

RESULTADOS MEDICIÓN DEL SERVICIO

Coltefinanciera

Gerencia del Talento Humano y Servicio al Cliente



Coltefinanciera

Ficha Técnica y Metodológica ►



OBJETIVO GENERAL

Conocer qué tan satisfechos se encuentran actualmente los clientes de Coltefinanciera, del Segmento Personas y del Segmento Empresas, con el servicio ofrecido por la entidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer el nivel de satisfacción con el servicio ofrecido por los agentes comerciales.
- Identificar las fortalezas y oportunidades de mejoramiento del servicio.
- Conocer los niveles de lealtad y recomendación de los clientes de nuestra entidad.
- Conocer los atributos con los cuales los clientes reconocen la marca Coltefinanciera.

GRUPO OBJETIVO

- Clientes de Coltefinanciera de los segmentos Empresas y Personas.

TRABAJO DE CAMPO

- Las encuestas fueron realizadas Personas y Empresas: desde el 03 de enero hasta el 17 de julio de 2024.

MARCO MUESTRAL

- Base de datos de clientes de los Segmentos Personas y Empresas de Coltefinanciera que tienen un correo electrónico registrado. **(13.337)**

MÉTODO DE MUESTREO

- Se realizó censo a la base de datos.

NIVEL DE CONFIANZA: 95%

Total Encuestados: 1183

Porcentaje de respuesta global: 8.87%

MARGEN DE ERROR: 0,48%

MÉTODO RECOLECCIÓN INFORMACIÓN

- Web, mediante el sistema SurveyMonkey



Distribución de la Muestra

Segmento Personas y Empresas



Segmento Personas

Gerente	Gerentes de Agencia		Universos depurados
	Encuestados	%	
Ejecutivos - Freelancer	173	15,10%	2231
Sonia Marleny Gomez Cadavid	136	11,87%	1580
Gloria Ester Borre Garcia	123	10,73%	1602
Ivonne Andrea Echavarria Mora	97	8,46%	1154
Leidy Paola Bello	80	6,98%	844
Lizeth Vanesa Giraldo Giraldo	70	6,11%	657
Jose Francisco Guzman Valderrama	65	5,67%	630
Yeimy Paola Suarez Cortez	64	5,58%	548
Marta Janeth Rueda Jimenez	56	4,89%	741
Sandra Luz Lopez Ospina	54	4,71%	546
Gladys Yanira Aguilar Munoz	53	4,62%	685
Elizabeth Saavedra Salazar	42	3,66%	471
Maria Patricia De Vivero Vergara	37	3,23%	441
Laura Lopez Restrepo	27	2,36%	264
Isabel Cristina Bayter Cañarete	25	2,18%	275
Viviana Arcila Mateus	25	2,18%	274
Luz Adriana Giraldo Giraldo	19	1,66%	251
Total general	1.146	100%	13.194



Total Encuestados:

1.146

Segmento Empresas

Gerentes de cuenta Bogotá			
Gerente	Encuestados	%	Universos depurados
Beatriz Eugenia Robles Garcia	3	13%	14
Juliana Camargo Galvis	4	17%	22
Lady Dayana Zarate Lopez	8	33%	19
Nathalia Andrea Prieto Rincon	9	38%	29
Total general	24	100%	84

Gerentes de cuenta Medellín			
	Encuestados	%	Universos depurados
Cristina Velez Cardona	9	69%	52
Katherine Parra Barrientos	4	31%	7
Total general	13	100%	59

Total Encuestados:

37



Índices Evaluados

Claridad de la Información Suministrada

Evalúa si la información proporcionada en los canales de atención de Coltefinanciera es clara y fácil de comprender. Esta percepción es fundamental, ya que una comunicación efectiva reduce dudas, mejora la experiencia del cliente y facilita la toma de decisiones.

Se mide con la siguiente pregunta:

“En general, ¿la información suministrada en nuestros canales de atención fue clara y fácil de comprender?”

Clasificación de respuestas:

- **5 (Totalmente de acuerdo):** La información fue precisa, completa y fácil de comprender en todos los aspectos. El cliente no tuvo dificultades para acceder a la información que necesitaba.
- **4 (De acuerdo):** La información fue clara en general, aunque en algunos casos pudo haber requerido aclaraciones adicionales.
- **3, 2, 1 (Ni en acuerdo / ni en desacuerdo – En desacuerdo – Totalmente en desacuerdo):** La información fue ambigua, incompleta o difícil de entender, lo que generó confusión o la necesidad de realizar consultas adicionales.



Índices Evaluados

Recomendación de la Entidad

Mide la probabilidad de que los clientes recomienden los productos y servicios de Coltefinanciera a sus colegas, familiares o amigos. Esta métrica es un reflejo del **TOP OF MIND de Servicio**, ya que un cliente satisfecho y con una experiencia positiva es más propenso a recomendar la entidad.

Se evalúa con la siguiente pregunta:

"¿Qué tan probable es que usted recomiende Coltefinanciera a sus colegas, familiares o amigos?"

Clasificación de respuestas:

- **5 (Totalmente probable):** La experiencia del cliente ha sido excepcional, lo que genera confianza y seguridad para recomendar el servicio sin dudas.
- **4 (Probable):** El cliente ha tenido una experiencia positiva y considera que el servicio es recomendable, aunque no con total certeza.
- **3, 2, 1 (Ni probable / ni no probable – Poco probable – Nada probable):** El cliente no se siente lo suficientemente satisfecho como para recomendar el servicio, ya sea por una experiencia neutral o negativa.



Índices Evaluados

Satisfacción General con el Servicio

Mide la percepción global (**TOP OF MIND de Servicio**) de los clientes sobre el servicio ofrecido por Coltefinanciera. Esta percepción es crucial, ya que influye en la lealtad del cliente y en su disposición a continuar utilizando los servicios de la entidad.

Se mide con la siguiente pregunta:

“En general, ¿qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que le ofrece Coltefinanciera?”

Clasificación de respuestas:

- **5 (Totalmente satisfecho):** El cliente percibe el servicio como excelente, superando sus expectativas y generando fidelidad. Siente que Coltefinanciera le brinda una experiencia superior a otras entidades.
- **4 (Satisfecho):** La experiencia del cliente ha sido positiva y adecuada, aunque sin llegar a ser excepcional o memorable.
- **3, 2, 1 (Ni satisfecho / ni insatisfecho – Poco satisfecho – Insatisfecho):** El servicio no ha cumplido con las expectativas del cliente, generando una experiencia neutral o negativa que podría afectar su permanencia en la entidad.



Índices Evaluados

Lealtad del Cliente

Evalúa la probabilidad de que un cliente continúe con Coltefinanciera incluso si otra entidad financiera le ofreciera los mismos productos y servicios al mismo precio. Este factor es clave para medir la fidelidad de los clientes y el valor percibido más allá del costo del servicio.

Se mide con la siguiente pregunta:

"Asumiendo que otra entidad financiera le ofreciera al mismo precio los mismos productos y servicios que usted tiene actualmente con Coltefinanciera, ¿qué tan probable es que usted continúe siendo cliente de Coltefinanciera?"

Clasificación de respuestas:

- **5 (Totalmente probable):** La confianza y el valor percibido en Coltefinanciera son altos, por lo que el cliente no consideraría cambiar de entidad.
- **4 (Probable):** Existe una inclinación positiva a seguir siendo cliente, aunque no es una decisión totalmente firme.
- **3, 2, 1 (Ni probable / ni no probable – Poco probable – Nada probable):** El cliente considera que el servicio de Coltefinanciera no es suficientemente diferenciador o valioso, por lo que estaría dispuesto a cambiar de entidad.



Índices Evaluados

Recomendaciones y Sugerencias

Para identificar oportunidades de mejora en el servicio, se plantea la siguiente pregunta abierta:

"¿Tiene alguna recomendación o sugerencia acerca del servicio que le ofrecemos en Coltefinanciera?"

Esta pregunta permite recopilar información cualitativa sobre aspectos específicos que pueden ser optimizados. La retroalimentación de los clientes es clave para implementar mejoras en la atención, procesos y oferta de servicios.



Preguntas Medición 2023 – **personas y empresas**

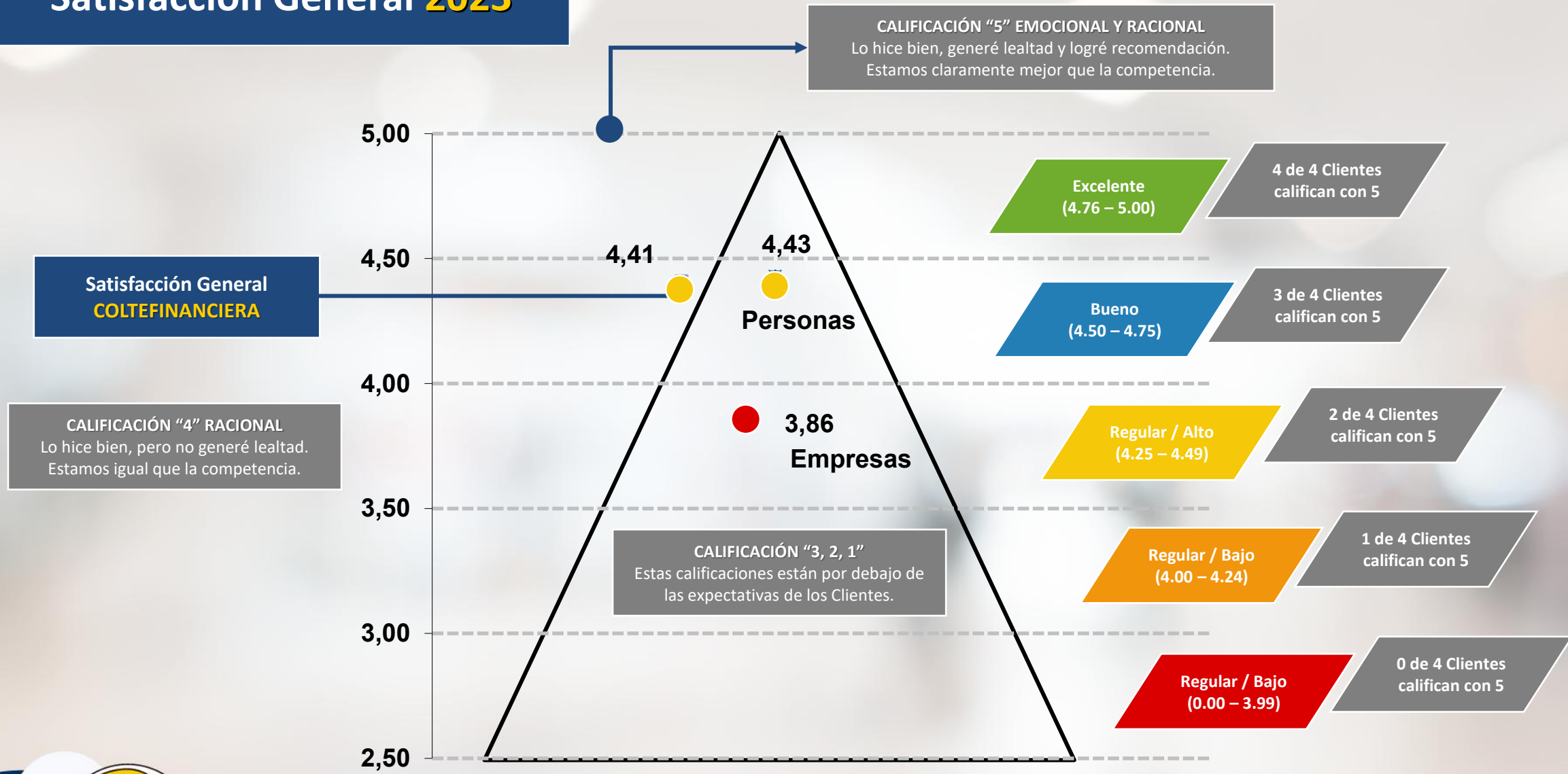
1. En general, ¿la información suministrada en nuestros canales de atención fue clara y fácil de comprender?
2. ¿Qué tan probable es que usted le recomiende Coltefinanciera a sus colegas, familiares o amigos?
3. En general, ¿qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que le ofrece Coltefinanciera?
4. Asumiendo que otra entidad financiera le ofreciera al mismo precio los mismos productos y servicios que usted tiene actualmente con Coltefinanciera, ¿qué tan probable es que usted continúe siendo cliente de Coltefinanciera?
5. ¿Tiene alguna recomendación o sugerencia acerca del servicio que le ofrecemos en Coltefinanciera?



Principales Indicadores ▶



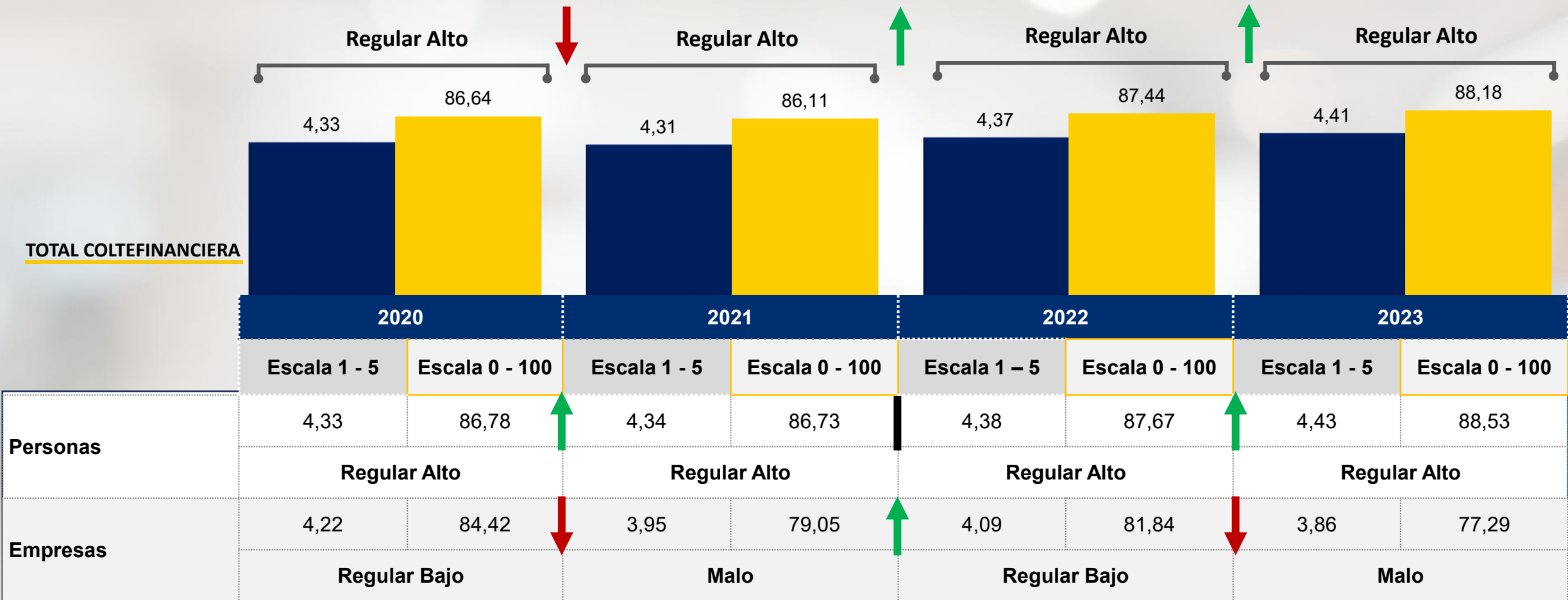
Satisfacción General 2023



Las compañías con resultados Q.S.A entre 4.26 y 4.50/5.00 son consideradas internacionalmente “Regulares altas” Sus clientes, aunque están satisfechos, solicitan más servicios de la empresa y aunque leales, “escuchan y consideran” a la competencia cuando ofrece sus servicios.



Evolución Indicador General de Servicio 2023



Malo (0,00 – 3,99) Regular/bajo (4,00 – 4,24) Regular/Alto (4,25 – 4,49) Bueno (4,50 – 4,74) Excelente (4,75 – 5,00)

El índice de Satisfacción General de los clientes con el servicio que reciben de Coltefinanciera es de 88,18 el cual equivale a una calificación de 4,41

La Calificación Total de Coltefinanciera (Sin incluir sección de CRÉDITOS MASIVOS) se encuentra en un rango “Regular/Alto”



Lealtad y Recomendación 2023



- Asumiendo que otra entidad financiera le ofreciera al mismo precio los mismos productos y servicios que usted tiene actualmente con Coltefinanciera, ¿Qué tan probable es que usted continúe siendo cliente de Coltefinanciera?

LEALTAD

El índice de Lealtad de nuestros clientes es de 4,29 / 5,00 el cual, de acuerdo a los estándares internacionales se ubica en un rango Regular / Alto.

El 87,2% de los clientes encuestados son leales a Coltefinanciera y afirma que “Muy Probablemente / Probablemente” continuarían siendo clientes de la entidad asumiendo que recibieron una oferta de servicios financieros en iguales condiciones a las nuestras.



- ¿Qué tan probable es que usted le recomiende Coltefinanciera a sus colegas, familiares o amigos?

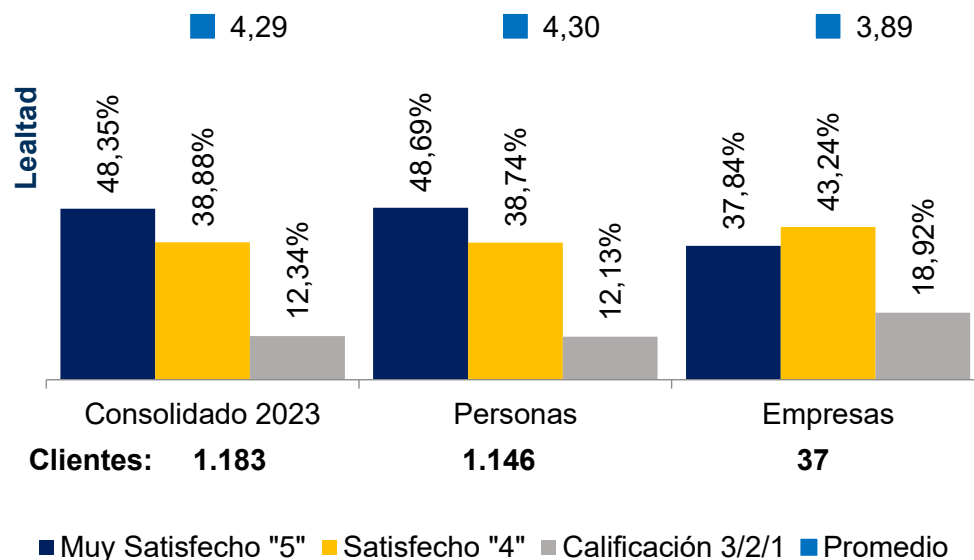
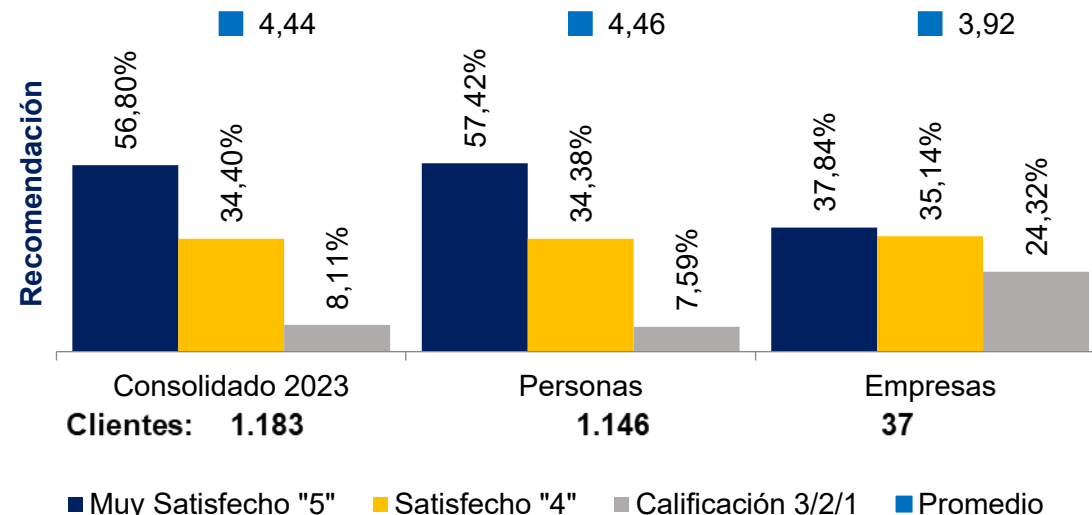
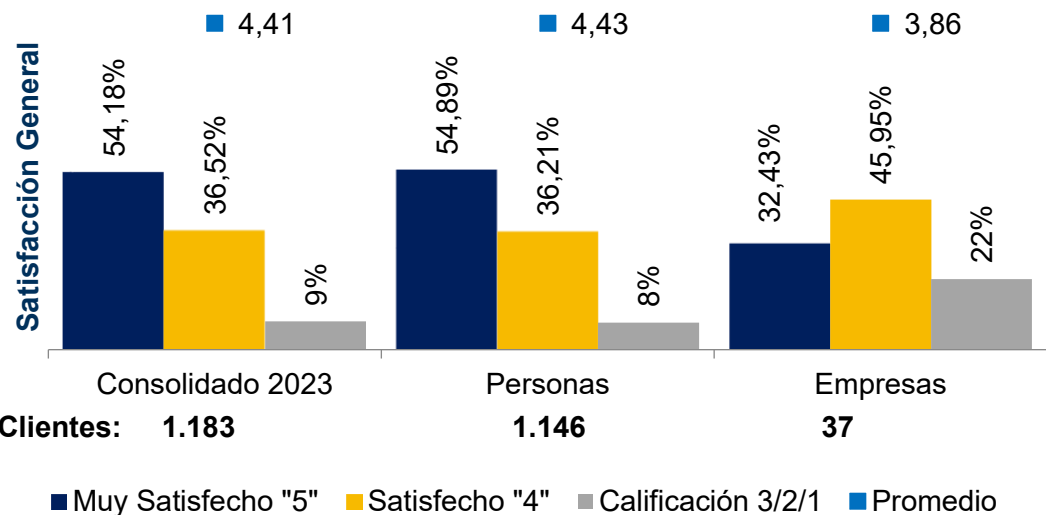


RECOMENDACIÓN

El Índice de Recomendación de nuestros clientes es de 4,44 / 5,00 el cual, de acuerdo a los estándares internacionales se ubica en un rango considerado Regular / Alto.

El 91,2% de los clientes encuestados afirma que “Muy Probablemente / Probablemente” recomendaría a Coltefinanciera a sus colegas, familiares y amigos.

Satisfacción, Lealtad y Recomendación 2023



Teniendo en cuenta las 3 variables más importantes de la medición del servicio, a nivel general Coltefinanciera se ubica en el rango **Regular / Alto**.

En este sentido el 54,18% de nuestros clientes se encuentran **"Muy Satisfechos"** con el servicio que le ofrecemos en Coltefinanciera.

Así mismo, el 48,35% de nuestros clientes siguen eligiendo a Coltefinanciera, aunque en otros lugares les ofrezcan los mismos precios y productos.

Y finalmente, el 56,8% de nuestros clientes nos recomiendan con sus familiares, colegas y amigos.



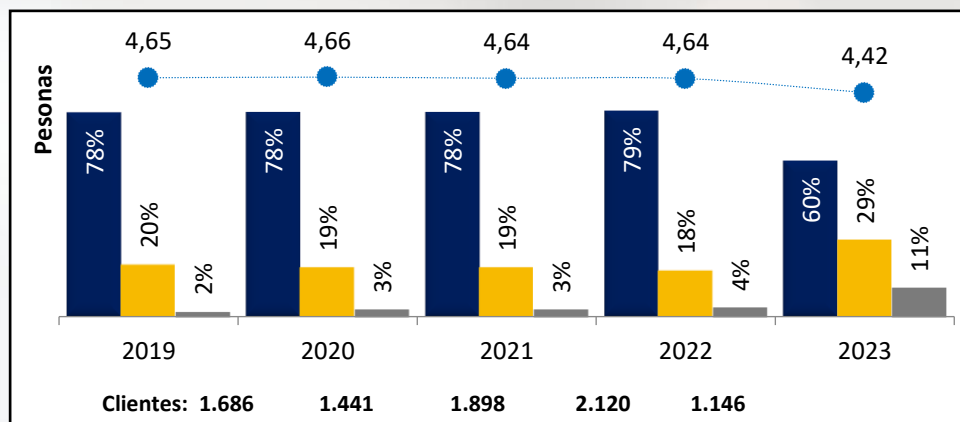
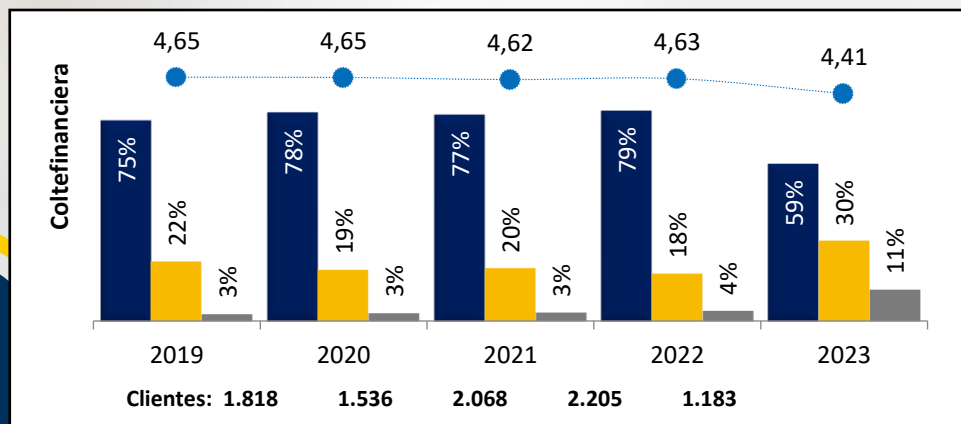
Resultados por Año ►

Coltefinanciera y Segmentos

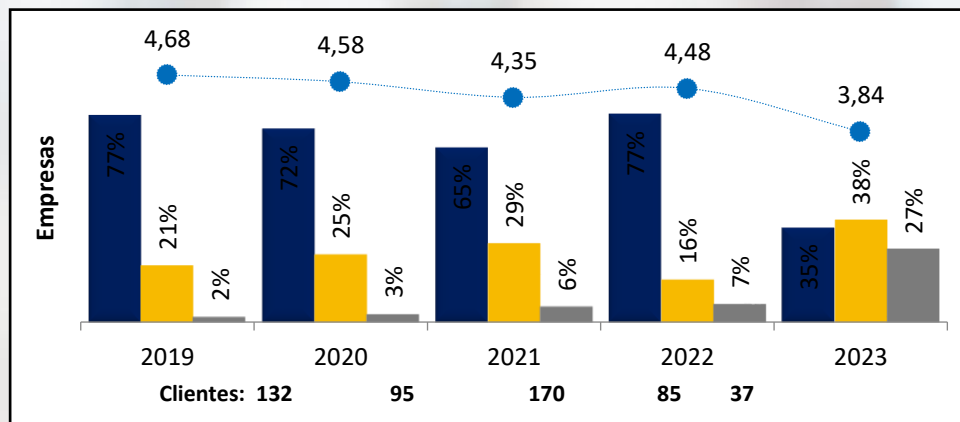


Índice de ATENCIÓN 2023

Comparativo de Resultados por Año y por Segmentos



En general, ¿la información suministrada en nuestros canales de atención fue clara y fácil de comprender?



■ Muy Probable "5"

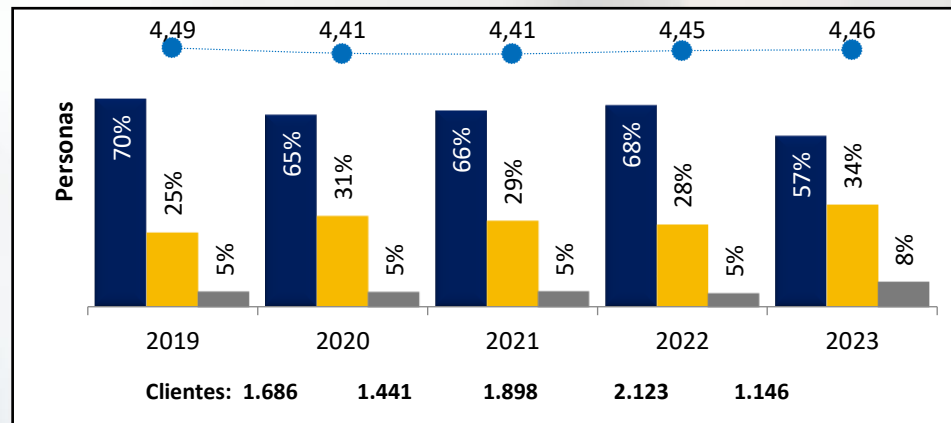
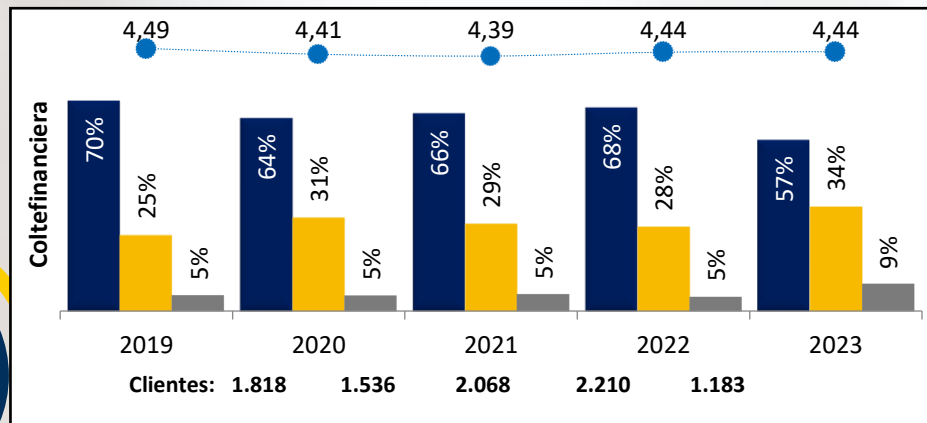
■ Probable "4"

■ Calificación 3/2/1

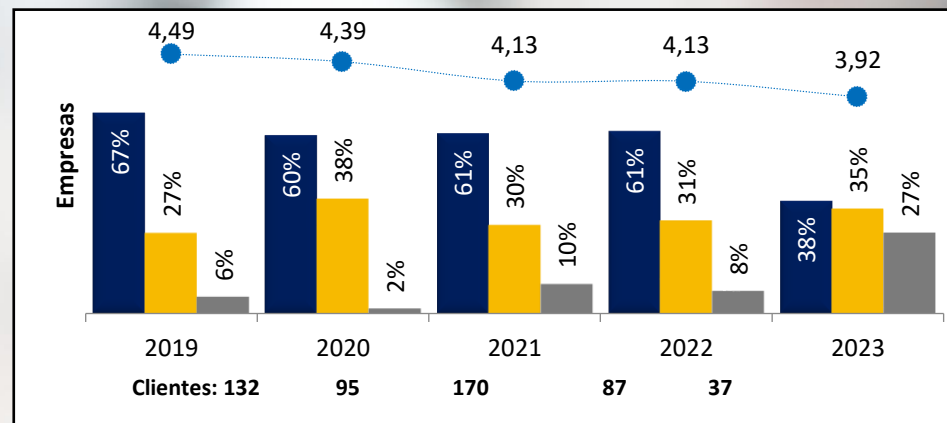
● Promedio

Índice de RECOMENDACIÓN 2023

Comparativo de Resultados por Año y por Segmentos



¿Qué tan probable es que usted le recomiende Coltefinanciera a sus colegas, familiares o amigos?



■ Muy Probable "5"

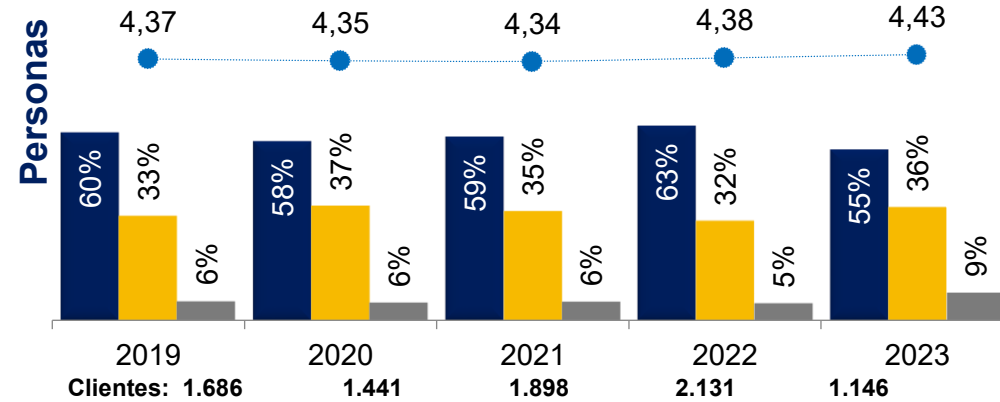
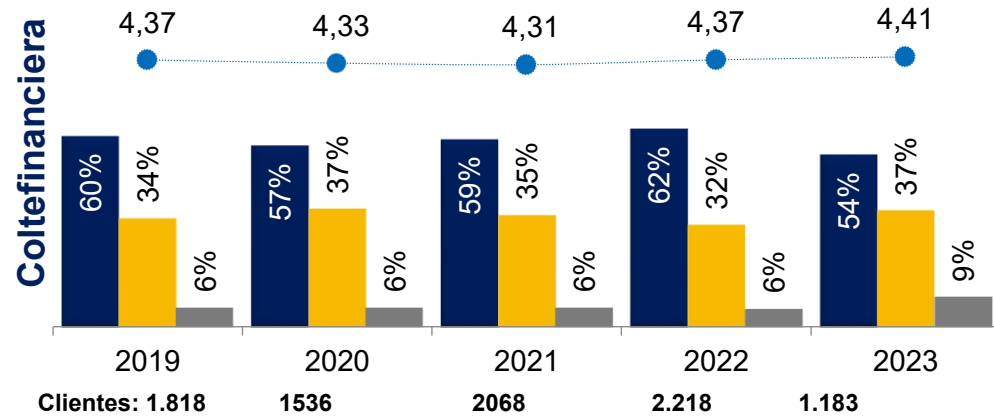
■ Probable "4"

■ Calificación 3/2/1

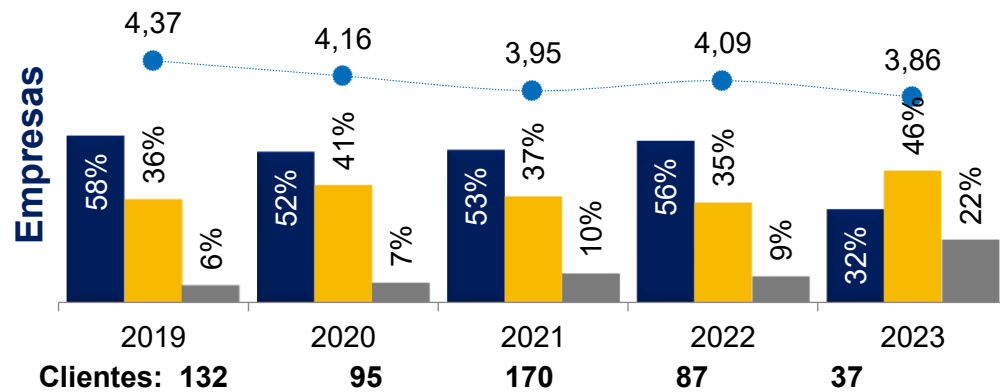
● Promedio

Índice de SATISFACCIÓN 2023

Consolidado de Resultados por Año y por Segmentos



En general, ¿qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que le ofrece Coltefinanciera?



■ Muy Satisfecho "5"

■ Satisfecho "4"

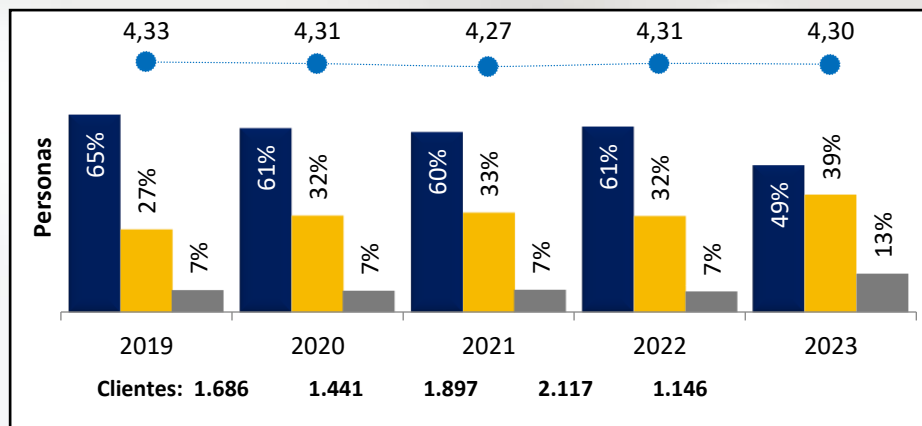
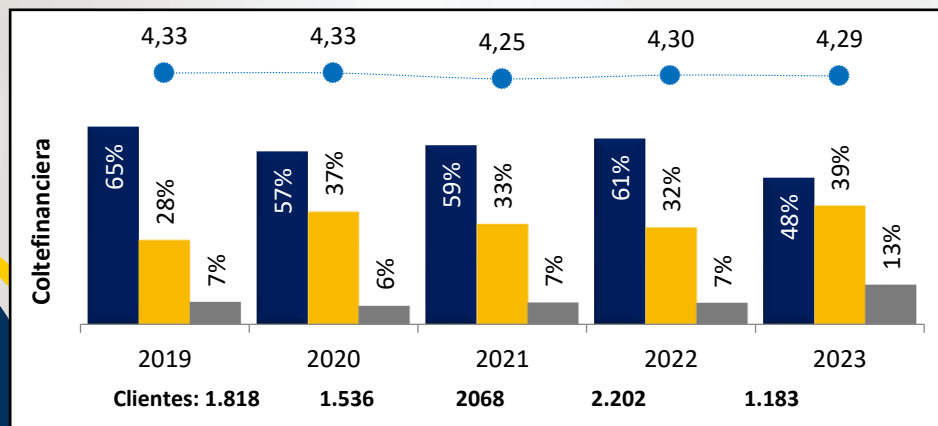
■ Calificación 3/2/1

● Promedio

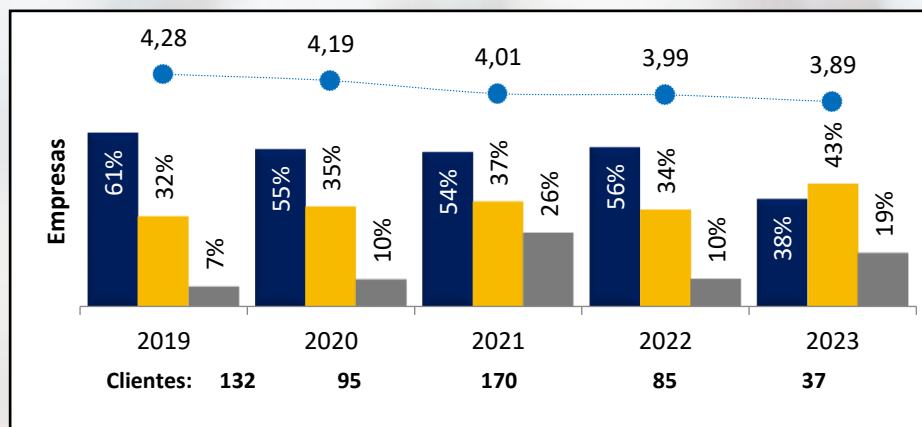


Índice de LEALTAD 2023

Comparativo de Resultados por Año y por Segmentos



Asumiendo que otra entidad financiera le ofreciera al mismo precio los mismos productos y servicios que usted tiene actualmente con Coltefinanciera, ¿Qué tan probable es que usted continúe siendo cliente de Coltefinanciera?



■ Muy Probable "5"

■ Probable "4"

■ Calificación 3/2/1

● Promedio

Resultados por Ciudad ▶

Total Coltefinanciera

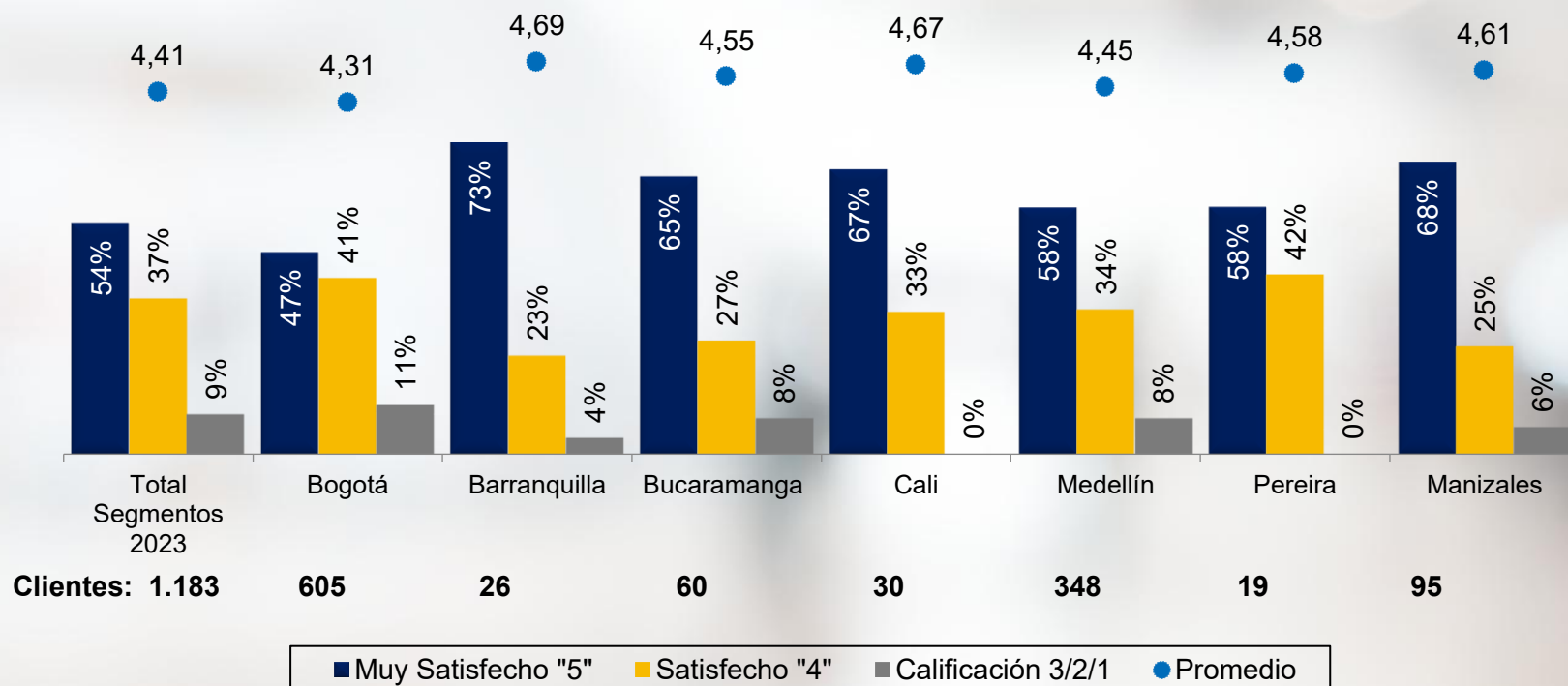


SATISFACCIÓN – Total Coltefinanciera 2023

Comparativo de Resultados por Ciudad



Satisfacción General

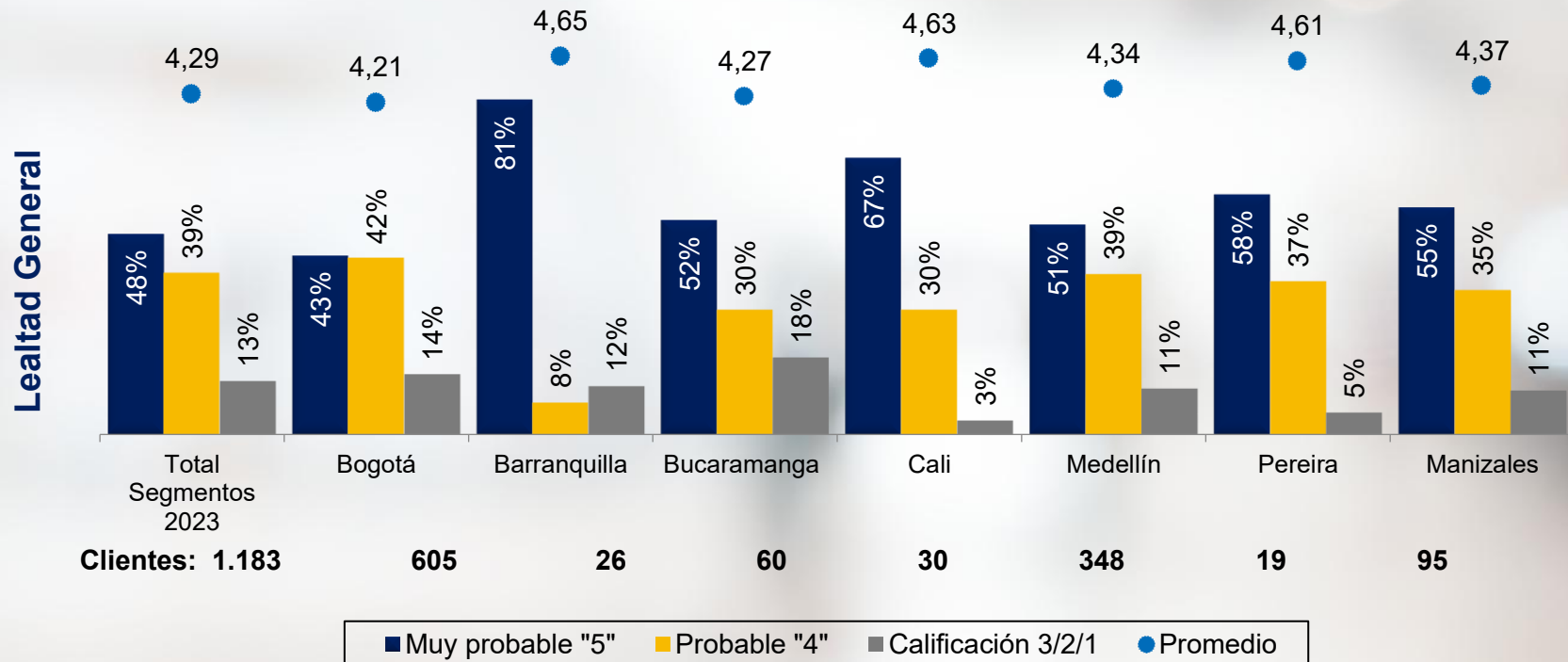


La SATISFACCIÓN en Barranquilla, Cali y Manizales se ubican en el rango **"BUENO"** con una calificación entre **4,61 y 4,69**. Son las ciudades en las que los clientes se sienten **"MUY SATISFECHOS / SATISFECHOS"** con nuestra atención.



LEALTAD – Total Coltefinanciera 2023

Comparativo de Resultados por Ciudad



- En cuanto a la LEALTAD, Barranquilla, Cali y Pereira se ubican en el rango **"BUENO"** con una calificación entre **4,61 y 4,65**. Son las ciudades en las que los clientes continuarían **"MUY PROBABLE / PROBABLEMENTE"** siendo clientes de Coltefinanciera.

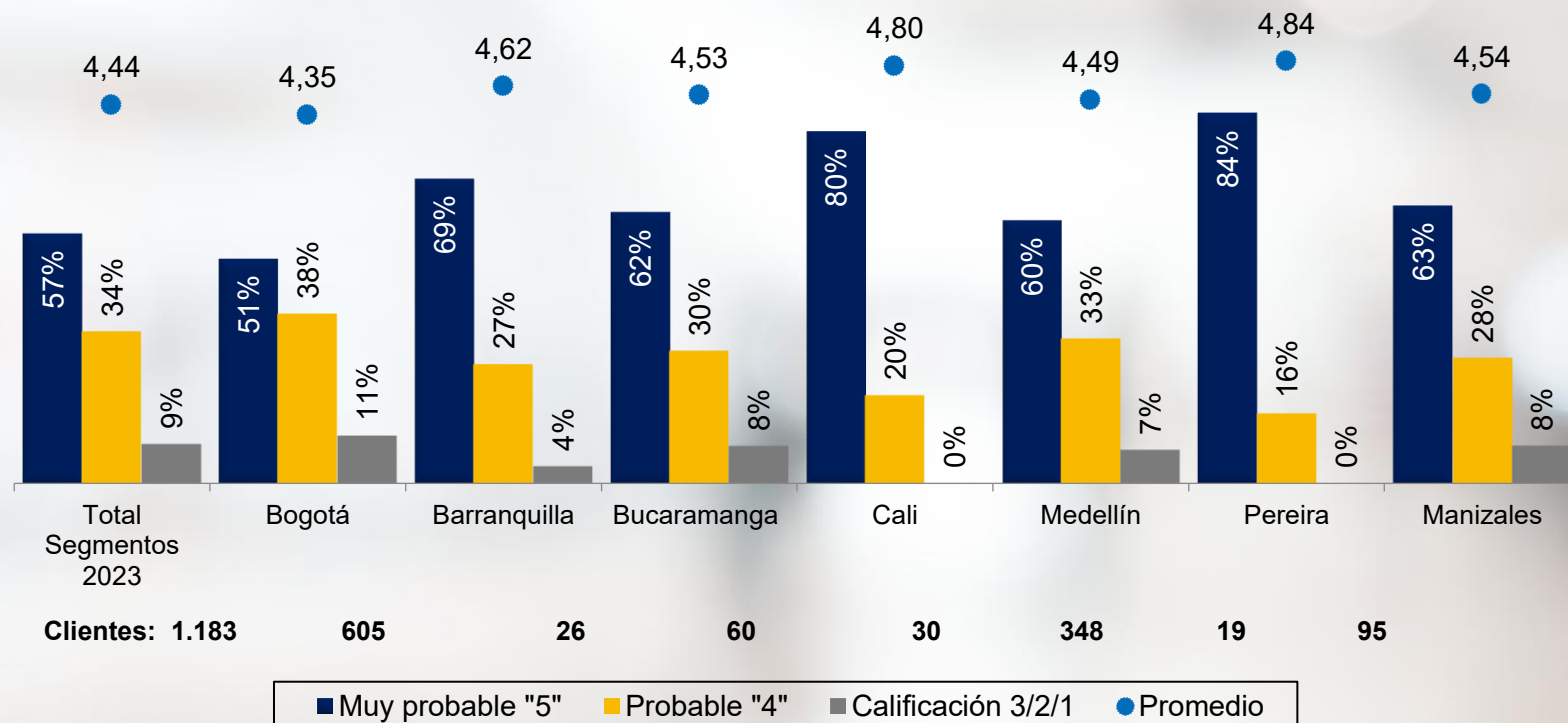


RECOMENDACIÓN – Total Coltefinanciera 2022

Comparativo de Resultados por Ciudad



Recomendación General



Pereira y Cali son las ciudades que registran un mayor índice de RECOMENDACIÓN y se ubica en un rango "EXCELENTE"

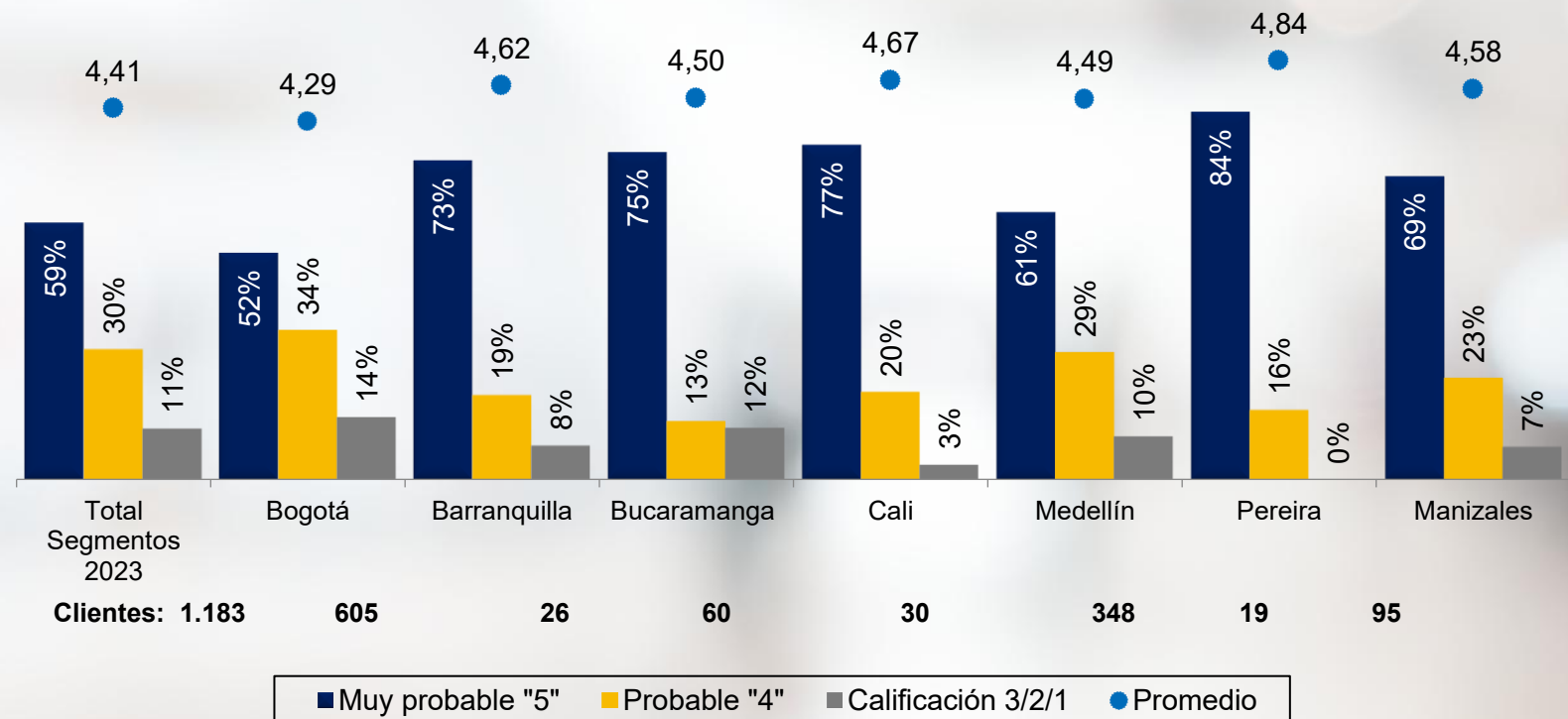


ATENCIÓN – Total Coltefinanciera 2022

Comparativo de Resultados por Ciudad



Atención General



Pereira es la ciudad que registra un mayor índice de ATENCIÓN y se ubica en un rango "EXCELENTE" .



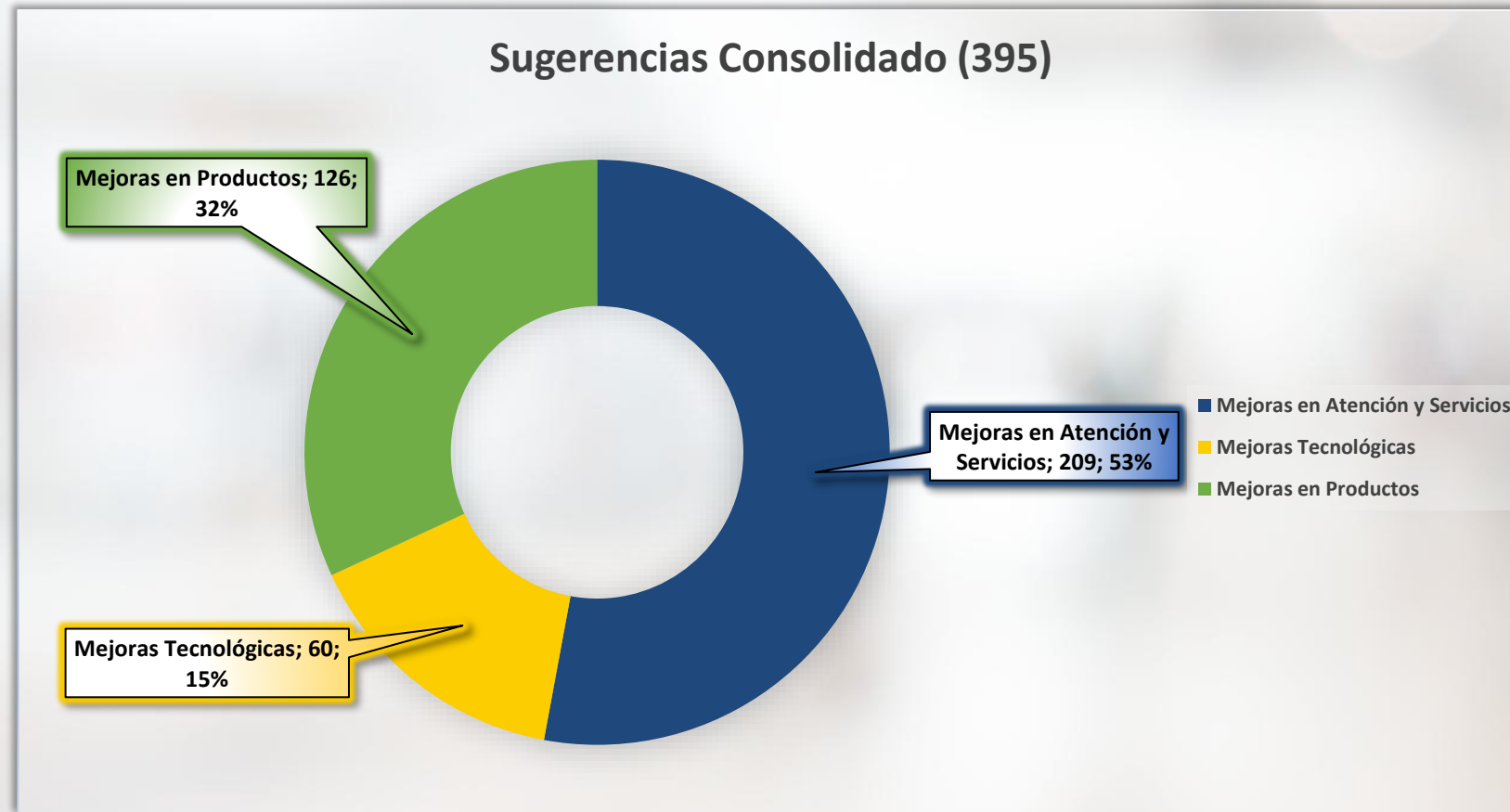
Información Adicional ►

Coltefinanciera



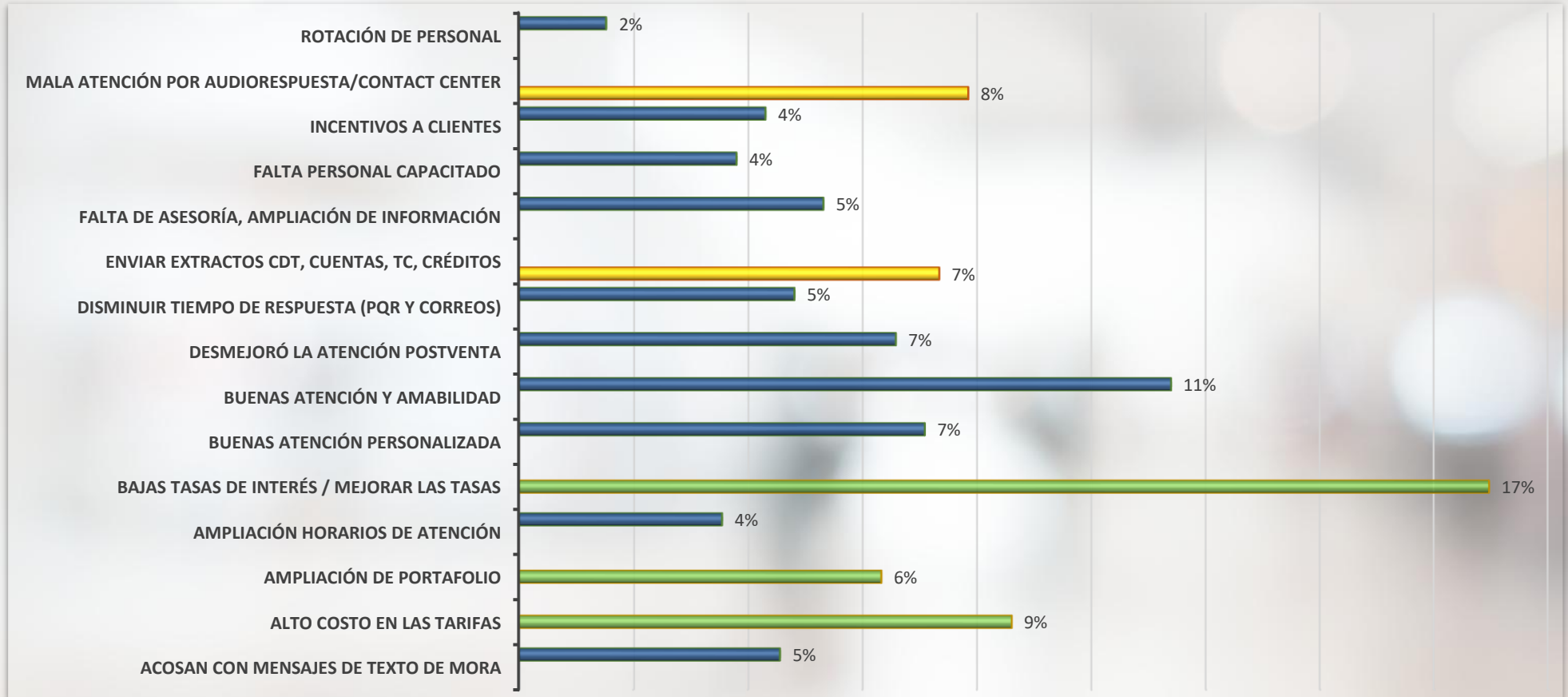
RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS 2022

- ¿Tiene alguna recomendación o sugerencia acerca del servicio que le ofrecemos en Coltefinanciera?



RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS 2023

Sugerencias Consolidado (395)



■ Mejoras en atención y servicios 209 (53%)

■ Mejoras en productos financieros 126 (32%)

■ Mejoras tecnológicas 60 (15%)





Coltefinanciera

¡Contáctanos!

Línea Gratuita Nacional 01800 01800 40
coltefinanciera@coltefinanciera.com.co
www.coltefinanciera.com.co

