

**BANCOLDEx** 

## Informe SAC I Semestre 2025 Oficina de Servicio al Cliente

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

PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL



# Informe SAC I Semestre 2025

## Oficina de Servicio al Cliente

**INFORMACIÓN**









### Antecedentes:

El Manual SAC en su numeral 8.3 Estructura Organizacional y Responsabilidades frente al SAC establece presentar un informe semestral, a la Junta Directiva sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC.

# CONTENIDO

1. Introducción
2. Sistema SAC
3. Estructura Organizacional
  - Áreas que gestionan el SAC
4. Canales de Atención
  - Gestión Inbound
  - Gestión Outbound
  - Gestiones Comerciales
  - Redes Sociales
  - Marketing Digital mailing
  - Visitas Página Web
5. Indicadores
  - Indicadores de Satisfacción
  - Postventa
  - NPS
6. Educación Financiera
  - Formación de Funcionarios
7. Informe de Quejas y Reclamos

# Resumen Gestión del SAC I Semestre 2025

	I Semestre 2024	I Semestre 2025
 INBOUND: CHAT, CORREOS, LLAMADAS, VIDEO ATENCIÓN, BUZÓN	Gestiones 10.718	Gestiones 10.736
 OUTBOUND:	Gestiones 43.170	Gestiones 51.724
 OUTBOUND: MAILING PROMEDIO DE APERTURA	1.148.690 Email Enviados 41% Apertura	1.258.175 Email Enviados 23,3% Apertura
 REDES SOCIALES: INTERACCIONES	Facebook 5.045 - Instagram 3.075 Twitter 2.437 - LinkedIn 20.926	Facebook 2.543 - Instagram 2.027 X 2.125 - LinkedIn 6.435
 VISITAS EQUIPO COMERCIAL	14.655	20.934
 INDICADORES DE SATISFACCIÓN	Satisfacción General 8,41	Satisfacción General 9,35
 EDUCACIÓN FINANCIERA	24 Cursos 1.628 Certificados	24 Cursos 620 Certificados
 PQRS	121 PQR	138 PQR



# 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 Bancóldex a un amigo, compañero o colega



1

Permanencia

8,55

10

Volvería a utilizar los productos y servicios de Bancóldex.



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 Bancóldex.

## 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 Bancóldex a un amigo, compañero o colega



1

Permanencia

9,51

10

Volvería a utilizar los productos y servicios de Bancóldex.



1

Preferencia

9,04

10

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



1


Esfuerzo

3,25

10

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

## Principales Logros Semestre I

- El sistema SAC no presenta novedades para el período informado.
  - Se observa una mejoría importante en todos los indicadores de servicio y satisfacción en todos los segmentos
  - Avance en la automatización del proceso de atención de PQRS a través del CRM
  - Implementación de mejoras de la experiencia de cliente en diferentes puntos de contacto como resultado del trabajo de las células
  - Avance en el uso de plataformas digitales por parte de los clientes
- 



# 1. INTRODUCCIÓN



Presentar la gestión del SAC durante el primer semestre del 2025, alineada con las normas vigentes y la estrategia del Banco.

## 2. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC

01

### LEY 1328 DEL 2009

Régimen de Protección al Consumidor Financiero - Implementación de un SAC (Entidades vigiladas)

02

### CONTENIDO MÍNIMO DEL SAC

- Políticas, procedimientos y controles.
- Educación financiera.
- Capacitación a funcionarios
- Mecanismos de comunicación.
- Procedimientos para atención de PQR

SAC

03

### PLAN

- Educación financiera.
- Ofrecer información suficiente, clara y oportuna.
- Calidad en el proceso de atención de derechos de petición, quejas y reclamos
- Consolidar una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- Proteger los derechos del consumidor financiero

04

### SAC BANCÓLDEX

- Auditorías
- Plan anticorrupción
- Informes de sostenibilidad
- FURAG
- SIRECI
- SMGI
- Comité de Asobancaria SAC (mensual)



### 3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL SAC



#### Junta Directiva

- Establecer las políticas relativas al SAC.
- Aprobar el manual del SAC.
- Delegar en el Comité de Gobierno Corporativo la aprobación de las actualizaciones del manual del SAC, las cuales deben ser informadas a la Junta Directiva.
- Delegar en el Comité de Gobierno Corporativo la revisión y concepto sobre los aspectos que contengan los informes semestrales del SAC y de las evaluaciones periódicas que realicen los órganos de control, informando posteriormente a la Junta Directiva las modificaciones y aprobaciones realizadas.

#### Representante Legal

- Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el manual del SAC.
- Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva, relativas al SAC.
- Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio a los consumidores financieros.
- Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los consumidores financieros.

#### Contraloría Interna

- Evaluar periódicamente la efectividad y cumplimiento de todas y cada una de las etapas y los elementos del SAC con el fin de determinar las deficiencias, origen y sus posibles soluciones.
- El resultado de las evaluaciones deberá ser informado a la Vicepresidencia Comercial.

#### Líder de Continuidad

- Coordinar elaboración y funcionamiento de los planes de contingencia y continuidad de negocio del Banco.
- Durante un evento de crisis, coordinar las unidades distintas de tecnología para que el Banco pueda operar normalmente..

#### Líder del Proceso

- Velar por el cumplimiento de las políticas en la línea de negocio que lidera.
- Garantizar la permanente actualización de los manuales de funciones o flujogramas.

### 3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL SAC

## Áreas que gestionan el SAC



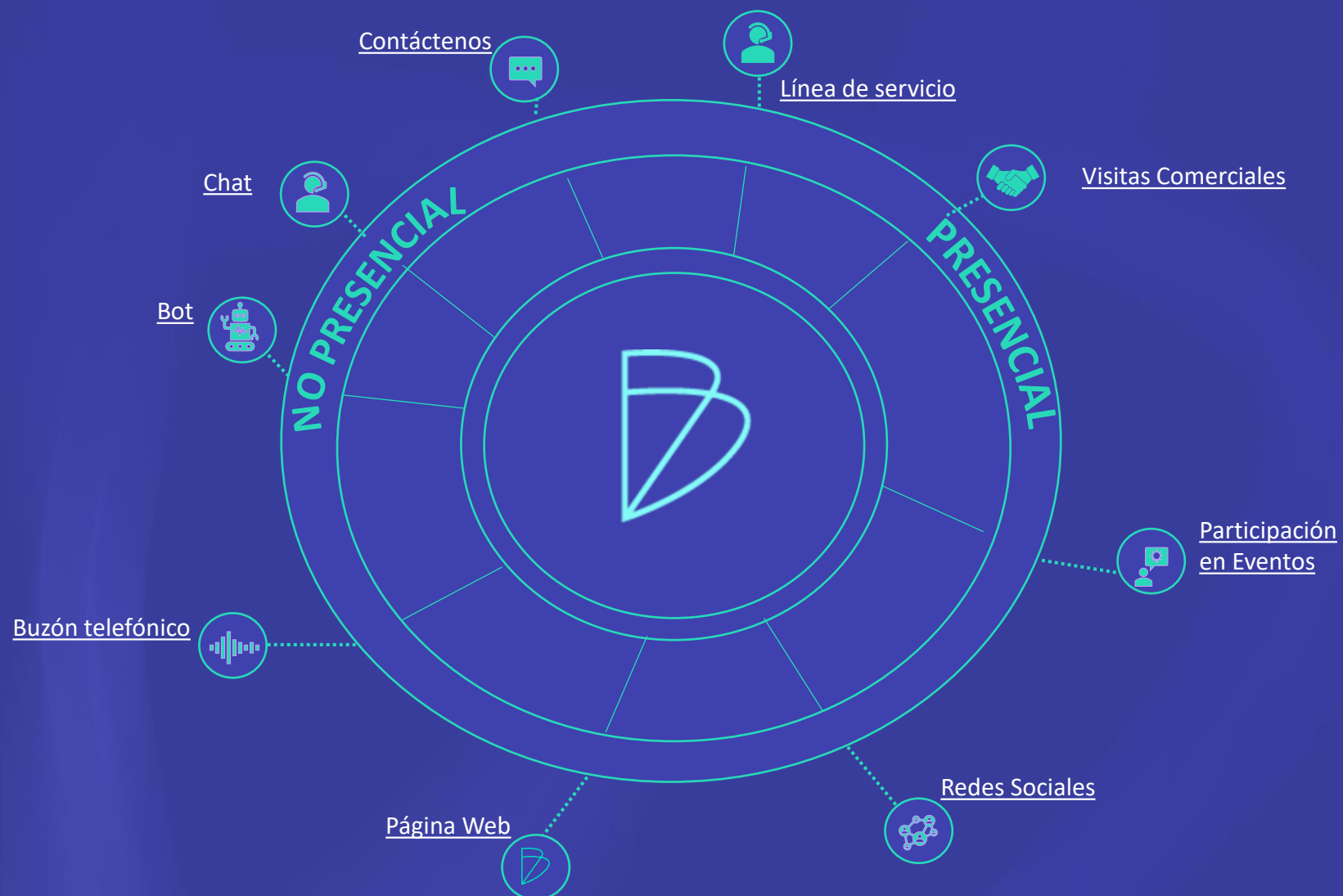


## 4. CANALES DE ATENCIÓN





# Canales de Atención



# Gestión Inbound

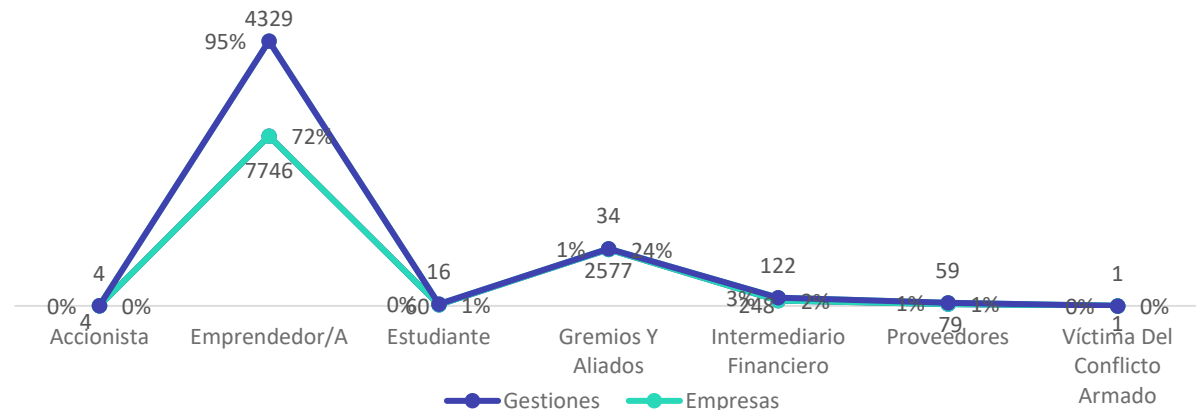


**BANCOLDEx**  
PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL

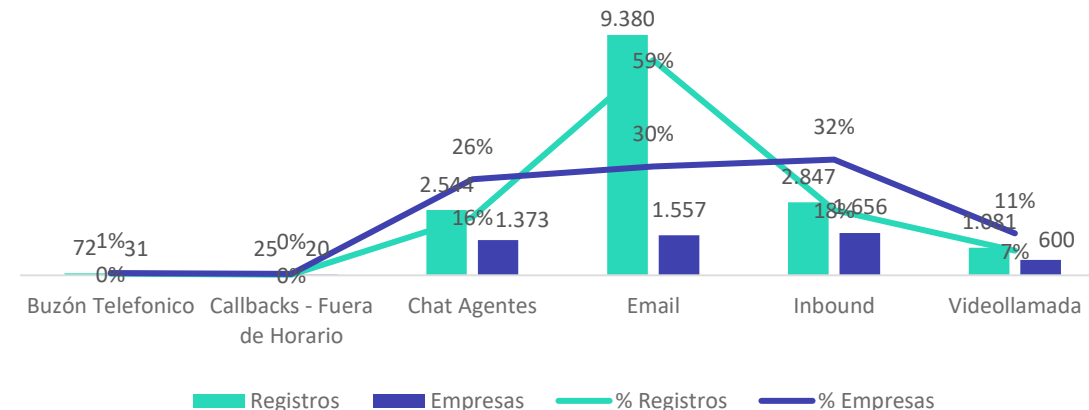
Total Gestiones 10.736  
Total Registros 5.578



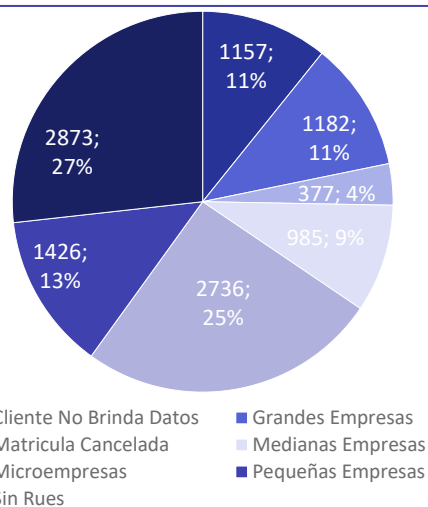
## ¿Quién nos consulta?



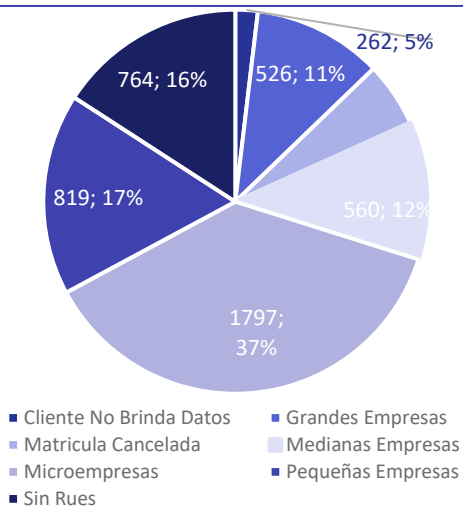
## ¿Por qué canal nos consultaron



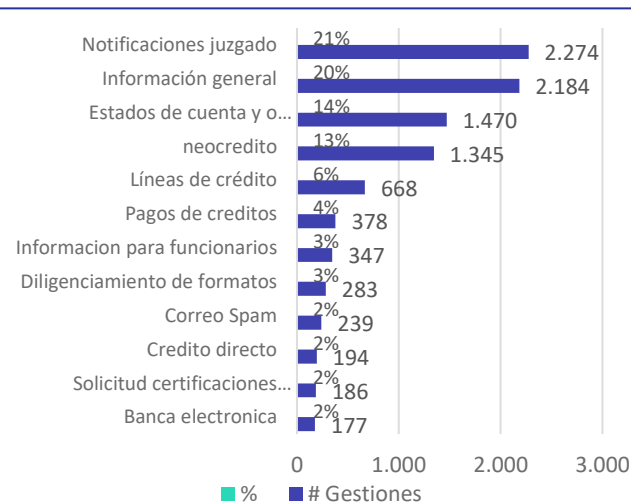
## Gestiones por Tamaño Empresas



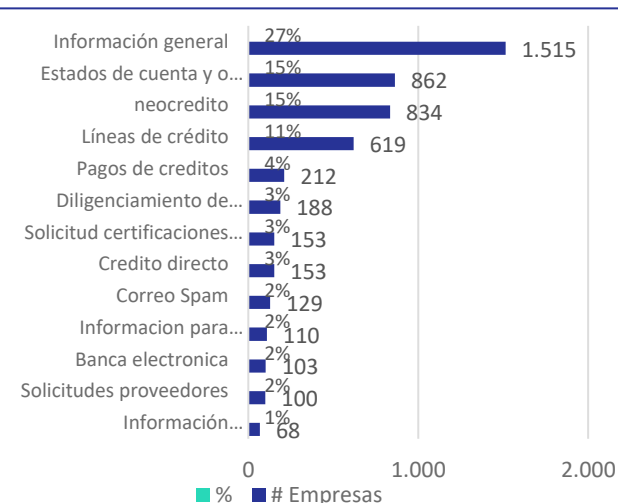
## Registros según Tamaño



## Top 90% Información que consultan por Gestión

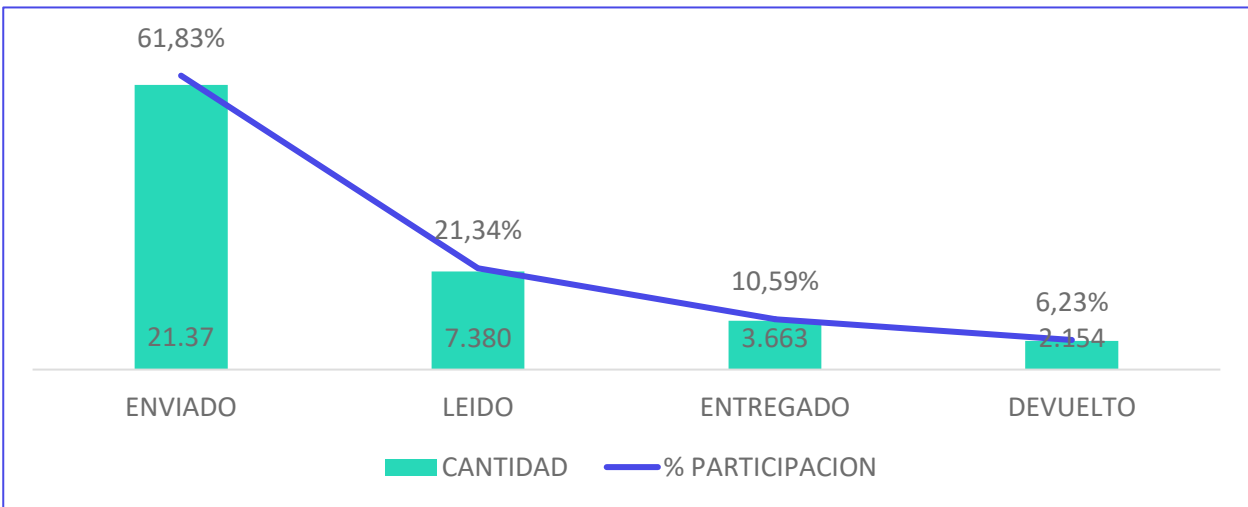


## Top 90% Información que consultan por Registro

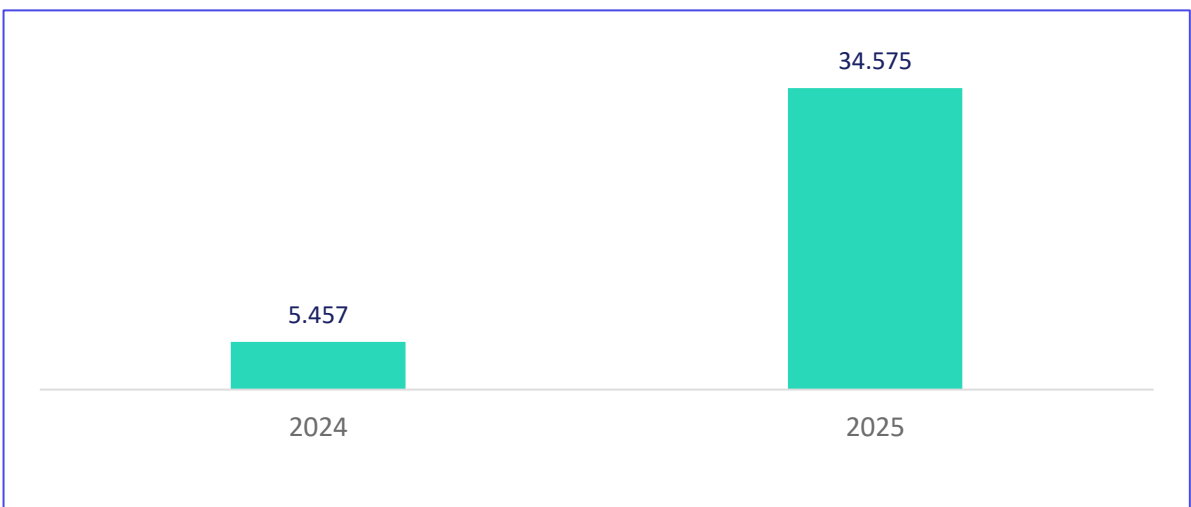




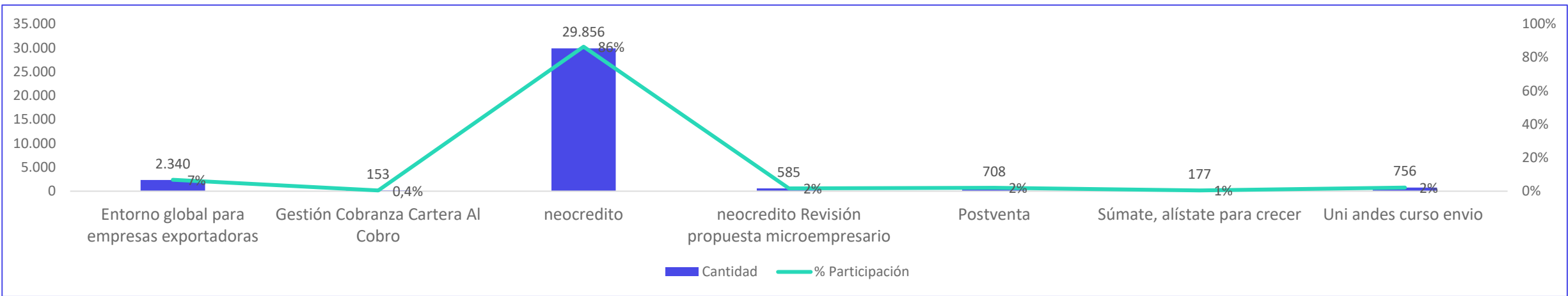
## Consolidado Envío de Whatsapp



## Comparativo Año



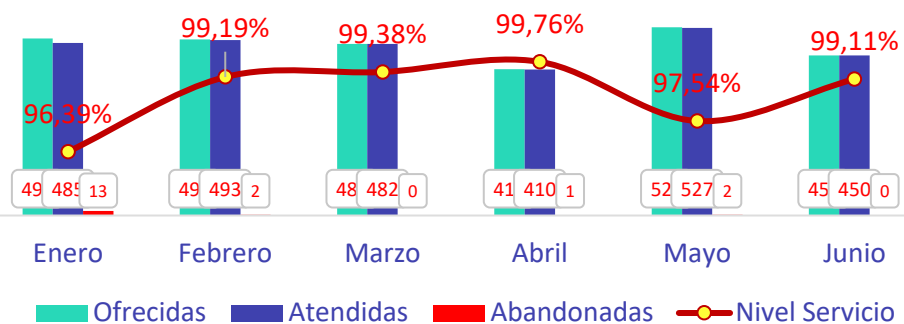
## Campañas de Whatsapp





# Indicadores de Desempeño (KPIs) Inbound

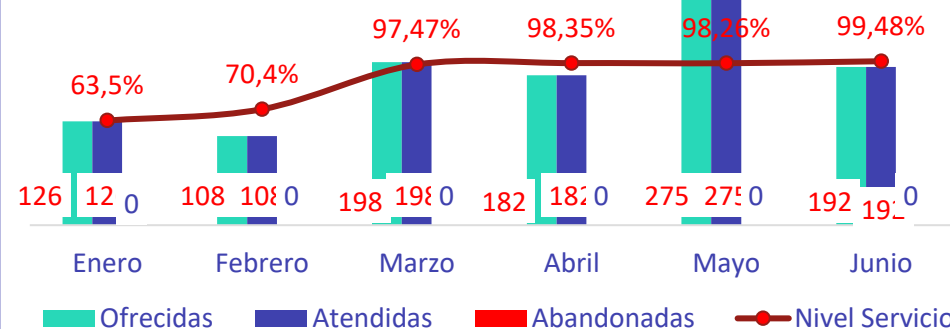
## INBOUND VOZ



Nivel de Servicio Promedio 98,56%

Nivel de abandono 0,6%

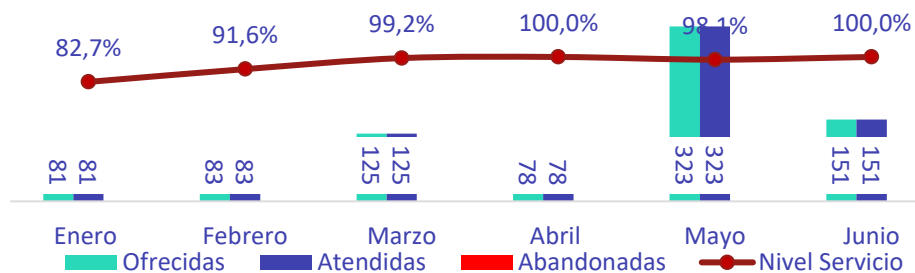
## VIDEO ATENCIÓN



Nivel de servicio Promedio 87,90%

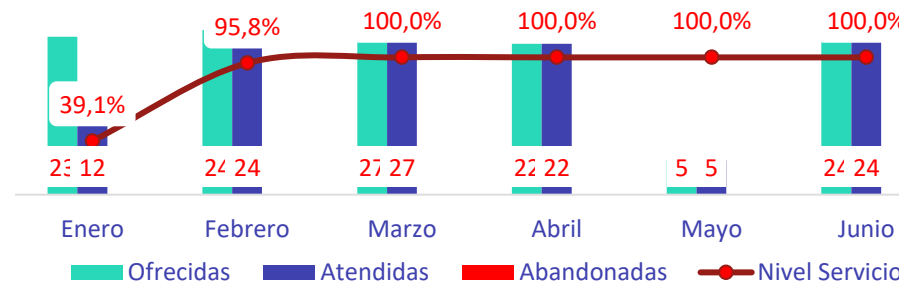
Nivel de abandono 0%

## WHATSAPP



Nivel de servicio Promedio 95,3%

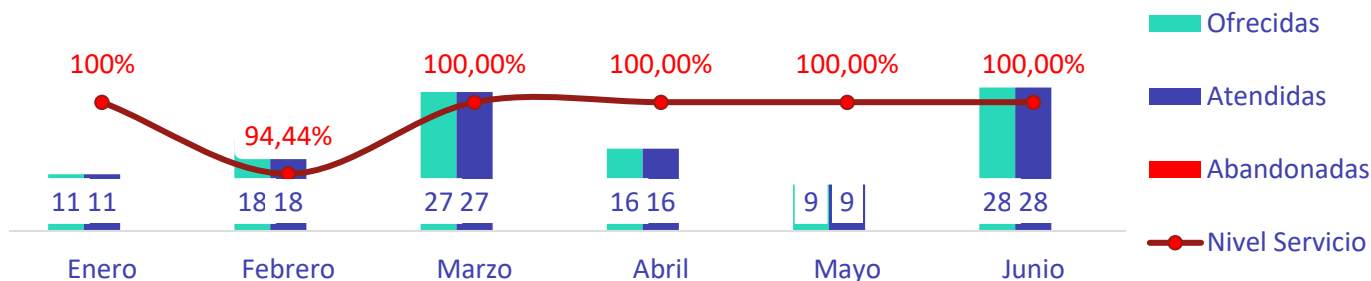
## INSTAGRAM



Nivel de servicio Promedio 89,2%

Nivel de servicio promedio 99,07%

## FACEBOOK



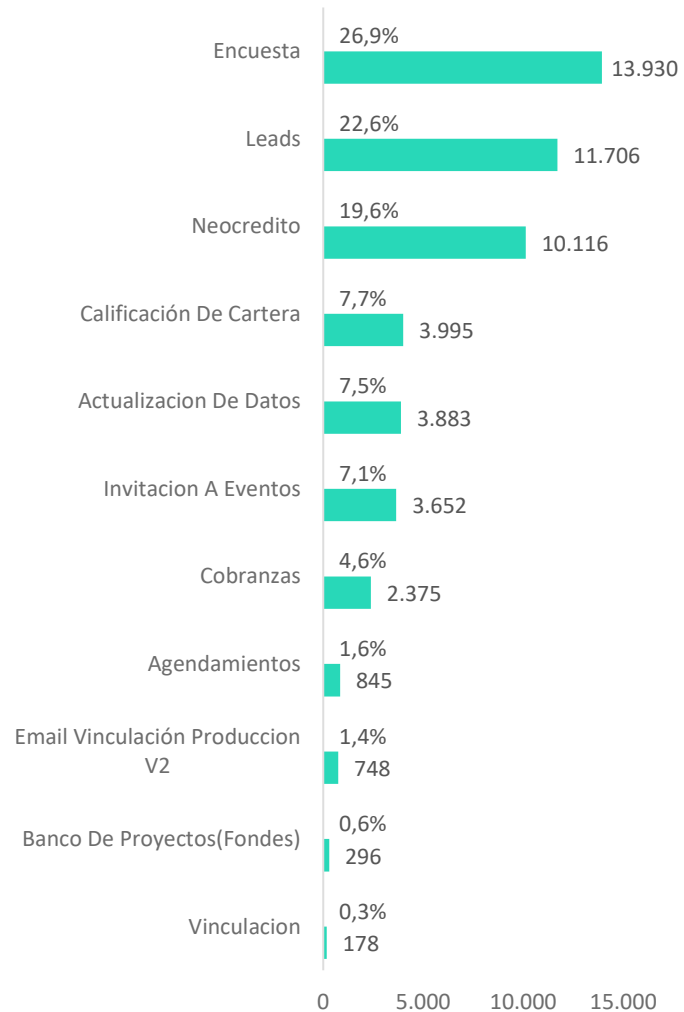
# Gestión Outbound

**BANCOLDEx**  
PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL

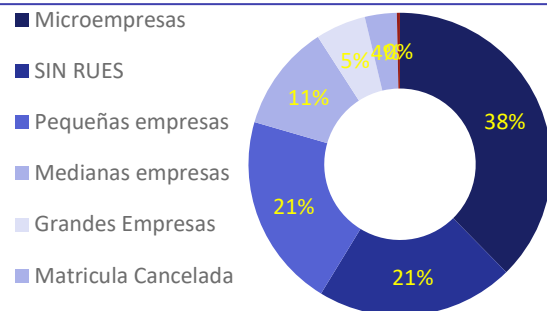
Total Gestiones 51.724  
Total Registros 19.317



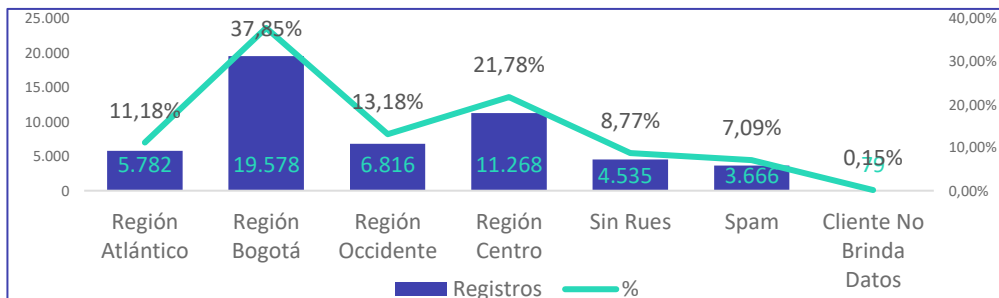
## Tipo de Campaña



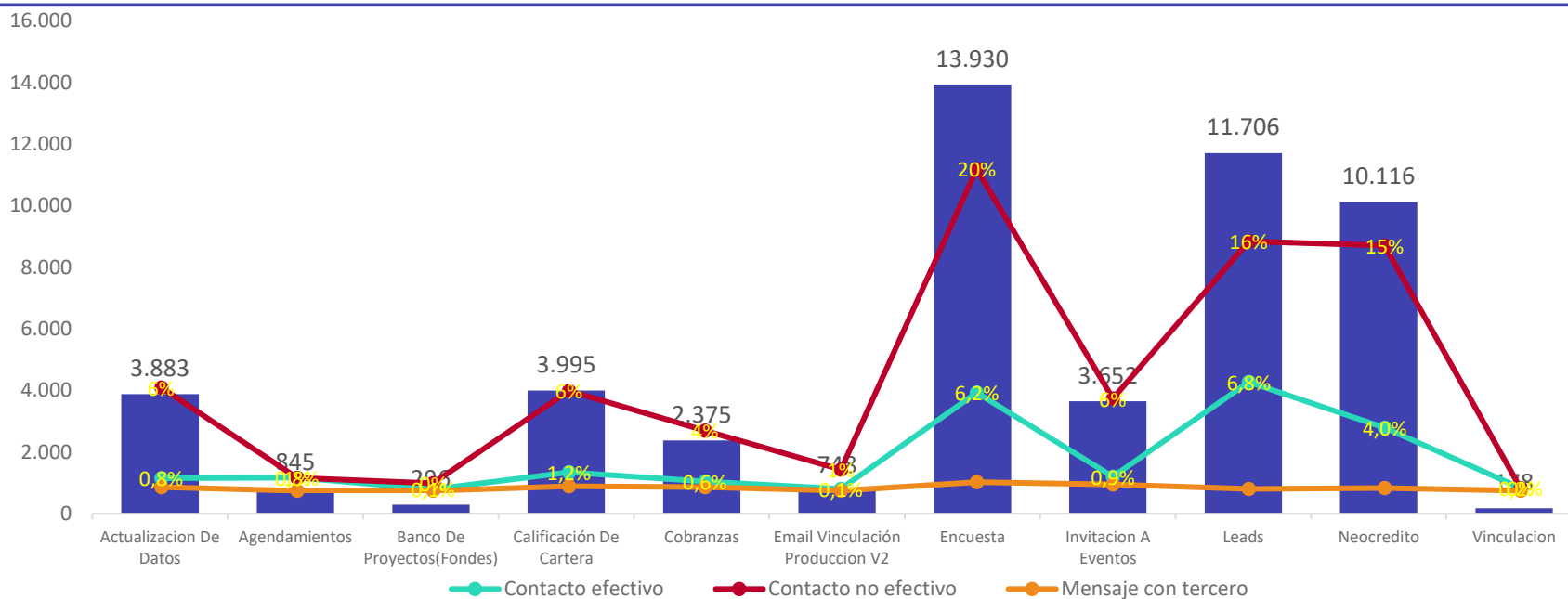
## Tamaño de Empresas



## Región



## Efectividad de campañas



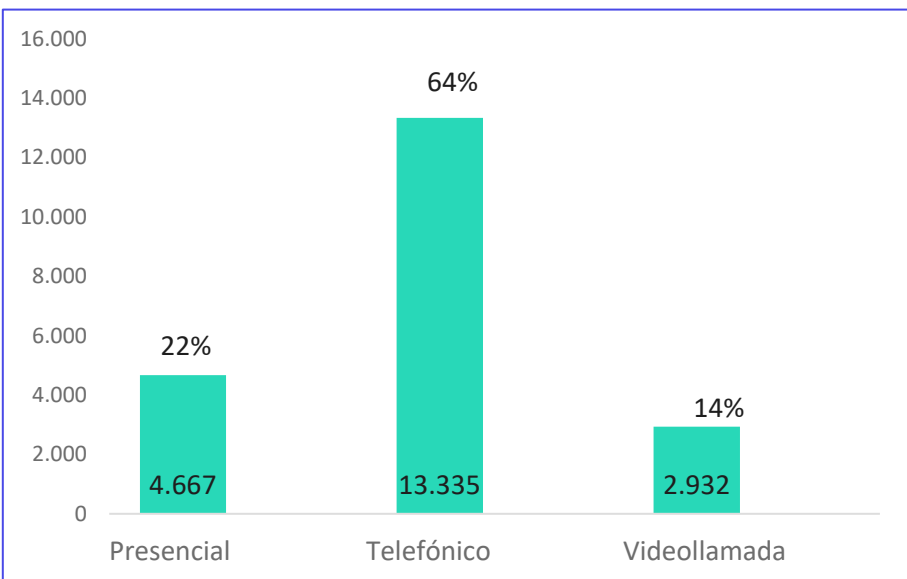
# Gestiones Comerciales



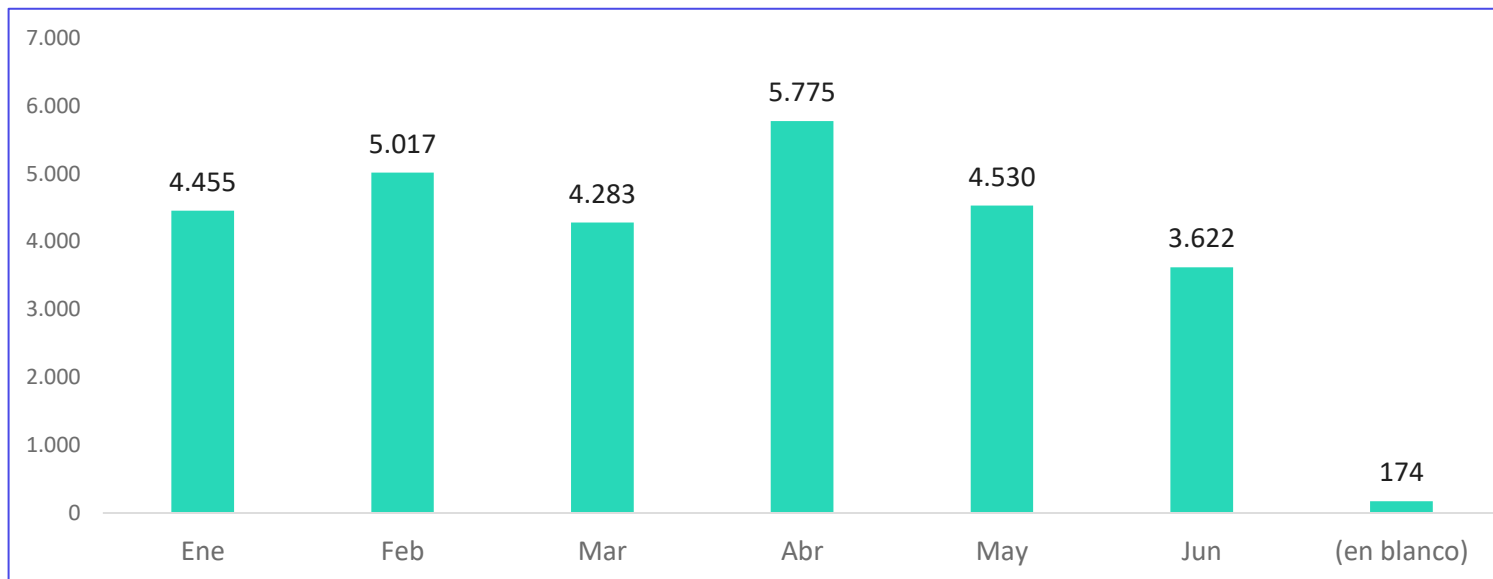
Total Eventos  
20.934



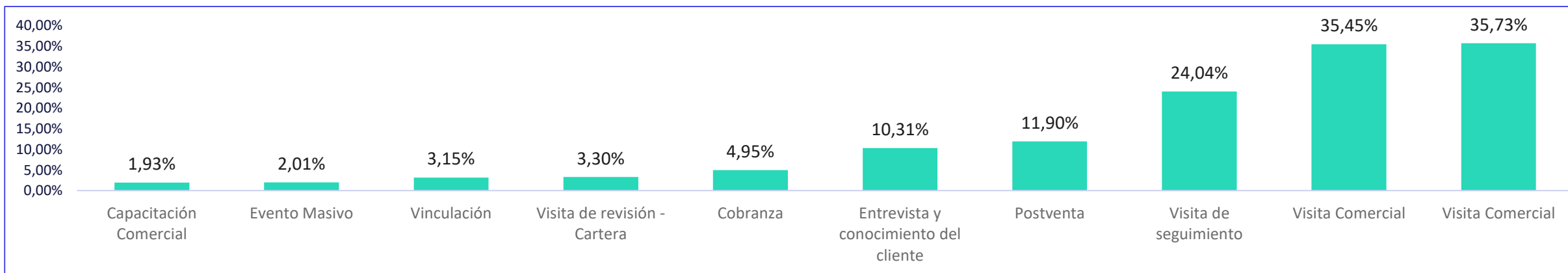
## Evento por Canal Empleado



## Eventos Mensuales



## Tipo de Evento





# Redes Sociales



# E-mail Marketing - CAMPAÑAS



## POCISIONAMIENTO

(Newsletter + Cartas bienvenida clientes + Corporativos)

- 51 campañas\*
- 964.481 e-mail entregados
- 173.783 aperturas (18%)



## JORNADAS REGIONALES (eventos)

- 8 campañas
- 27.949 e-mail entregados
- 5.726 aperturas (20,5%)



## PROMOCION DE PRODUCTOS

- 187 campañas
- **148.853** e-mail entregados
- **41.068** aperturas (27,6%)



## FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL

- 66 campañas
- **116.892** e-mail entregados
- **31.882** aperturas (27,3%)



El **crédito en dólares**  
moderniza tus proces

**USD** *flexible*

PLAZOS ACORDE CON TUS INVE

**Conoce también**

Forta

# Visitas de Usuarios Página Web



- **121.296** usuarios nuevos



- Más del **70%** corresponde a visitas realizadas mujeres y el **26%** corresponde a visitas realizadas por hombres



- Estos usuarios se encuentran ubicados principalmente en Bogotá, Medellín, Barranquilla, Cali, Arjona, Bucaramanga y Villavicencio.



## 5. 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 Bancóldex a un amigo, compañero o colega



1

Permanencia

8,55

10

Volvería a utilizar los productos y servicios de Bancóldex.



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 Bancóldex.

## 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 Bancóldex a un amigo, compañero o colega



1

Permanencia

9,51

10

Volvería a utilizar los productos y servicios de Bancóldex.



1

Preferencia

9,04

10

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



1

Esfuerzo

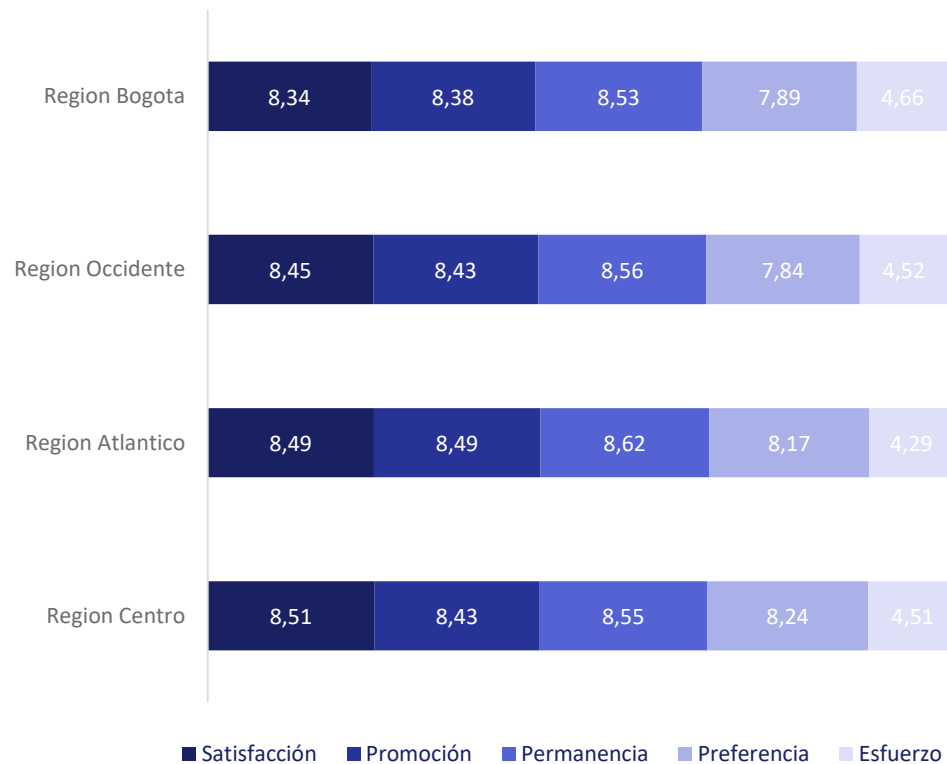
3,25

10

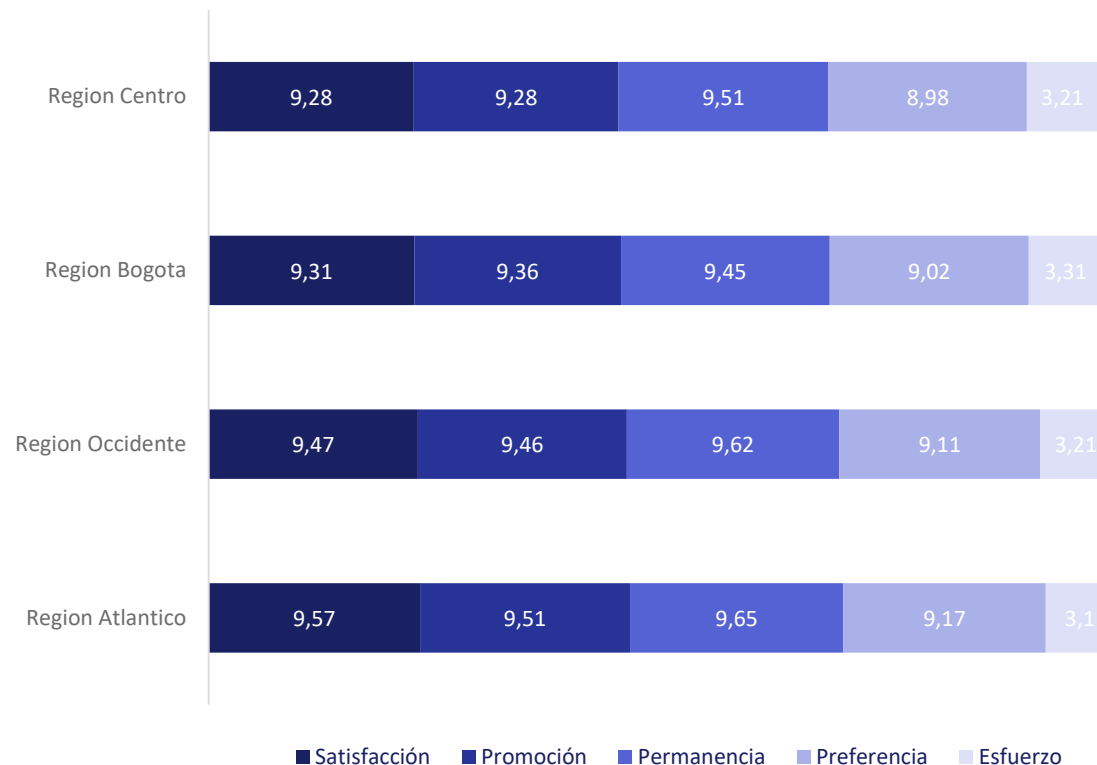
Qué tanto esfuerzo realiza para acceder a los productos y Servicios de Bancóldex.

# Resultados por Regional

## Resultados I Semestre 2024



## Resultados I Semestre 2025



# 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
<b>Total</b>	<b>984</b>	<b>9,35</b>	<b>9,37</b>	<b>9,51</b>	<b>9,04</b>	<b>3,25</b>

## 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
<b>Total</b>	<b>2980</b>	<b>8,41</b>	<b>8,41</b>	<b>8,55</b>	<b>8,00</b>	<b>4,56</b>





# 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
<b>Total</b>	<b>984</b>	<b>9,35</b>	<b>9,37</b>	<b>9,51</b>	<b>9,04</b>	<b>3,25</b>

## Resultados I Semestre 2024

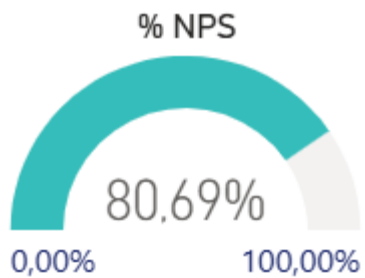
Tamaño según Activos	Gestion	Satisfacción	Promoción	Permanencia	Preferencia	Esfuerzo
Otros	92	7,40	7,72	7,59	7,57	5,13
Microempresa	1588	8,22	8,18	8,30	7,64	4,88
Pequeña	848	8,68	8,73	8,89	8,41	4,18
Grande	160	8,83	8,82	8,92	8,38	4,09
Mediana	292	8,76	8,75	9,02	8,69	3,99
<b>Total</b>	<b>2980</b>	<b>8,41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





# NPS

El NPS general de Bancóldex 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
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>9,33</b>	<b>9,44</b>	<b>9,54</b>	<b>8,60</b>	<b>3,67</b>

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
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>9,33</b>	<b>9,44</b>	<b>9,54</b>	<b>8,60</b>	<b>3,67</b>

## Resultados por tamaño empresa

Tamaño según Activos	Gestion	Satisfacción	Promoción	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
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>9,33</b>	<b>9,44</b>	<b>9,54</b>	<b>8,60</b>	<b>3,67</b>

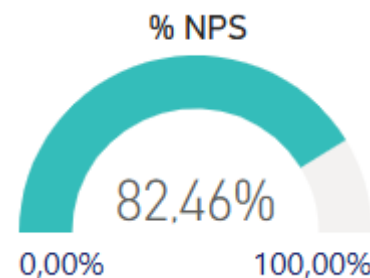




# Resultados Clientes Directo Pyme NPS

## 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 %
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1,75 %</b>	<b>8</b>	<b>14,04 %</b>	<b>48</b>	<b>84,21 %</b>	<b>82,46 %</b>



## 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 %
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1,75 %</b>	<b>8</b>	<b>14,04 %</b>	<b>48</b>	<b>84,21 %</b>	<b>82,46 %</b>

## 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 %
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1,75 %</b>	<b>8</b>	<b>14,04 %</b>	<b>48</b>	<b>84,21 %</b>	<b>82,46 %</b>

## 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

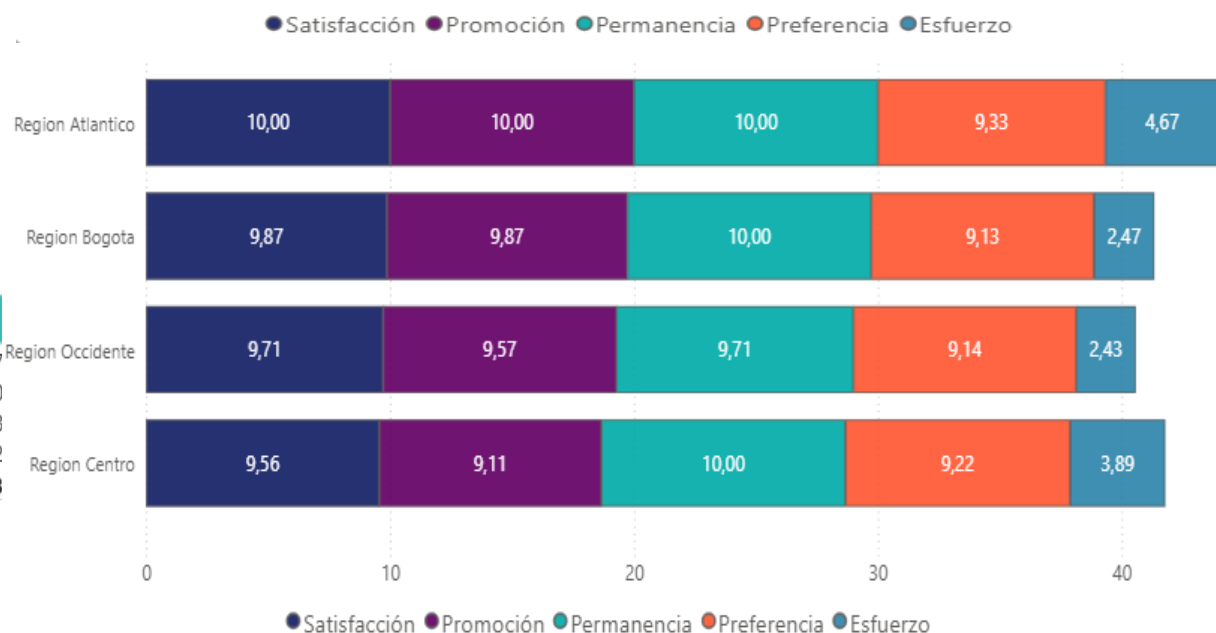
Año	Gestion	Satisfacción	Promoción	Permanencia	Preferencia	Esfuerzo
2025	34	9,76	9,62	9,94	9,18	3,03
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>9,76</b>	<b>9,62</b>	<b>9,94</b>	<b>9,18</b>	<b>3,03</b>

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
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>9,76</b>	<b>9,62</b>	<b>9,94</b>	<b>9,18</b>	<b>3,03</b>



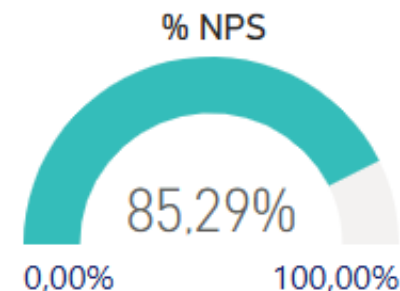
## Resultados por tamaño empresa

Tamaño según Activos	Gestion	Satisfacción	Promoción	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
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>9,76</b>	<b>9,62</b>	<b>9,94</b>	<b>9,18</b>	<b>3,03</b>

# 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 %
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2,94 %</b>	<b>3</b>	<b>8,82 %</b>	<b>30</b>	<b>88,24 %</b>	<b>85,29 %</b>



## 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 %
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2,94 %</b>	<b>3</b>	<b>8,82 %</b>	<b>30</b>	<b>88,24 %</b>	<b>85,29 %</b>

## Comentarios

- Excelente Servicio

## Resultados por tamaño empresa

Tamaño según 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 %
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2,94 %</b>	<b>3</b>	<b>8,82 %</b>	<b>30</b>	<b>88,24 %</b>	<b>85,29 %</b>

# Resultados Crédito Directo a Empresas

## Resultados por año

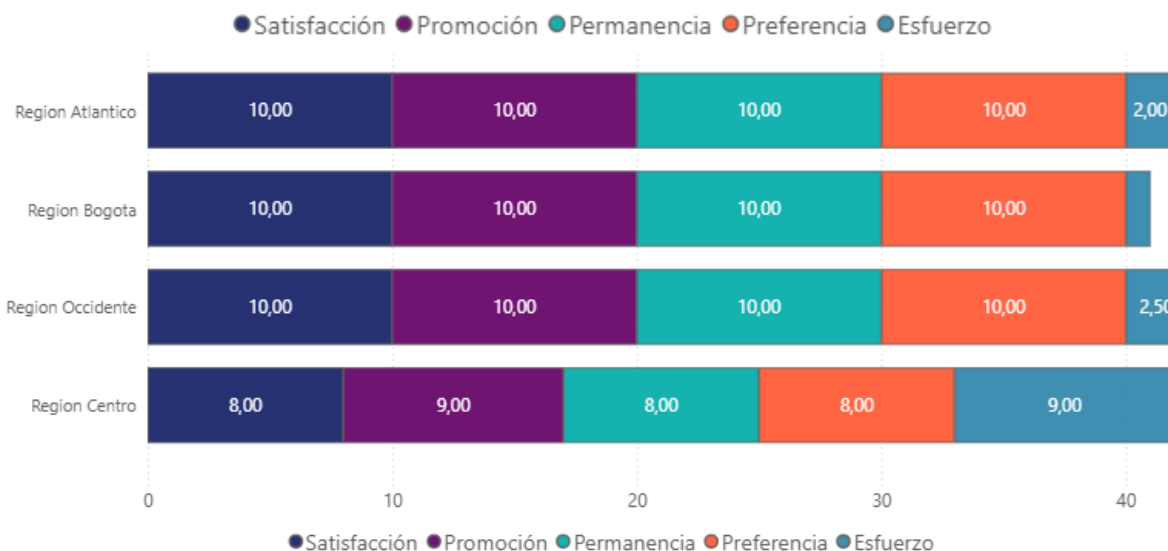
Año	Gestion	Satisfacción	Promoción	Permanencia	Preferencia	Esfuerzo
2025	8	9,75	9,88	9,75	9,75	2,88
Total	8	9,75	9,88	9,75	9,75	2,88

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



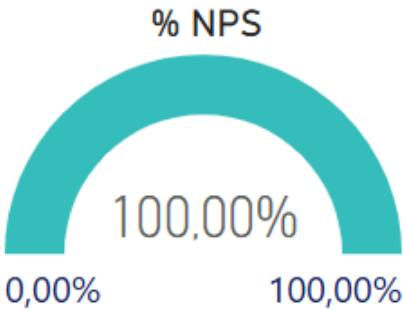
## Resultados por tamaño empresa

Tamaño según Activos	Gestion	Satisfacción	Promoción	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

# 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

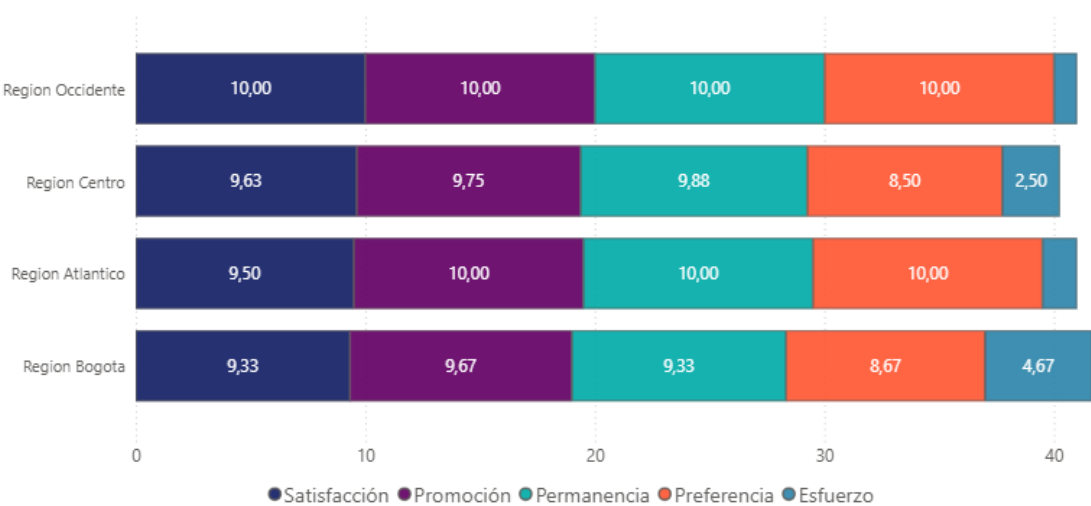
Encuestas generadas 14



## 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



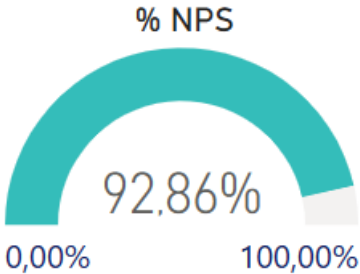
## Resultados por tamaño empresa

Tamaño según Activos	Gestion	Satisfacción	Promoción	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			1	12,50 %	7	87,50 %	87,50 %
Region Occidente					1	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 Bancóldex

## 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 %

# Resultados Redescuento y Leasing

## Resultados por año

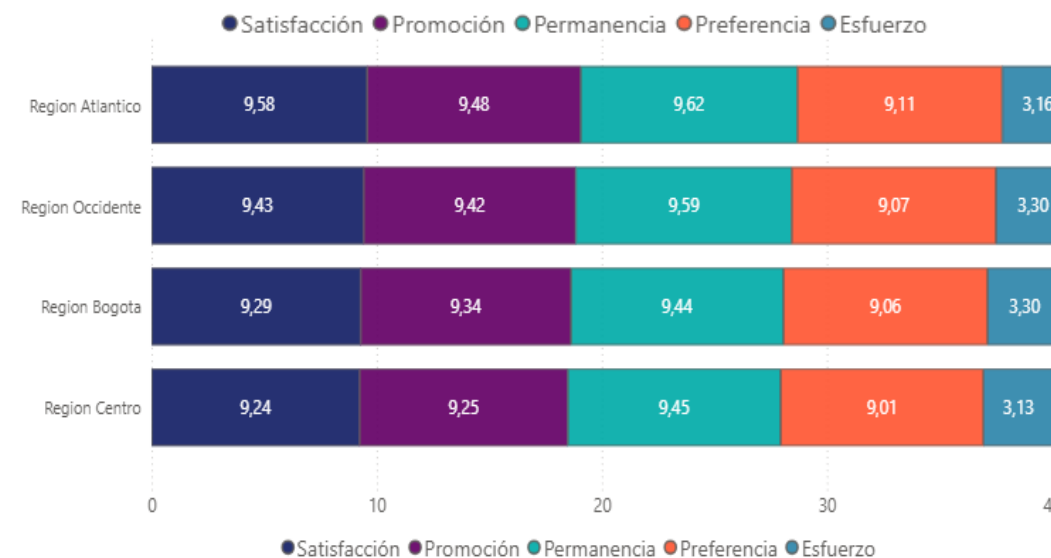
Año	Gestion	Satisfacción	Promoción	Permanencia	Preferencia	Esfuerzo
2025	871	9,33	9,34	9,48	9,06	3,24
<b>Total</b>	<b>871</b>	<b>9,33</b>	<b>9,34</b>	<b>9,48</b>	<b>9,06</b>	<b>3,24</b>

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
<b>Total</b>	<b>871</b>	<b>9,33</b>	<b>9,34</b>	<b>9,48</b>	<b>9,06</b>	<b>3,24</b>



## Resultados por tamaño empresa

Tamaño según Activos	Gestion	Satisfacción	Promoción	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
<b>Total</b>	<b>871</b>	<b>9,33</b>	<b>9,34</b>	<b>9,48</b>	<b>9,06</b>	<b>3,24</b>

# Resultados Redescuento y Leasing NPS

## Resultados por año

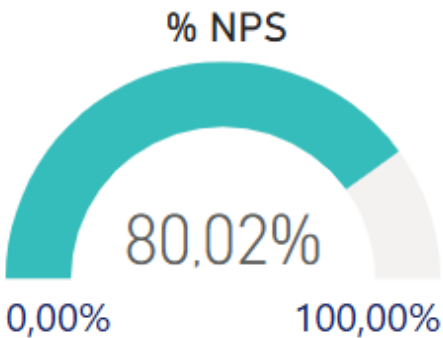
Año	Cant Detractores	% Detractores	Cant Neutros	% Neutros	Cant Promotores	% Promotores	% NPS
2025	40	4,59 %	94	10,79 %	737	84,62 %	80,02 %
Total	40	4,59 %	94	10,79 %	737	84,62 %	80,02 %

## 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 según 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"





## 6. Educación Financiera



# Estrategia de Educación Financiera

De acuerdo con el lineamiento institucional consignado en el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero de Bancóldex, en el que se establece que se deben desarrollar programas de educación financiera dirigidos a los clientes sobre los diferentes productos y servicios, obligaciones, derechos y costos de los productos y servicios, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia; durante el año 2025 se realizaron las acciones previstas en el Plan de trabajo del Departamento de Servicios No Financieros, aprobado por la Vicepresidencia de Estrategia Corporativa.

# Estrategia de Educación Financiera

Con las actividades realizadas por Bancóldex en materia de Educación Financiera, durante el I semestre 2025 se han beneficiado un total de 620 empresas\*. Las actividades implementadas se dividen en:

1. Entrenamiento Empresarial (virtual / presencial)



2. Cursos virtuales en Conecta Digital



3. Herramientas de Autodiagnóstico



4. Programas y Servicios de Asistencia Técnica



5. Campañas y sitio en Página Web\*



\* Esta cifra contempla los beneficiarios directos de las actividades 1 a 4.



# 1. Webinars, Programas de Formación y Talleres

Durante el primer semestre de 2025, se han realizado Webinars y talleres presenciales directamente por Bancóldex y/o con el apoyo de aliados, en temáticas de interés para los empresarios, priorizando al segmento mipyme y empresas exportadoras, de acuerdo a los focos estratégicos del Banco. A continuación, se registran las actividades que incluyeron temas financieros:

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	ALIADO
Entorno del Comercio Exterior, Tasa De Cambio y Oferta	Anal dex
Entorno Global - Modulo Estrategias De Fondeo	Universidad De Los Andes
Entorno Macroeconómico Asoplasticos	Na
Optimización Tributaria	Misión Pyme



## 2. Cursos Virtuales Conecta Digital

Conecta Digital es un canal virtual de Bancóldex a través del cual se ofrece a los empresarios un catálogo de 24 cursos, virtuales y gratuitos, sobre temas financieros, habilidades gerenciales básicas, marketing digital, entre otros. Los cursos están disponibles 24/7, otorgan certificado de participación para aquellos que terminan el contenido y son completamente gratuitos. Los empresarios pueden acceder a través de <https://conectadigital.bancolex.com>

Entre los cursos de Educación Financiera disponibles en la plataforma se destacan:



**Educación Financiera para micronegocios**  
En el Programa de Educación Financiera para micronegocios encontrarás conocimientos útiles para la consolidación y crecimiento de tu negocio.

Conoce más



**Finanzas, conceptos básicos para tu negocio**  
Este curso te presenta una serie de conceptos básicos sobre finanzas, desarrollados en forma sencilla y agradable a través de videos cortos.

Conoce más



**Haciendo crecer mi negocio con un crédito**  
En este curso aprenderás cómo el crédito y el microcrédito son dos grandes herramientas para potenciar el crecimiento de los negocios.

Conoce más



**Los seguros: protección para tu negocio ante los eventos inesperados**  
Este curso te muestra cómo los seguros empresariales pueden ayudarte a conservar la estabilidad económica del negocio ante imprevistos.

Conoce más



**Beneficios de los pagos digitales**  
En este curso conocerás las ventajas de implementar los pagos digitales en tu negocio.

Conoce más



**Garantías Mobiliarias**  
En este curso conocerás instrumentos para acceder a crédito formal, ofreciendo como garantía los bienes muebles de tu compañía: maquinaria, software, propiedad intelectual, inventarios y cultivo, entre otros.

Conoce más

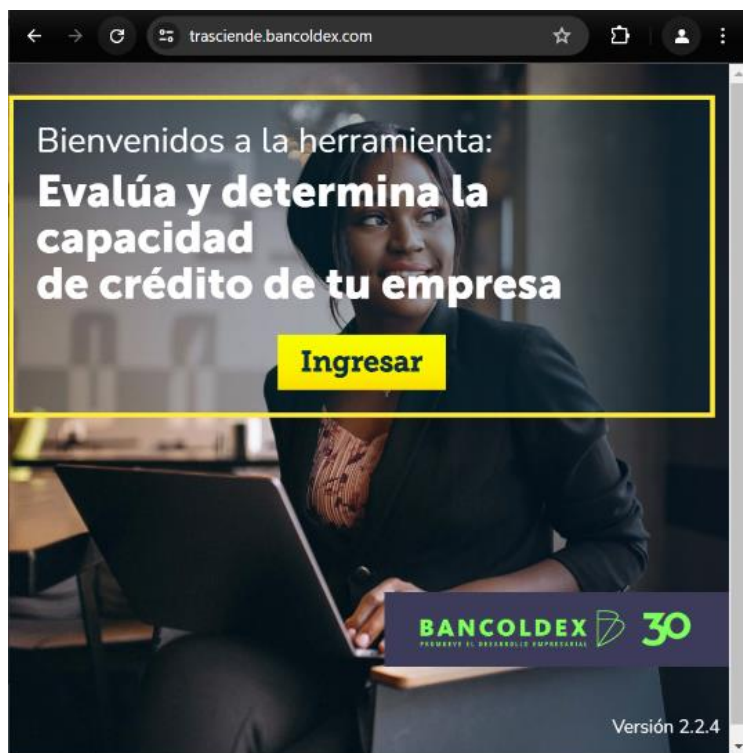


### 3. Herramientas de Autodiagnóstico

Estas herramientas interactivas y gratuitas permiten que los empresarios aprendan conceptos financieros clave, mientras realizan el diagnóstico de su empresa para evaluar su salud financiera o su capacidad de crédito:

<https://trasciende.bancoldex.com>

<https://saludfinancieratrasciende.bancoldex.com>



## 4. Programas de Asistencia Técnica

Servicios de asesoría personalizada y virtual, enfocados principalmente en Mipymes, brindada por un consultor experto contratado por el Banco, en temáticas específicas de acuerdo con las necesidades de las empresas. Dentro de los programas del portafolio (con contenidos financieros) en implementación en 2025, se destacan los siguientes:



**súma+e**  
Alístate para crecer

**"Súmate, alístate para crecer"**: Servicio de acompañamiento virtual dirigido a microempresas para alistarlas financieramente y prepararlas para acceder al crédito, incluyendo la conexión con oferta de financiación disponible a través de neocrédito (cuando aplique).



**asesorARTE**

**"Asesorarte"**: Servicio de asesoría especializada dirigido a micro y pequeñas empresas con el fin de apoyar al fortalecimiento de su estrategia financiera y/o el análisis de sus inversiones verdes.

# 5. Campañas de Educación Financiera Empresarial y Página Web del Banco

## CAMPAÑAS EN REDES SOCIALES

Con el propósito de difundir entre los clientes y la comunidad empresarial diferentes contenidos de educación financiera, Bancóldex realiza permanentemente publicaciones en sus redes sociales (Instagram, LinkedIn, Facebook y TikTok).





# 5. Campañas de Educación Financiera Empresarial y Página Web del Banco

## SITIO DE FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL

En la página web del Banco se ha dispuesto información sobre educación financiera en una sección específica dentro del sitio “fortalecimiento empresarial” de la página.

Los empresarios pueden visitar el sitio

<https://www.bancoldex.com/fortalecimiento-empresarial-4273>



Inicio | Soluciones de fortalecimiento empresarial



Se crearon secciones independientes para los programas especiales de formación para empresarios durante el primer semestre del 2025.



<https://www.bancoldex.com/es/soluciones-de-fortalecimiento-empresarial/programa-entorno-global-para-empresas-exportadoras>

Ponemos a tu disposición información que te permitirá actualizarte en temas financieros y de gestión para hacer crecer tu empresa o negocio, a través de

# Formación de Funcionarios

Se ejecutó un programa de formación para los funcionarios del banco, enfocado en fortalecer sus conocimientos sobre productos y servicios, protocolos de atención, atención a personas en condición de discapacidad, gestión del SAC y habilidades en Contact Center. Las acciones incluyeron capacitaciones presenciales y virtuales, desarrollo de cursos, publicación de piezas comunicativas y cápsulas informativas de apoyo.

Número de  
Capacitaciones

5



## Cultura incluyente

Capacitaciones sobre atención a personas en condición de discapacidad, se abordaron temas como el uso de lenguaje adecuado, identificación de mitos y realidades sobre la discapacidad, principios de inclusión y las barreras existentes, promoviendo una atención inclusiva.

6



## Protocolo de atención

Capacitación para receptionistas y al personal de vigilancia del banco en temas de protocolo de atención, reforzando buenas prácticas de servicio, comunicación efectiva y trato respetuoso.

10



## Productos y servicios

Se capacitó a los funcionarios sobre los diferentes productos que maneja el banco, con el objetivo de que todos se encontraran informados y preparados para brindar una asesoría oportuna y precisa a los clientes..

52



## Contact Center

Se trabajaron dos grandes frentes:

- Fortalecimiento de conocimientos en productos y servicios.
- Desarrollo de habilidades blandas y aplicación de protocolos de atención, con el fin de optimizar la gestión y mejorar la experiencia del cliente.

1



## CURSO SAC

Se ejecutó el curso "SAC", el cual fue dirigido a todos los funcionarios del banco, asegurando un conocimiento transversal sobre los procesos de Sistema de Atención al Consumidor Financiero

Número de  
Asistentes

207

29

621

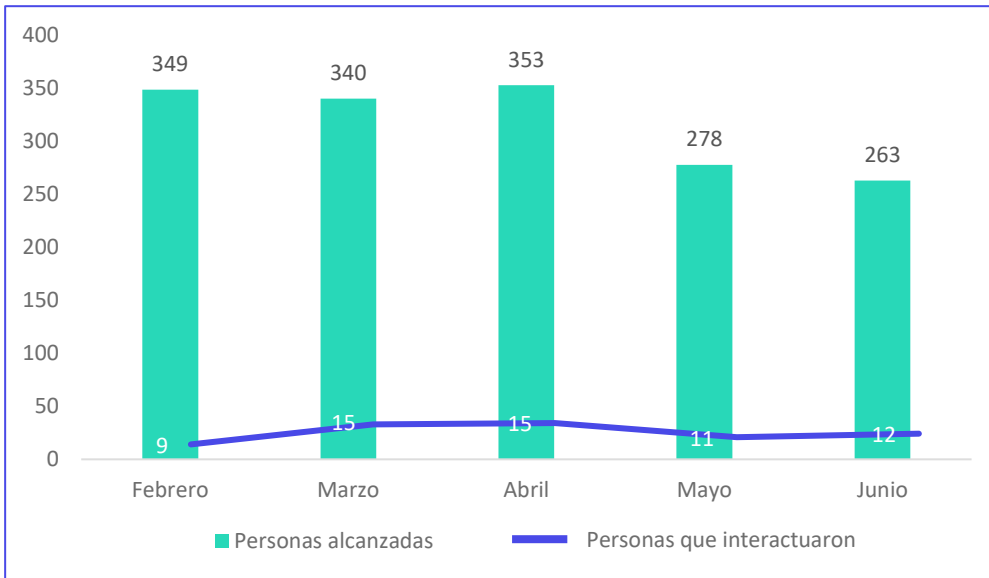
1.099

369

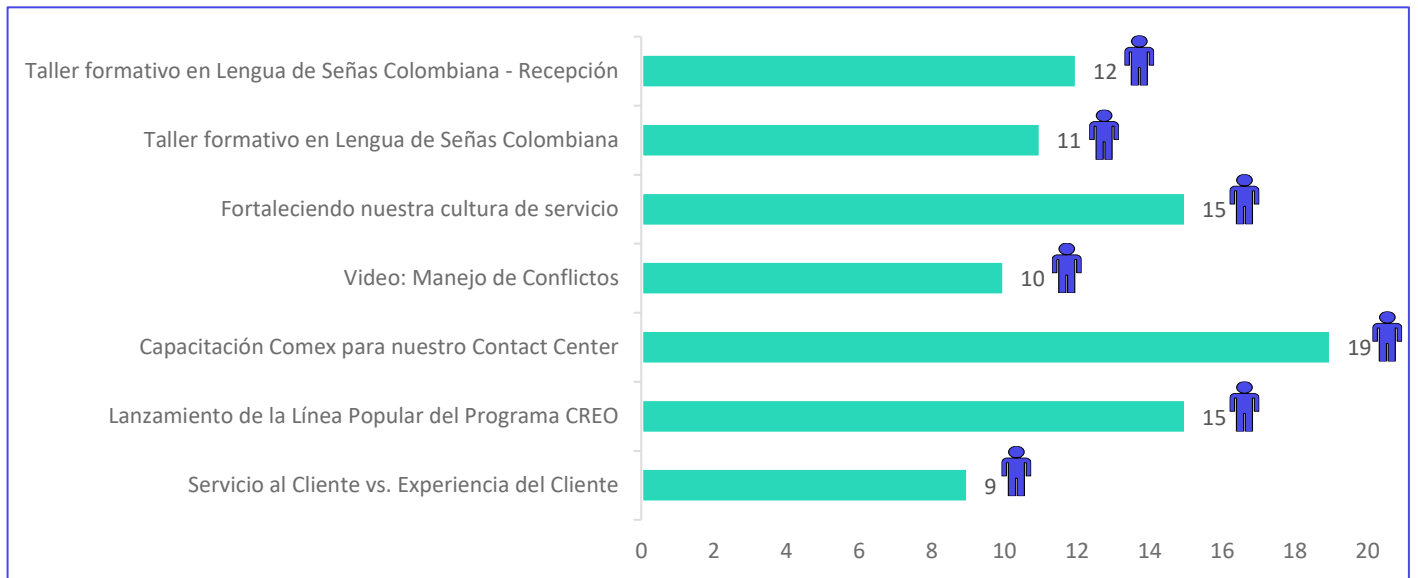


# Experiencia y Cultura Engage

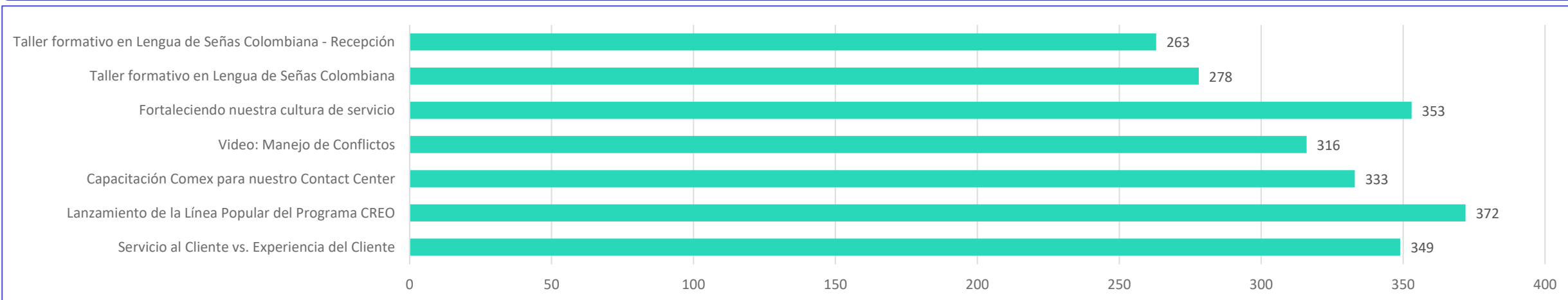
## Promedio de Funcionarios Alcanzados



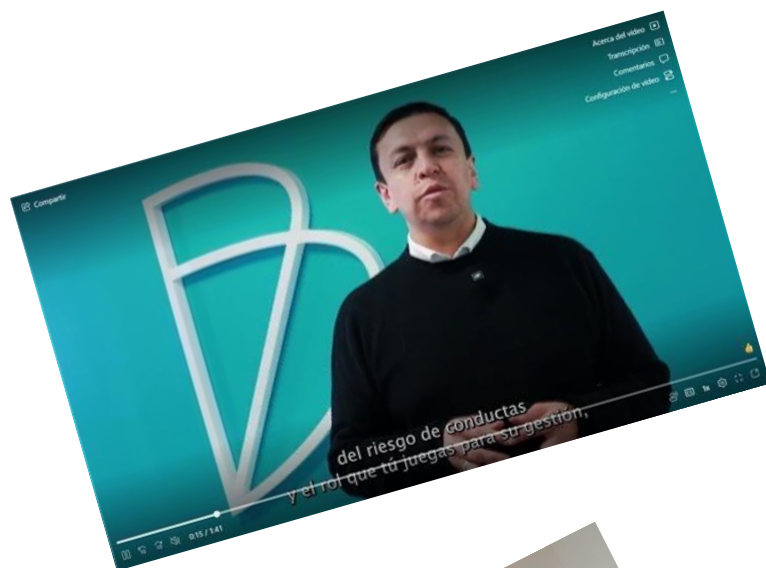
## Funcionarios que Interactuaron



## Tema Vs Personas alcanzadas



# Experiencia y Cultura





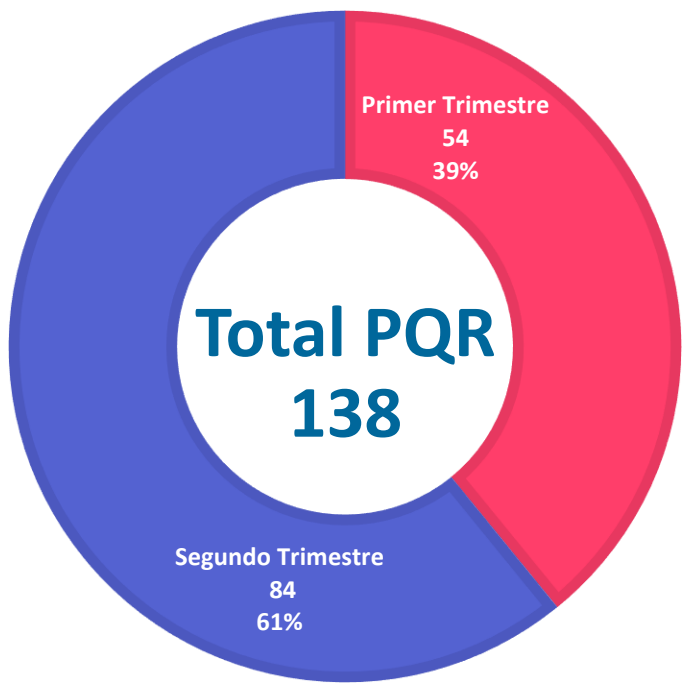
## 7. Informe de Quejas y Reclamos



# Informe de Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos

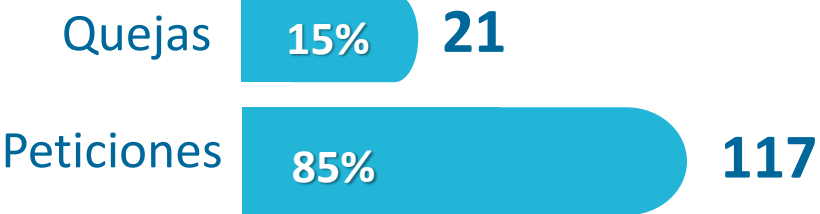
## Resultados Primer Semestre 2025

### TOTAL PQR RECIBIDAS

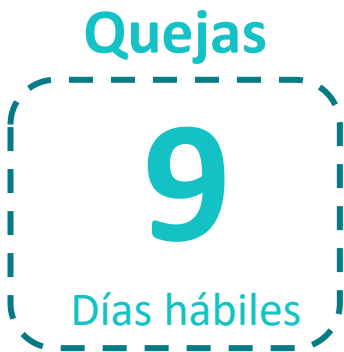


■ Primer Trimestre  
■ Segundo Trimestre

### TIPO DE SOLICITUD



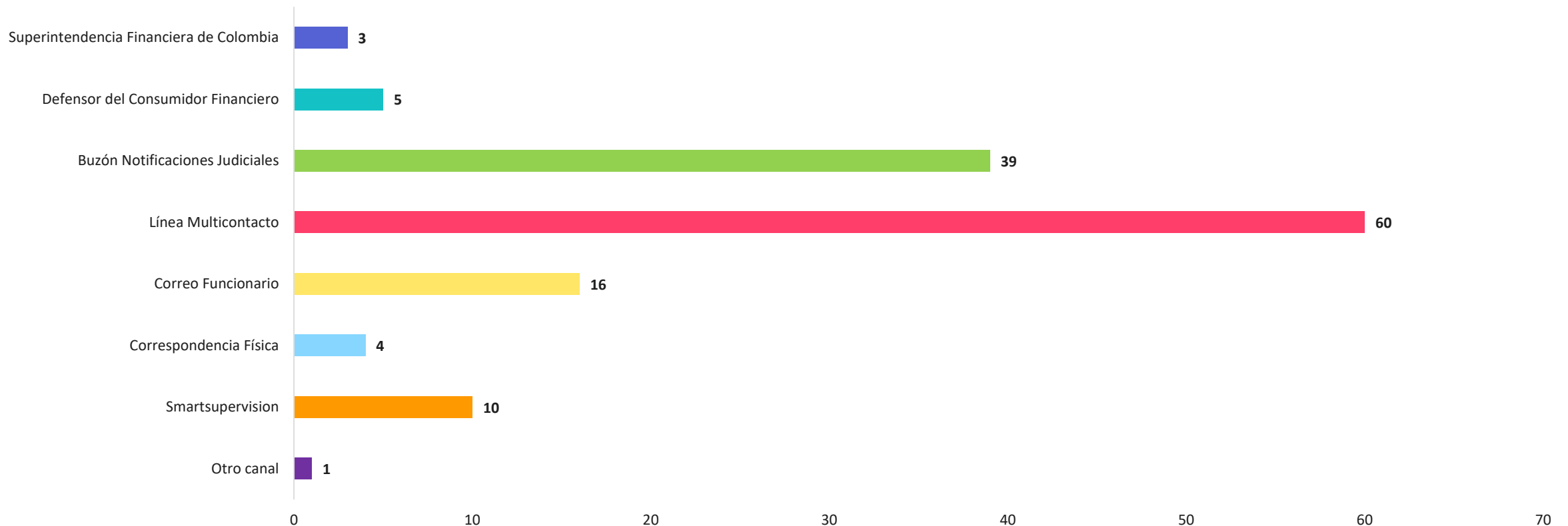
### TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA



# Informe de Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos

## Resultados Primer Semestre 2025

### CANALES DE INGRESO

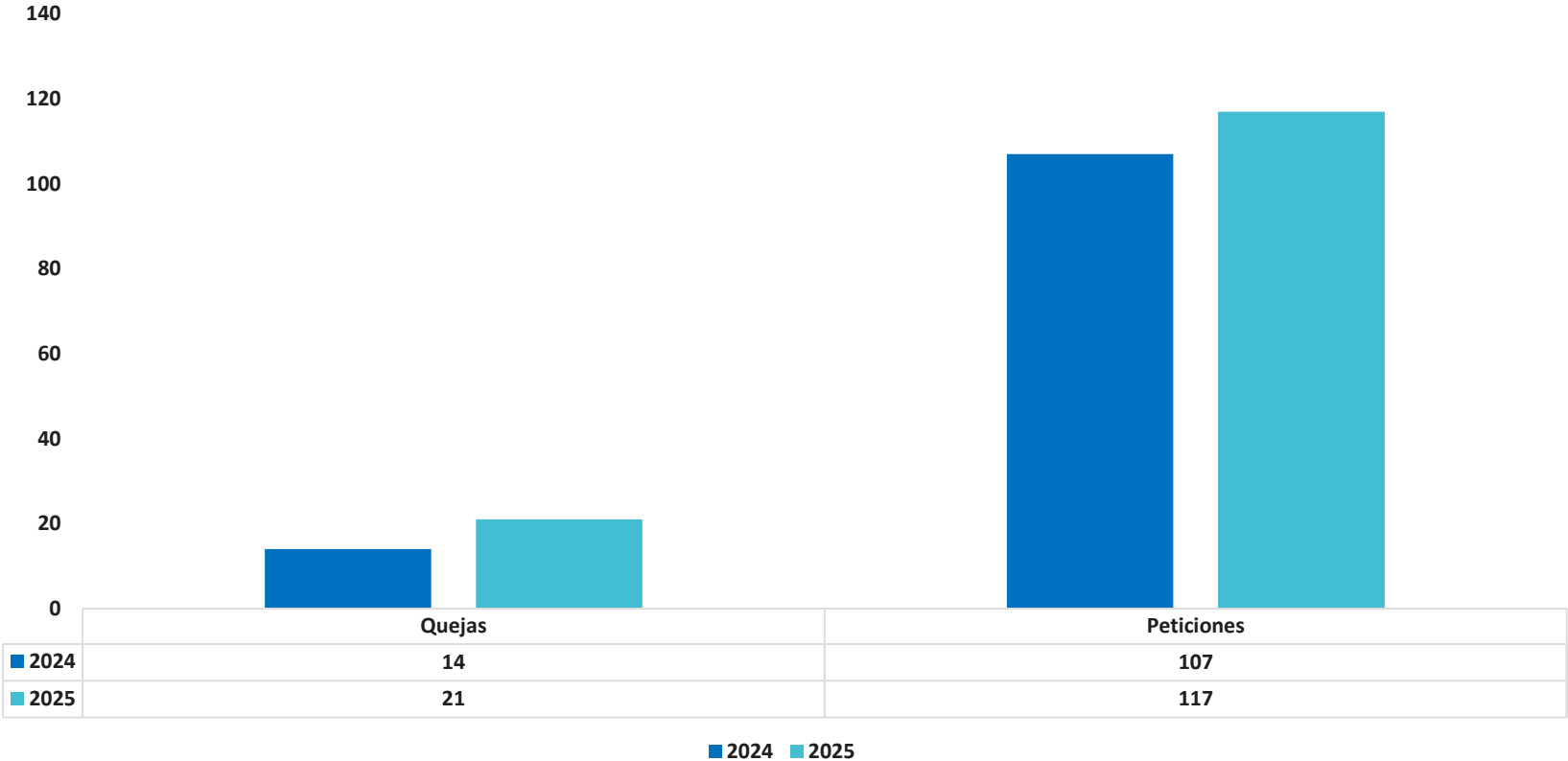




# Informe de Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos

## Resultados Primer Semestre 2025

### COMPARATIVO 2024 VS 2025



Quejas



7 %

Peticiones



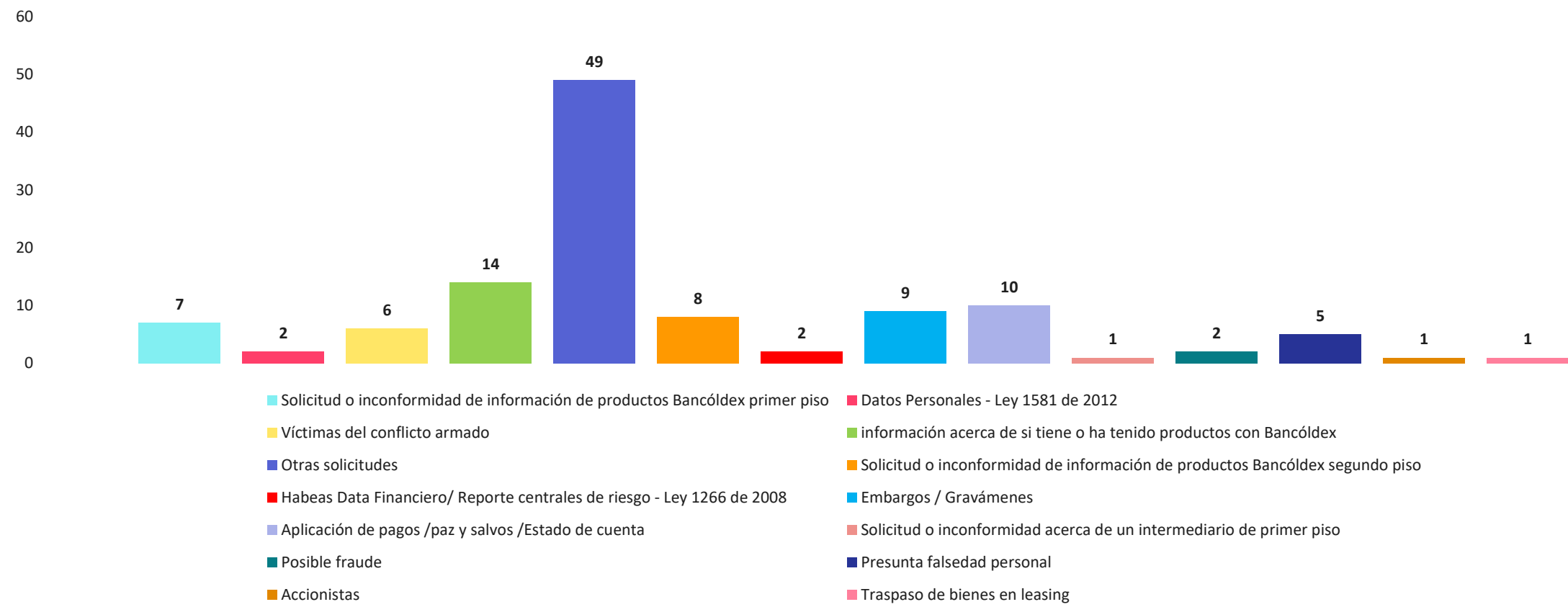
10 %

# Informe de Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos

## Resultados Primer Semestre 2025

### TIPOLOGÍA

Las principales tipologías relacionadas con la interposición de **peticiones** durante el primer semestre de 2025 fueron las siguientes:

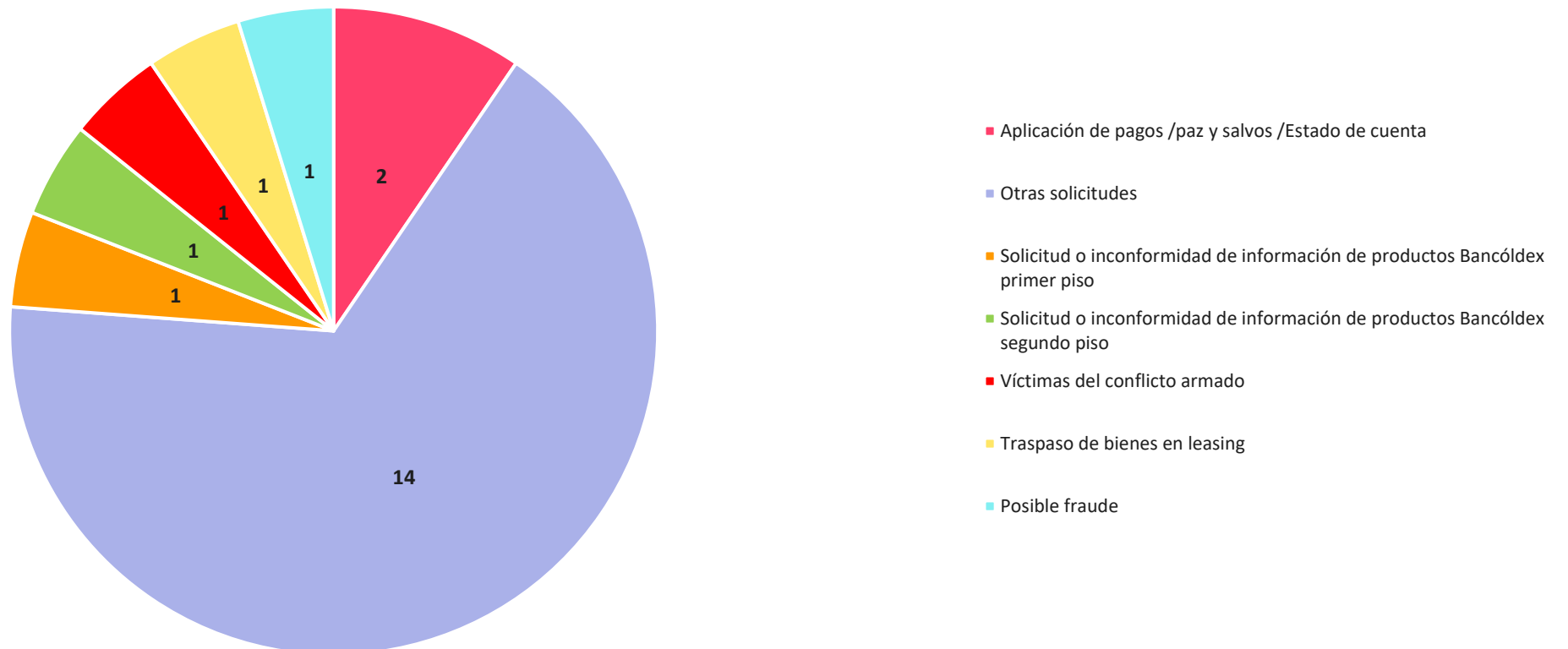


# Informe de Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos

## Resultados Primer Semestre 2025

### TIPOLOGÍA

Las principales tipologías relacionadas con la interposición de **quejas** durante el primer semestre de 2025 fueron las siguientes:



# Informe de Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos

## Resultados Primer Semestre 2025

### ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Durante el primer semestre de 2025 desde el Departamento Jurídico se desarrollaron las siguientes actividades dentro del proceso de atención de PQRS:



El 17 de enero se realizó una capacitación a todo el equipo de la Vicepresidencia Jurídica, cuyo objetivo fue presentar el procedimiento para la debida atención de PQRS.



El 1º de abril de 2025 se actualizó y publicó el Manual para Atención de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información, teniendo en cuenta las recomendaciones dadas por el Defensor del Consumidor Financiero.



El 9 de mayo se certificó por la SFC la implementación de los ajustes de que trata la C.E. 019 de 2024 (motivos de quejas por fraude) en Smartsupervision.

El 1º de julio pasó a producción.



Actualización, elaboración y publicación de los informes de PQRS establecidos en la Ley de manera trimestral.



Recordatorio vía e-mail y publicación en la intranet del Banco para que los funcionarios puedan direccionar las PQRS al Departamento Jurídico





**bancoldex.com**

Bancóldex Bogotá:  
**(60-1) 742 0281**

Línea gratuita nacional:  
**01 8000 18 0710**

