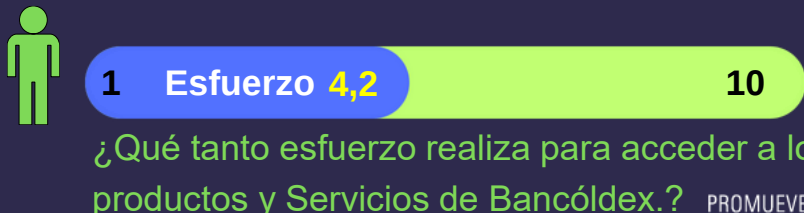
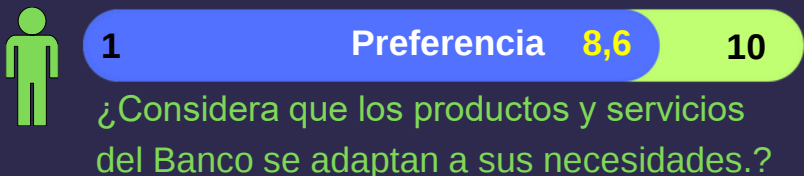
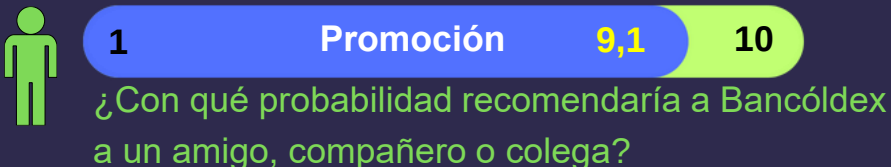
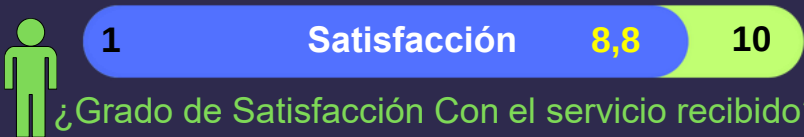
A continuación, se presentan los resultados consolidados de 141 encuestas diligenciadas.

SATISFACCIÓN EOCM's

Año 2023



Año 2024



A continuación, se presentan los resultados consolidados de 92 encuestas diligenciadas.

OPINIONES

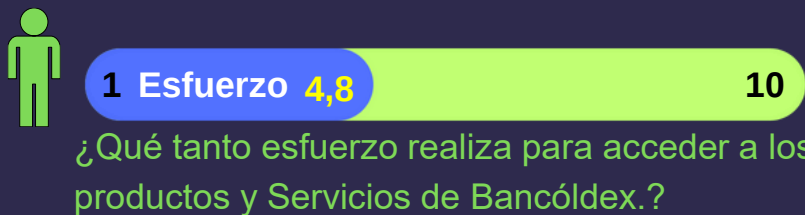
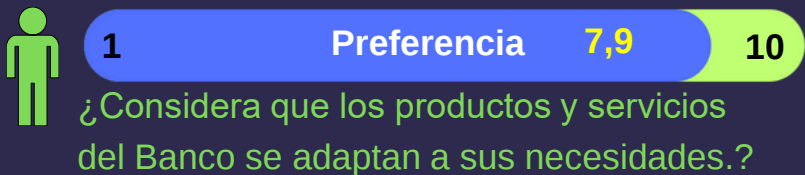
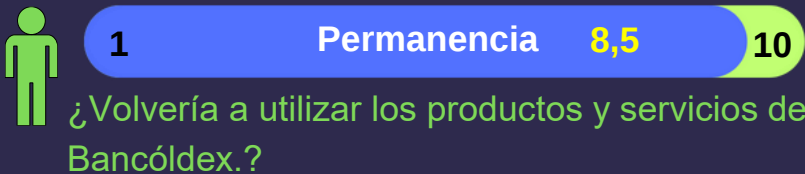
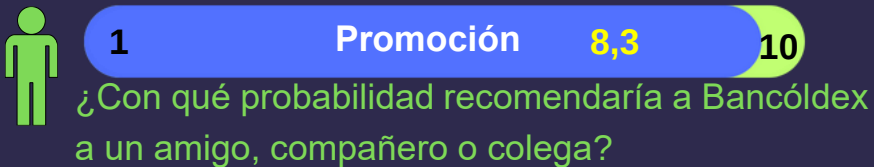
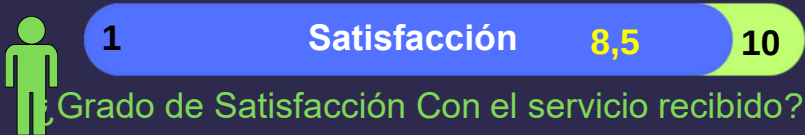
- ✓ “Que haya más líneas de crédito disponibles para persona natural .”
- ✓ “Apoyo de condiciones por los riesgos, bajar los costos, las tasas”
- ✓ “Excelente servicio y asesoría con su solicitud”
- ✓ “Cliente manifiesta que le parece que las tasas son muy altas.”
- ✓ “Cliente manifiesta que para acceder a los productos con el banco los procesos son muy demorados”
- ✓ “Ampliar las opciones de garantías de los productos”
- ✓ “Solicita que las líneas sean actualizadas con los usuarios y de primera mano la información”
- ✓ “Karoline Polanco excelente servicio y asesoría con su solicitud”

CLIENTES EOCMS

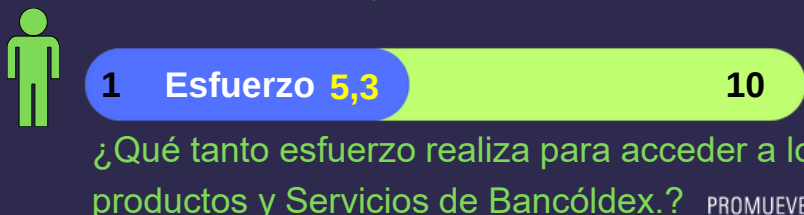
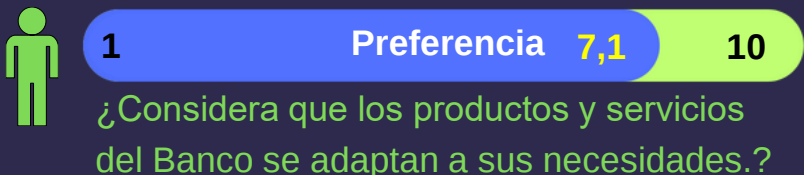
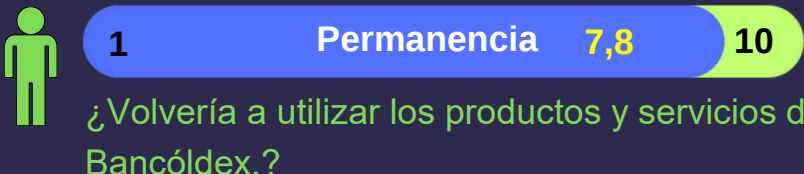
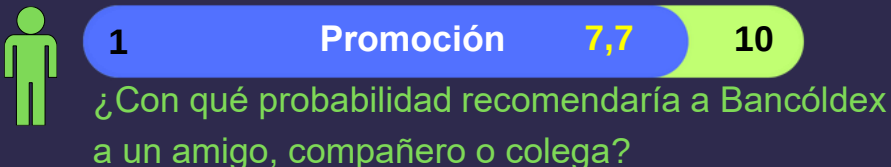
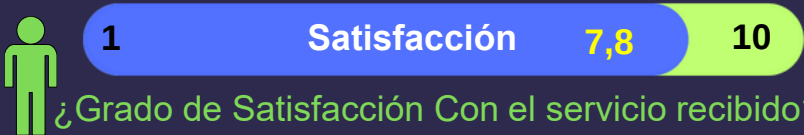


SATISFACCIÓN PROSPECTO

Año 2023



Año 2024

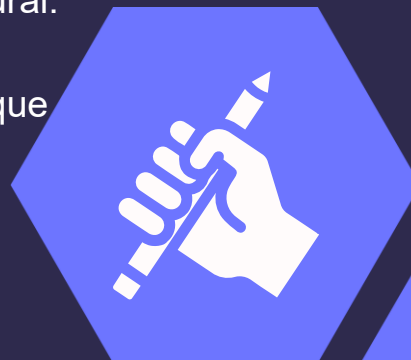


A continuación, se presentan los resultados consolidados de 2.367 encuestas diligenciadas.

OPINIONES

- ✓ “Fue muy rápido y le gusto el servicio.”
- ✓ neocrédito tasas muy altas por eso no acepte la propuesta.
- ✓ “Agradecimiento, por tener en cuenta a las micro empresas.”
- ✓ “Los intereses son altos, aunque le gusta Bancoldex”
- ✓ Bancóldex siempre le dice lo mismo , dice que estén los bancos juntos que estén combinados ,siente que es difícil acceder a un producto de Bancóldex.
- ✓ “Busca crédito con la empresa pero solo le permiten aplicar como persona natural.”
- ✓ “Cliente indica que le gustaría tener una gama más amplia de productos a los que puedan acceder como empresarios “
- ✓ Cliente manifiesta que desea agradecer a Bancoldex por las oportunidades brindadas a las pyme.
- ✓ “Indica que le gustaría que los préstamos con Bancoldex fueran directos sin intermediarios, ya que los intermediarios ponen mucho problema.”
- ✓ Cliente indica que no tuvo buena asesoría por parte de los asesores de Bancóldex, que le brindaban diferentes números de asesores y que estos se pasaban la pelota de un asesor a otro, que la solicitud que realizó a través de neocrédito tardo más de 4 meses y que con el Banco Caja Social solo le tomó una semana realizar la solicitud del crédito, motivo por el cual no está conforme con el servicio brindado por parte de Bancóldex y los asesores.

PROSPECTOS



SUGERENCIAS GENERALES DE CLIENTES



El proceso de aprobación de créditos de Bancóldex presenta demoras significativas, lo que afecta la planificación financiera de nuestras operaciones. Se requiere una mejora en los tiempos de respuesta y seguimiento.



Las tasas de interés y los requisitos actuales para acceder a los productos de crédito no son competitivos, especialmente para las microempresas. Es necesario revisar y ajustar las condiciones para hacerlos más accesibles.



La falta de claridad en la información proporcionada y el nivel de exigencia en la documentación retrasan los procesos. Es importante mejorar la comunicación y simplificar los procedimientos para optimizar la experiencia de los usuarios.



Clientes indican que se piden muchos documentos y el tiempo de respuesta para los créditos es muy largo en especial neocredito.



Cliente indica que Bancóldex no está ofreciendo nuevas líneas que se adapten, indica que se encuentra estancado o esa es la imagen que ella percibe.

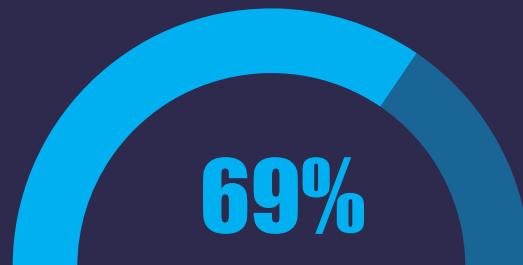




NPS 2023-2024

COMPORTAMIENTO GENERAL

2023

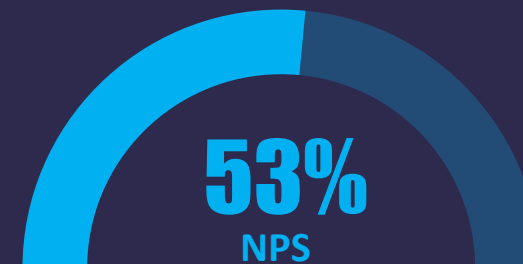


69%

NPS

Total Encuestados:
5.678

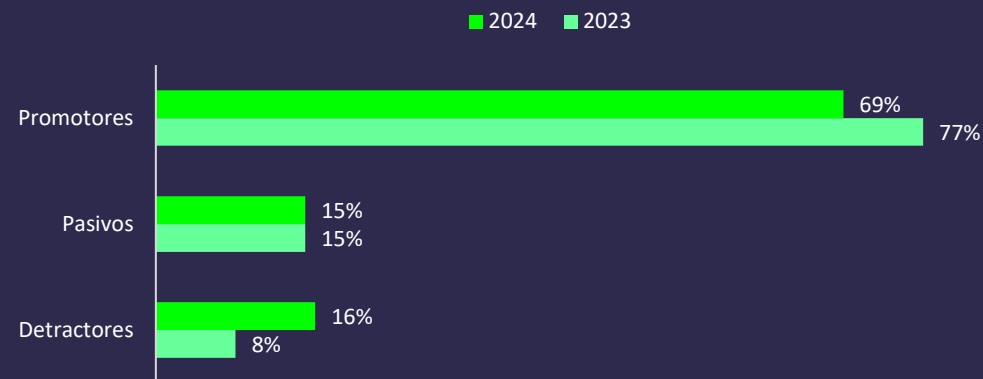
2024



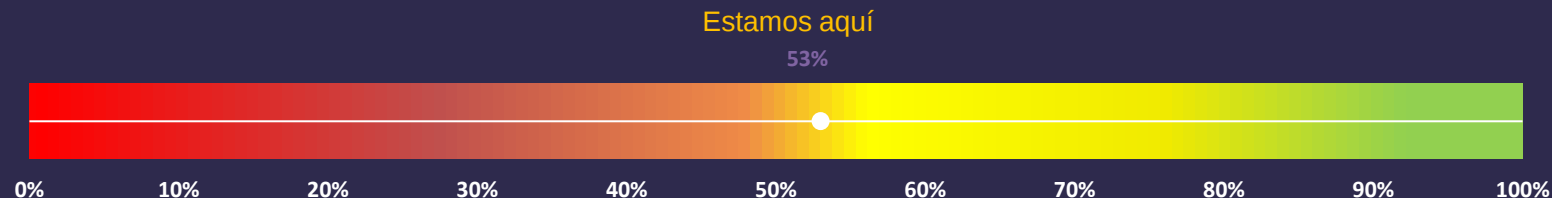
53%

NPS

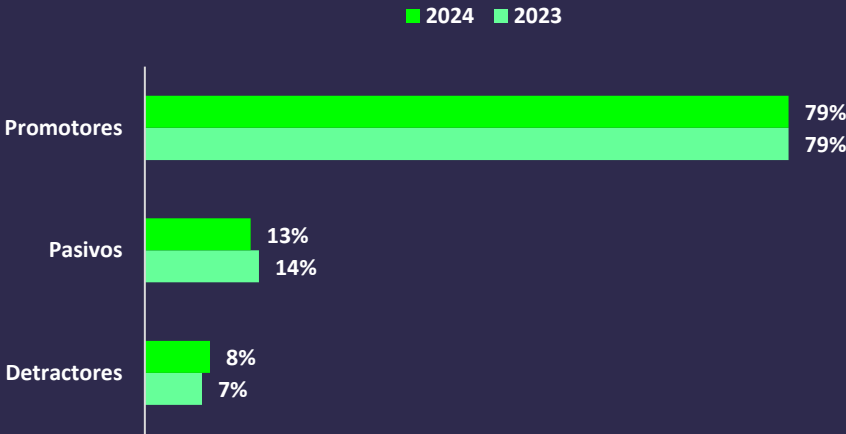
Total Encuestados:
5.341



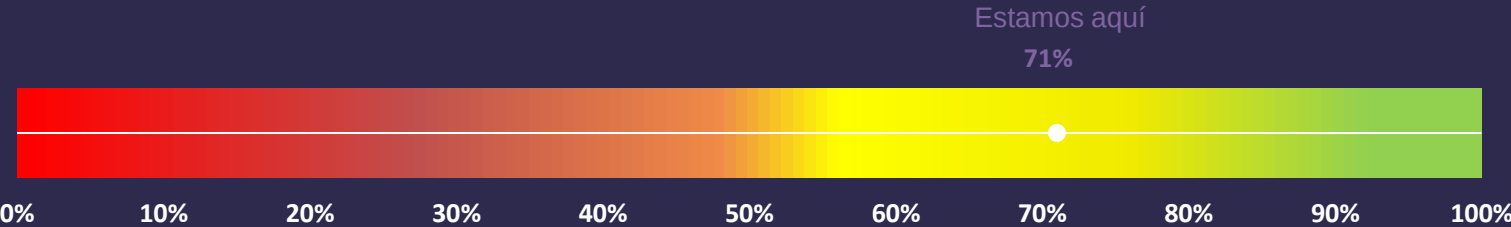
Zona Crítica	
Zona de Perfeccionamiento	
Zona de Calidad	
Zona de Excelencia	



CLIENTES SEGUNDO PISO



Zona Crítica	
Zona de Perfeccionamiento	
Zona de Calidad	
Zona de Excelencia	



CLIENTES SEGUNDO PISO

REDESCUENTO Y LEASING



INSIGHTS:

- Insatisfecho con el servicio
 - Trámites muy demorados
 - Cuotas muy altas
 - Intereses muy altos
 - Cobro del FNG muy alto
 - Dificultades para realizar los pagos
 - La intermediación desmejora el crédito
 - Proceso lento y tedioso en cuanto a la documentación
-
- Buen servicio y apoyo a las empresas
 - Satisfechos con los recursos obtenidos
 - Buena atención de parte de Claudia Soto
 - Satisfecho con el proceso de crédito
 - Atención formidable
-
- Montos de aprobación más altos
 - Bajar tasas de interés
 - Mejores garantías
 - Mejores y más profundos asesoramientos

CREDITO COMPRADOR

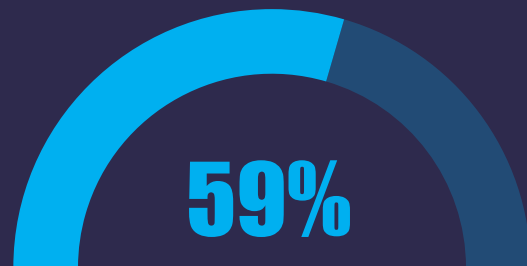


INSIGHTS:

- No hay observaciones específicas de parte de los encuestados

CLIENTES PRIMER PISO

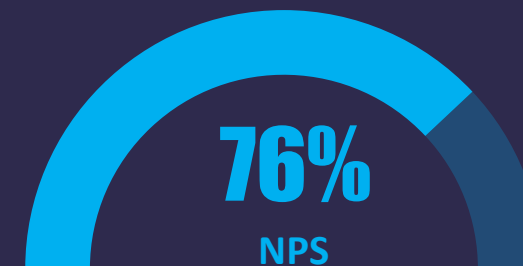
2023



NPS

Total Encuestados:
266

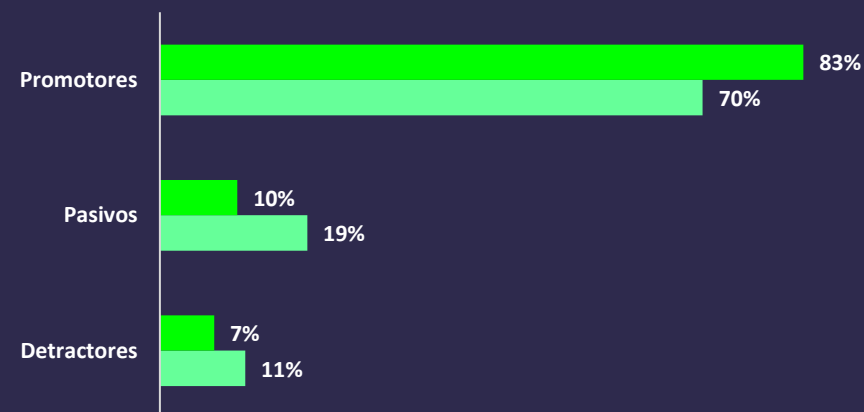
2024



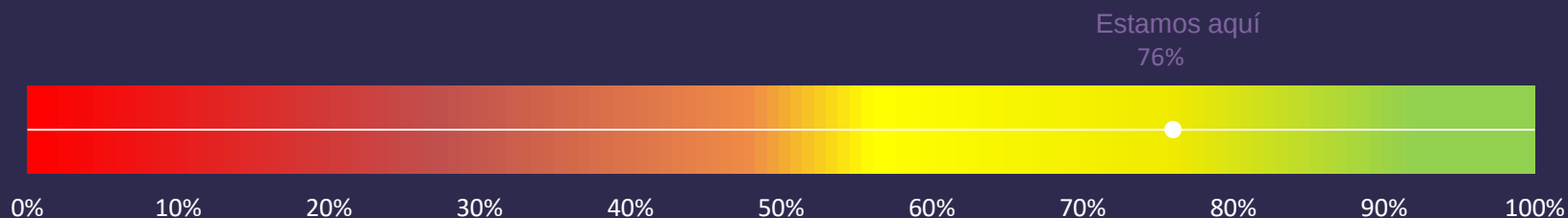
NPS

Total Encuestados:
266

■ 2024 ■ 2023



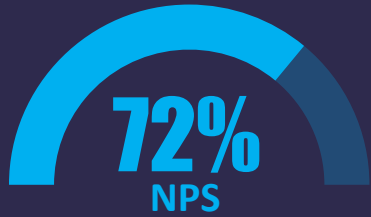
Zona Critica	
Zona de Perfeccionamiento	
Zona de Calidad	
Zona de Excelencia	



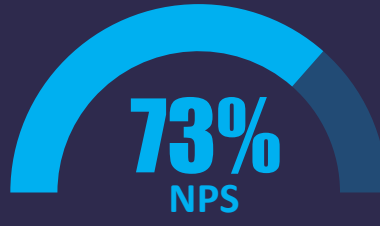
CLIENTES PRIMER PISO

CREDITO

2023



2024

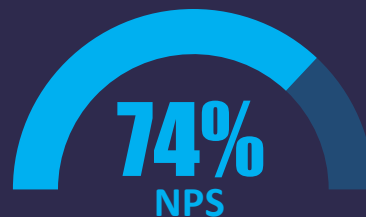


INSIGHTS:

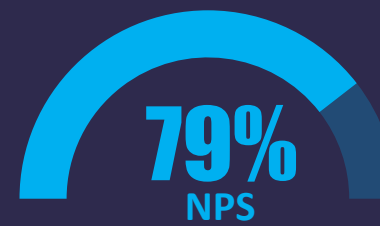
- Proceso demorado
- Cuando se trata de un crédito por primera vez no prestan atención.
- Tasas muy altas
- No recomienda el proceso ya que es muy demorado
- No fue fácil saber cómo pagar ni tener contacto con Bancóldex
- Plataforma para validar extractos siempre está fuera de servicio
- Mala comunicación con ejecutivos comerciales
- Buen servicio
- Ventajas con la tasa
- Excelente atención de parte de su asesora
- Mejorar la accesibilidad al crédito directo
- Garantizar que el portal autogestión funcione siempre
- Mejorar las tasas
- Mejor tasa por antigüedad

LEASING

2023



2024

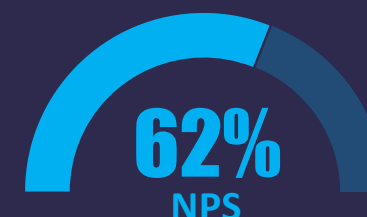


INSIGHTS:

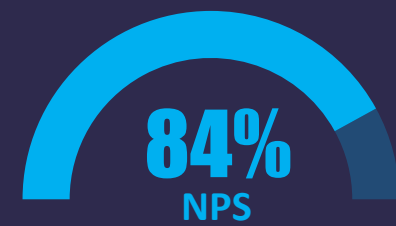
- Proceso demorado
- Gestión de cobro a pesar de ya haber pagado
- Cliente satisfecho con el servicio
- Mejorar las tasas de interés
- Ser más ágil al momento de la aprobación

LIQUIDEX

2023



2024

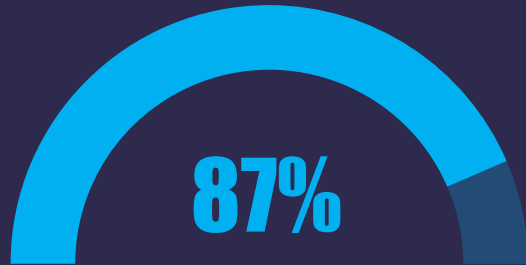


INSIGHTS:

- Proceso complicado y demorado
- Burocrático y lento el servicio
- Procesos arcaicos y manuales
- Proceso de vinculación en Barranquilla duró 1 mes.
- No se cumplen los acuerdos de pago
- Plataforma rápida
- Proceso fácil
- Mejor asesoría
- Mayor atención a los clientes

EOCMS

2023

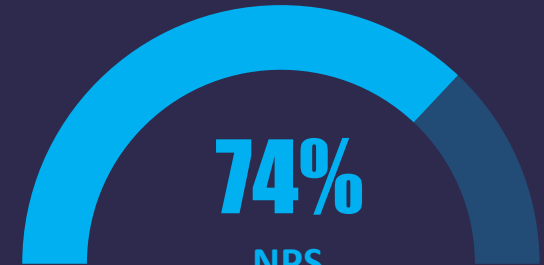


87%

NPS

Total Encuestados:
39

2024



74%

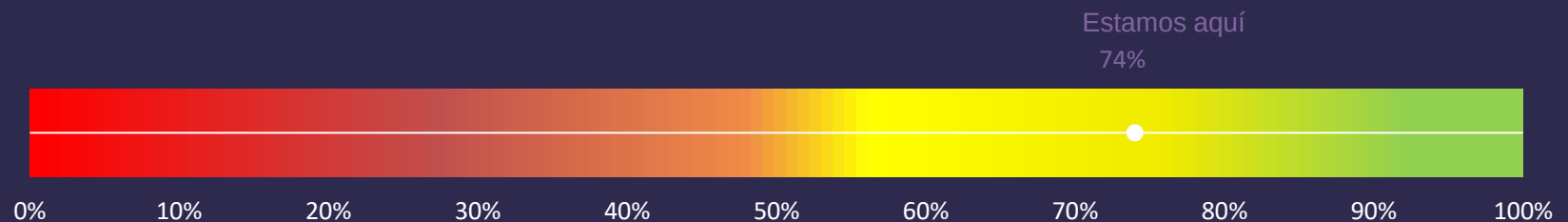
NPS

Total Encuestados:
92

■ 2024 ■ 2023

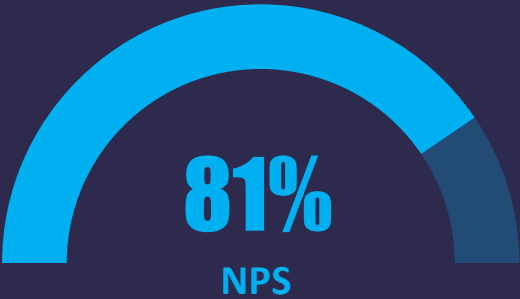


Zona Critica	
Zona de Perfeccionamiento	
Zona de Calidad	
Zona de Excelencia	



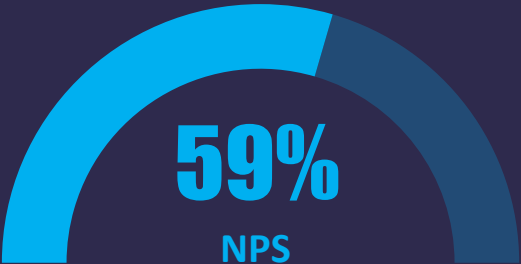
INTERMEDIARIOS FINANCIEROS VIGILADOS

2023



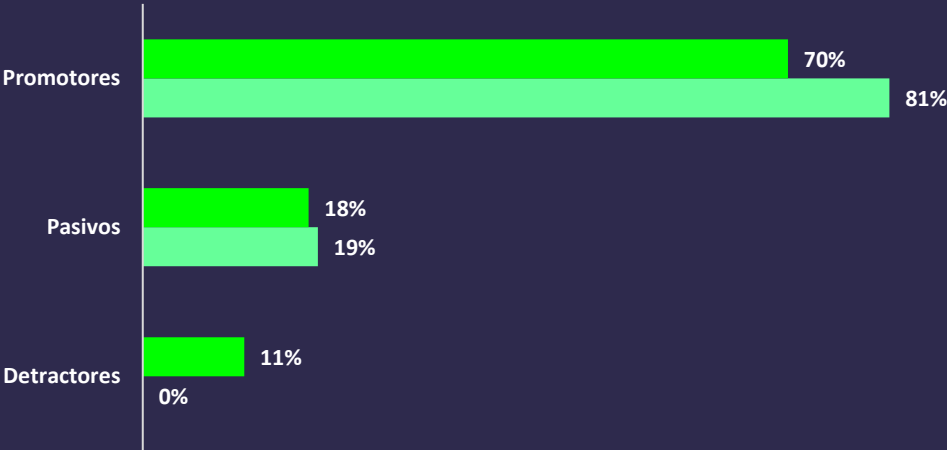
Total Encuestados:
26

2024

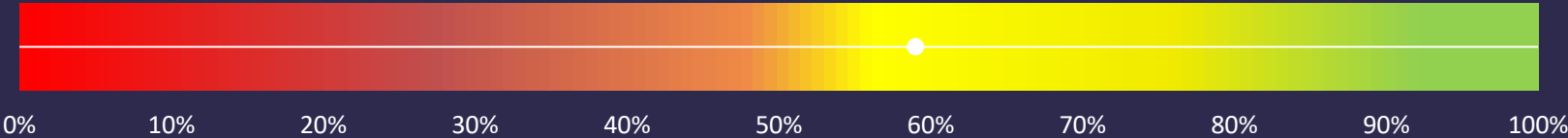


Total Encuestados:
141

■ 2024 ■ 2023



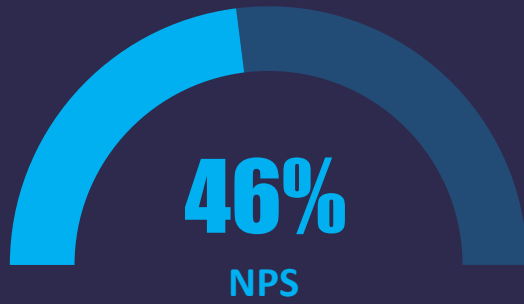
Estamos aquí
59%



Zona Critica	
Zona de Perfeccionamiento	
Zona de Calidad	
Zona de Excelencia	

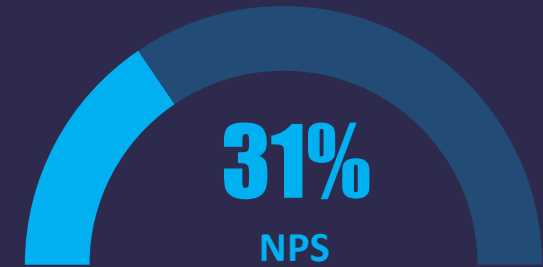
PROSPECTOS

2023

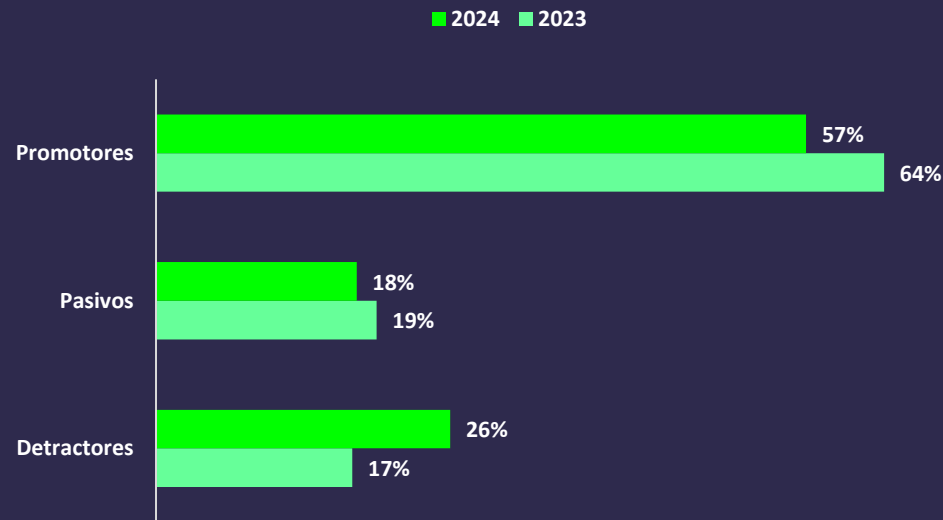


Total Encuestados:
659

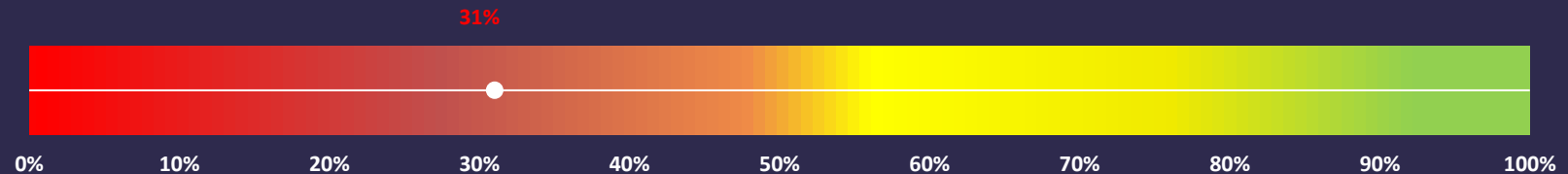
2024



Total Encuestados:
2.367



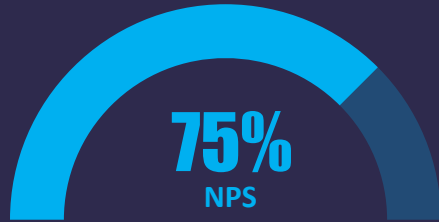
Zona Critica	
Zona de Perfeccionamiento	
Zona de Calidad	
Zona de Excelencia	



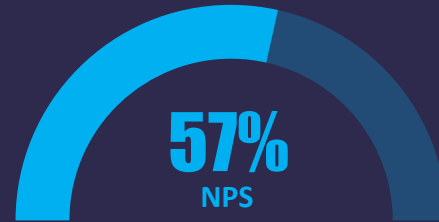
REGIONALES

REGIÓN ATLÁNTICO

2023



2024

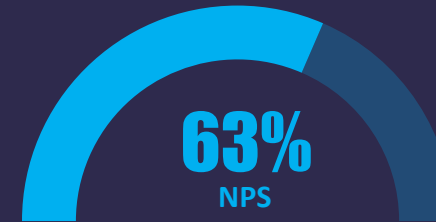


INSIGHTS:

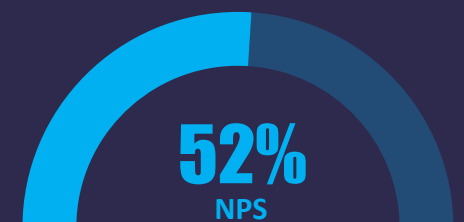
- Proceso de vinculación muy demorado
- Pérdida de tiempo con los bancos pues no concretan el desembolso
- Valores exigidos de facturación muy altos
- Tasas muy altas
- Tiempos de desembolso muy desgastantes
- Procesos con intermediarios muy demorados (2 meses). Finalmente niegan las solicitudes
- Monto otorgado no acorde a lo que requerían.
- Publicidad engañosa
- Atención formidable
- Satisfecho con el servicio
- Atención BBVA muy buena
- Excelente servicio
- Mejorar las tasas de interés
- Mejorar los tiempos de desembolso
- Más líneas de crédito en dólares
- Mejorar la información que maneja Bancolombia.

REGIÓN BOGOTÁ

2023



2024



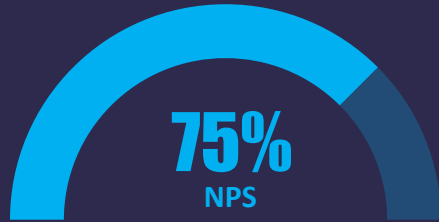
INSIGHTS:

- Proceso con Intermediarios no es claro
- Cuotas muy altas
- Solicitud de crédito muy demorada
- Mala atención al cliente (Banco Caja Social)
- Intermediarios financieros no son transparentes
- Tasas muy altas
- Inconforme con el cobro del FNG
- Plataforma de vinculación compleja
- Productos inalcanzables
- Buen servicio
- Buena atención
- Facilidad para acceder al crédito
- Asesoría eficiente
- Montos de aprobación más altos
- No cobrar comisión por pagar anticipado
- Mejorar el proceso de financiación para microempresarios
- Seguimiento constante de parte de los ejecutivos

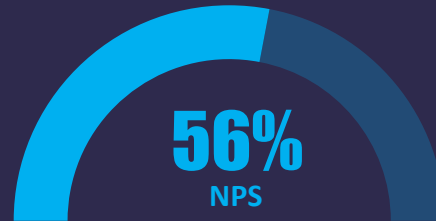
REGIONALES

REGIÓN CENTRO

2023



2024

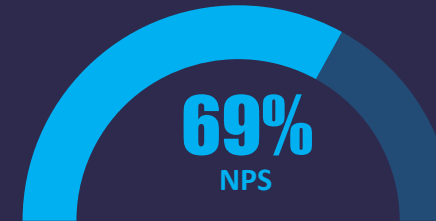


INSIGHTS:

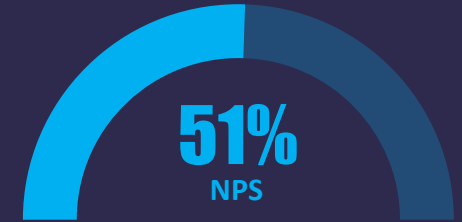
- Proceso muy largo
- Intermediarios dificultan el proceso
- Trámite demorado
- Proceso ineficiente
- Desentendimiento de los ejecutivos posterior al desembolso
- Tasa de interés muy alta
- Publicidad engañosa
- Mala atención de parte de Banco Mundo Mujer
- Satisfecho con el servicio
- Información efectiva
- Muy buen servicio y acompañamiento de su ejecutiva
- Buena gestión Banco Occidente
- Atención personalizada
- Mejores capacitaciones y créditos para microempresarios
- Mejorar los tiempos de respuesta
- Mejorar las tasas

REGIÓN OCCIDENTE

2023



2024



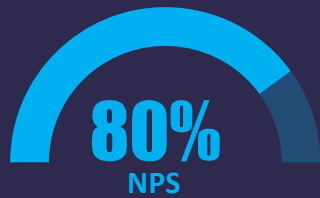
INSIGHTS:

- Solicitudes de crédito sin respuesta
- Dificil comunicación
- Falta de acompañamiento
- Procesos muy demorados
- Tasas muy altas
- Demasiada documentación
- Mal servicio
- Inconforme con los tiempos de Bancolombia
- Publicidad engañosa
- Excelente servicio Karoline Polanco
- Información clara
- Proceso ágil
- Empatía con los campesinos
- Mejorar procesos y tiempos de solicitud de crédito
- Mejor asesoramiento y orientación
- Mejores plazos y montos

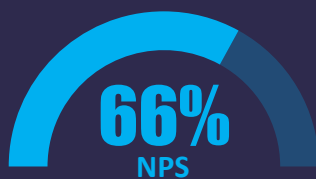
TAMAÑO DE EMPRESA

GRANDE EMPRESA

2023



2024

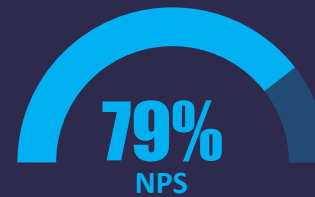


INSIGHTS:

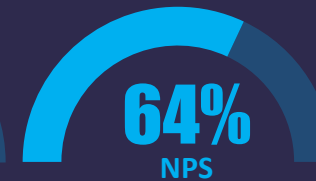
- Tasas muy altas
- Proceso demorado
- Cobros de garantías muy altos
- Falta de acompañamiento de su asesor
- Líneas tradicionales muy costosas
- Satisfecho con el servicio
- Mucho apoyo de parte de Bancóldex
- Buena atención
- No cobrar comisión por pagar anticipado
- Mejorar tiempos de respuesta y desembolso
- Mas líneas de crédito en dólares
- Mejorar las tasas

MEDIANA EMPRESA

2023



2024

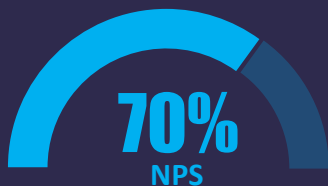


INSIGHTS:

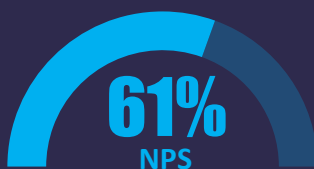
- No ayudan a las PYMES.
- Tasas muy altas
- Tramite tedioso
- Ausencia de contacto y acompañamiento del comercial
- Proceso con intermediarios excelente
- Buena asesoría
- Buenas tasas
- Proceso de desembolso rápido
- Excelente servicio- Carlos Iriarte
- Mas oportunidades para las PYME

PEQUEÑA EMPRESA

2023



2024

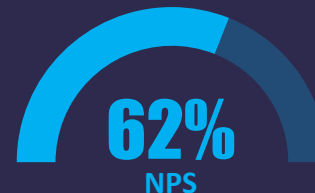


INSIGHTS:

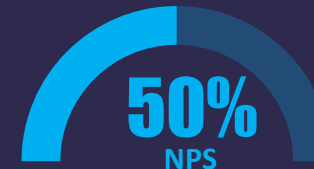
- Falta de acompañamiento del Intermediario financiero
- No reciben extractos
- Productos inalcanzables
- Mala atención
- Tasas muy altas
- Buena atención
- Cliente satisfecho con el servicio
- Buena asesoría
- Flexibilidad en los tiempos
- Hacer más promoción de las líneas de crédito
- Tramite más rápido

MICROEMPRESA

2023



2024



INSIGHTS:

- Mucha documentación
- Montos muy bajos
- Falta de acompañamiento
- Aliados financieros no ofrecen recursos Bancóldex
- Excelente servicio
- Fue muy favorable
- Buena atención
- Mejorar el proceso de acceso a crédito
- Mayor divulgación de las líneas de crédito
- Ampliar plazos de pago
- Facilidad en el proceso para extranjeros



BANCÓLDEX BOGOTÁ
(601) 742 0281

LÍNEA GRATUITA NACIONAL
01 8000 18 0710

