



BANCOLDEX

PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL



Satisfacción Post-Venta 2020

Oficina de Efectividad de Fuerza de Ventas

**Great
Place
To
Work®**

Certificado
OCT 2020-SEP 2021
COL



El progreso
es de todos

Mincomercio



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 indíquenos ¿volvería 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 indíquenos ¿Considera que los productos y servicios del Banco se adaptan a sus necesidades, son útiles, diferenciadoras y mejores que las de otras entidades?

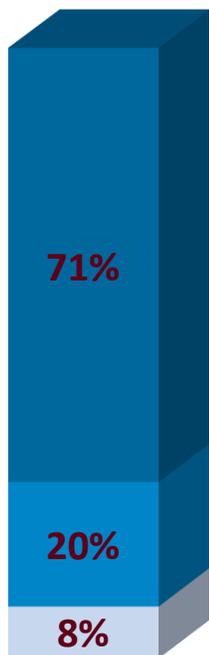
I.ESFUERZO

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

Resultados Indicadores de Servicios – 2020

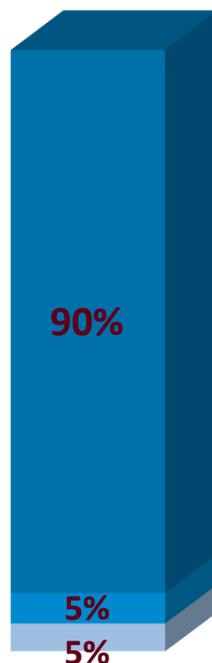
I. SATISFACCIÓN

8,8



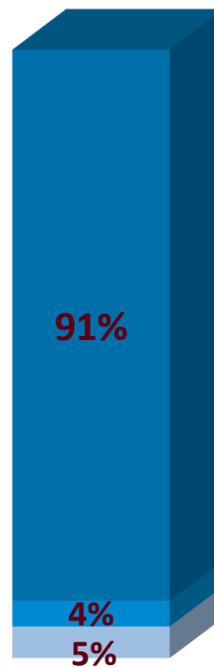
I. PROMOCIÓN

8,9



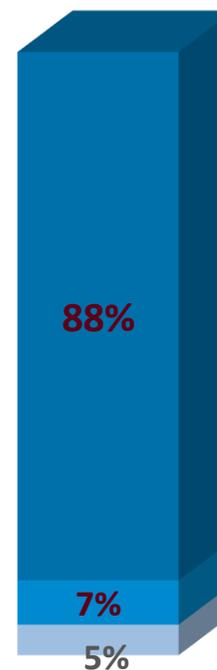
I. PERMANENCIA

8,9



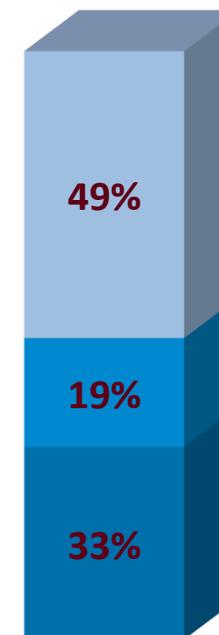
I. PREFERENCIA

8,6



I. ESFUERZO

4,8



Totalmente
satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

Mucho
esfuerzo

Medio
esfuerzo

Poco
esfuerzo



PROMUEVE EL **DESARROLLO EMPRESARIAL** DE COLOMBIA

www.bancoldex.com



Bancóldex Bogotá:
(+57 1) 742 0281

Línea gratuita nacional:
01 8000 18 0710



**El progreso
es de todos**

Mincomercio