



BANCOLDEx
PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL



Resultados Encuesta Post-venta 2021



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Objetivo

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.

Conocer la opinión sobre el esfuerzo que realizan los usuarios para adquirir los productos que ofrece Bancóldex.

Indicadores evaluados

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?

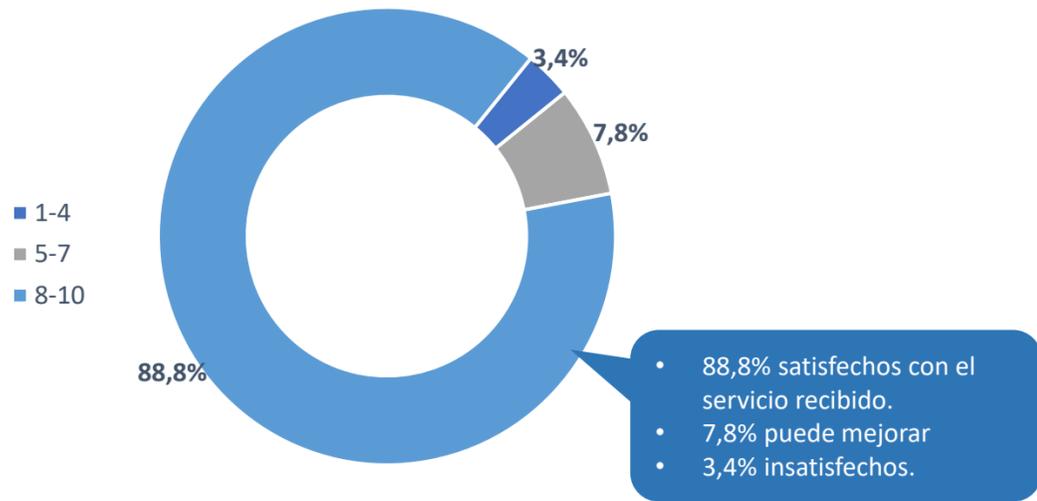
Datos generales

Tipo de cliente	Segmento	Universo	Muestra	Universo / Muestra	% Participación Muestral
Cientes VCO (Producto, Tamaño según Activos, Visitas, Regional)	Cientes VCO	10.794	2.706	40%	47%
Cientes VCP (Producto)	Cientes VCP	1.637	481	6%	8%
Prospectos VCO (Tamaño según Activos, Regional)	Prospectos VCO	7.926	931	29%	16%
Intermediarios financieros	EOCMS	120	63	0%	1%
	Intermediarios financieros	2.048	171	8%	3%
Formación Empresarial	Campus Virtual	1.425	1.381	5%	24%
Email Marketing	Marketing Digital	3.311	53	12%	1%
Total General		27.261	5.786	100%	100%

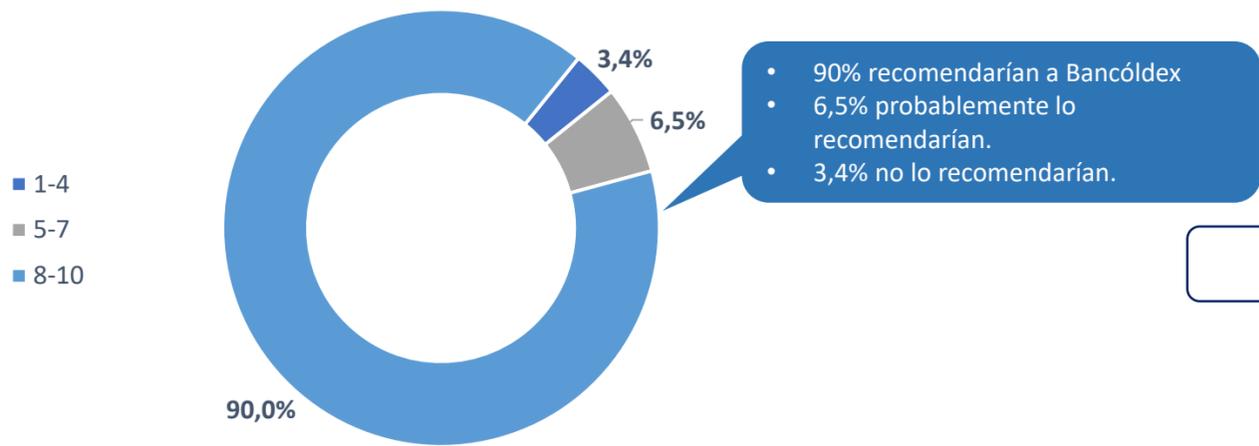
Resultado de encuesta general

Muestra: 5.786

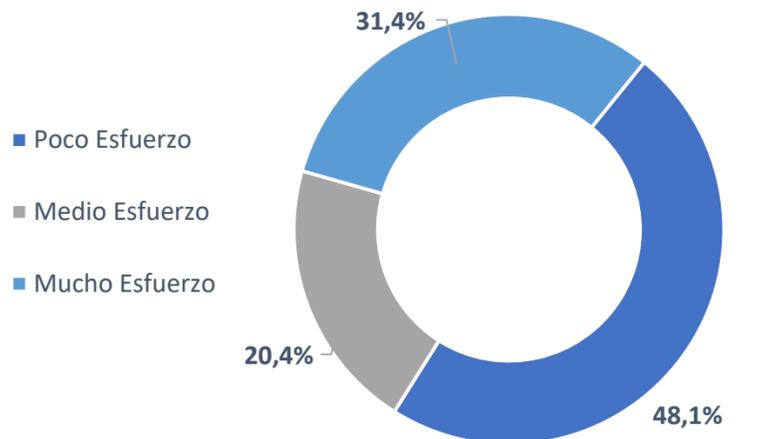
SATISFACCIÓN ➤ **8,98**



PROMOCIÓN ➤ **9,11**

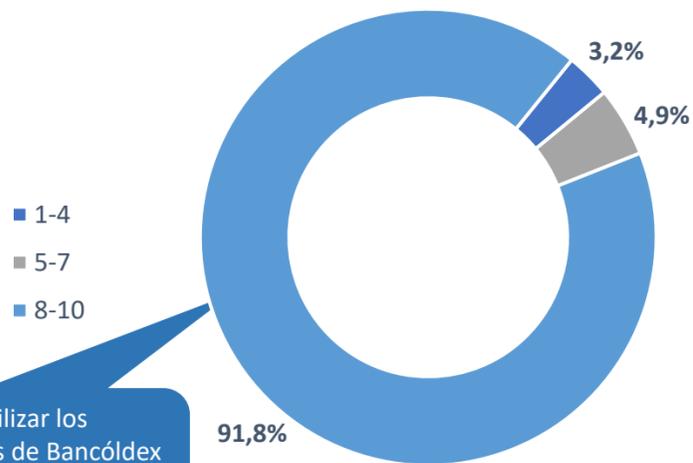


ESFUERZO ➤ **4,85**



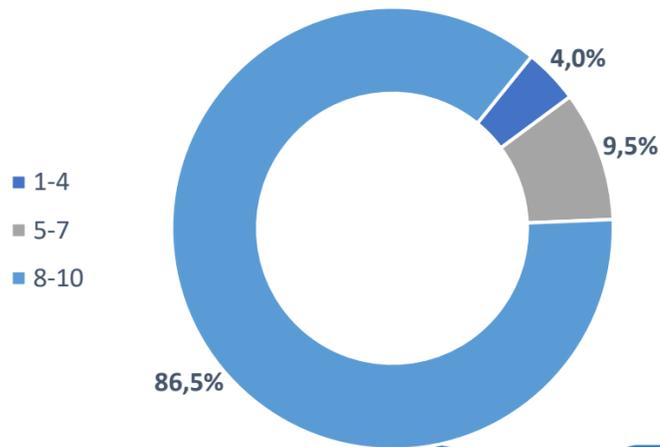
- 48,1% es fácil acceder a los productos de Bancóldex,
- 20,4% poco esfuerzo.
- 31,4% es difícil.

PERMANENCIA ➤ **9,28**



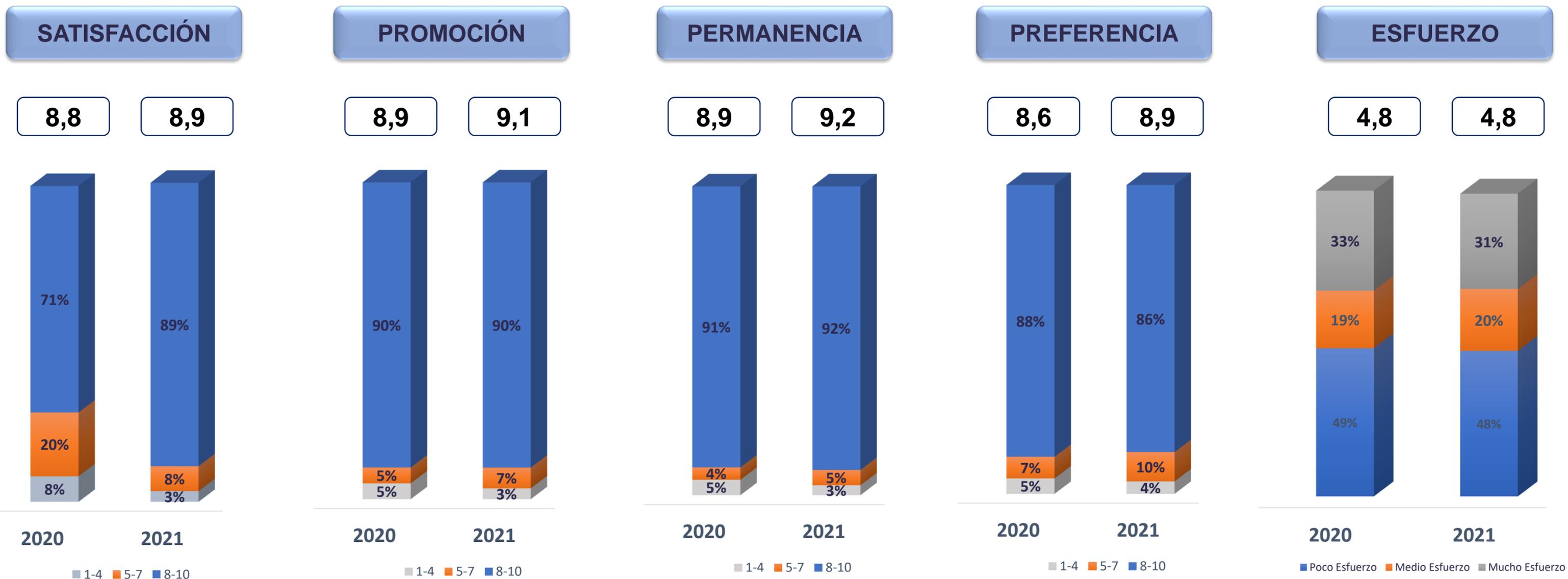
- 91,8% volverían a utilizar los productos y servicios de Bancóldex
- 4,9% probablemente
- 3,2% no los volverían a utilizar.

PREFERENCIA ➤ **8,93**



- El 86,5% opinan que los productos de Bancóldex son mejores que otras entidades.
- 9,5% son similares.
- 4,0% no son mejores.

Resultado de encuesta general - Comparativo



BANCOLDEX.COM



**BANCÓLDEX BOGOTÁ:
(601) 742 0281**

**LÍNEA GRATUITA NACIONAL
01 8000 18 0710**

BANCOLDEX  **30**
PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL



**El futuro
es de todos**

**Gobierno
de Colombia**