



Informe SAC 2024
Oficina de Servicio al Cliente
Vicepresidencia Comercial



Informe SAC 2024

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. Sistema SAC
2. Estructura Organizacional
 - Áreas que gestionan el SAC
3. Canales de Atención
 - Gestión Inbound
 - Gestión Outbound
 - Gestiones Comerciales
 - Redes Sociales
 - Marketing Digital - mailing
 - Visitas Página Web
4. Indicadores
 - Indicadores de Satisfacción – Postventa
 - Satisfacción General
 - Satisfacción de Beneficiarios
 - Satisfacción de Clientes Directos
 - Satisfacción IF Vigilados
 - Satisfacción EOCCM's
 - Satisfacción Prospectos
 - NPS
5. Educación Financiera
 - Formación de Funcionarios
6. Informe de Quejas y Reclamos

Resumen del SAC

	2023		2024
 INBOUND: CHAT, CORREOS, LLAMADAS, VIDEO ATENCIÓN, BUZÓN	26.587	34% Crecimiento	35.767
 OUTBOUND: LLAMADAS	128.273	6% Crecimiento	136.189
 OUTBOUND: MAILING PROMEDIO DE APERTURA	8.668.429 Email Enviados Tasa promedio apertura 23%		2.598.983 Email Enviados Tasa promedio apertura 26%
 REDES SOCIALES: % de Crecimiento en INTERACCIONES Seguidores	Facebook 3% - Instagram 20% LinkedIn 10% - Youtube 10%		Facebook 38% - Instagram 24% LinkedIn 14% - Youtube 5,2%
 VISITAS EQUIPO COMERCIAL	40.195	24% Crecimiento	49.872
 INDICADORES DE SATISFACCIÓN	9,0		8,4
 EDUCACIÓN FINANCIERA	26 Cursos 2.888 Certificaciones		24 Cursos 2.404 Certificaciones
 PQRS	Quejas 51 Peticiones 213	Disminución 9% Disminución 27%	Quejas 42 Peticiones 186

Impulsando la Mejora Continua y la Excelencia en el Servicio

Retos

- Revertir la tendencia negativa en los indicadores de satisfacción, promoción y permanencia específicamente en Redescuento
- Fortalecer la comunicación en la asesoría comercial y la cercanía con el cliente
- Escalar oportunidades de mejora en procesos que afecten el viaje del cliente

Próximos Enfoques

- Potenciar los canales digitales(Whatsapp) y la atención omnicanal.
- Aprovechar las herramientas de analítica de la exp. del cliente.
- Reforzar la formación de funcionarios en atención inclusiva (Inclusión)

1. Sistema SAC



Sistema de Atención al Consumidor Financiero

LEY 1328 DEL 2009

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



CONTENIDO MÍNIMO DEL SAC

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

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

SAC BANCÓLDEX

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

2. Estructura Organizacional



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.

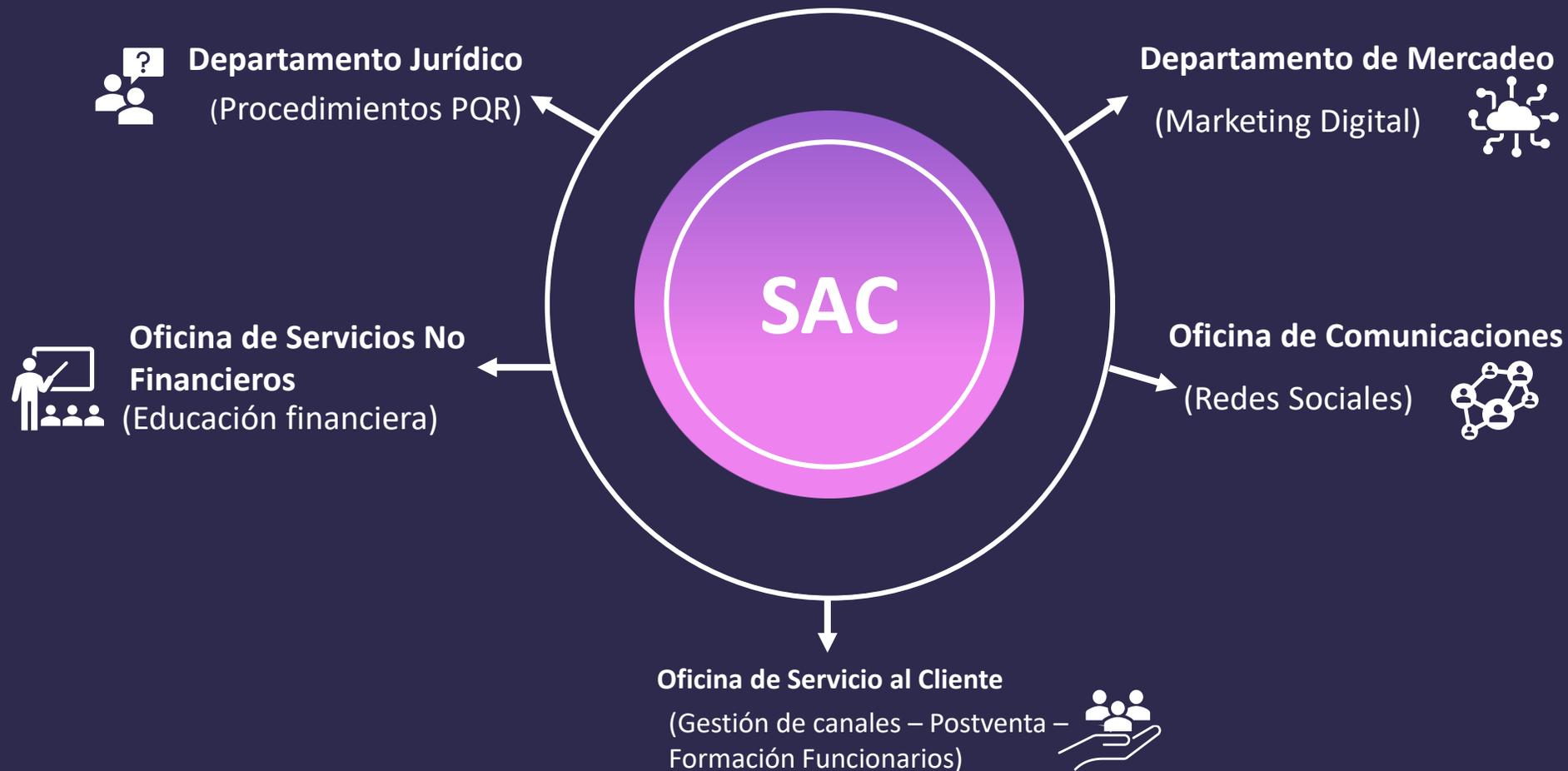
Líder de Continuidad

- 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.

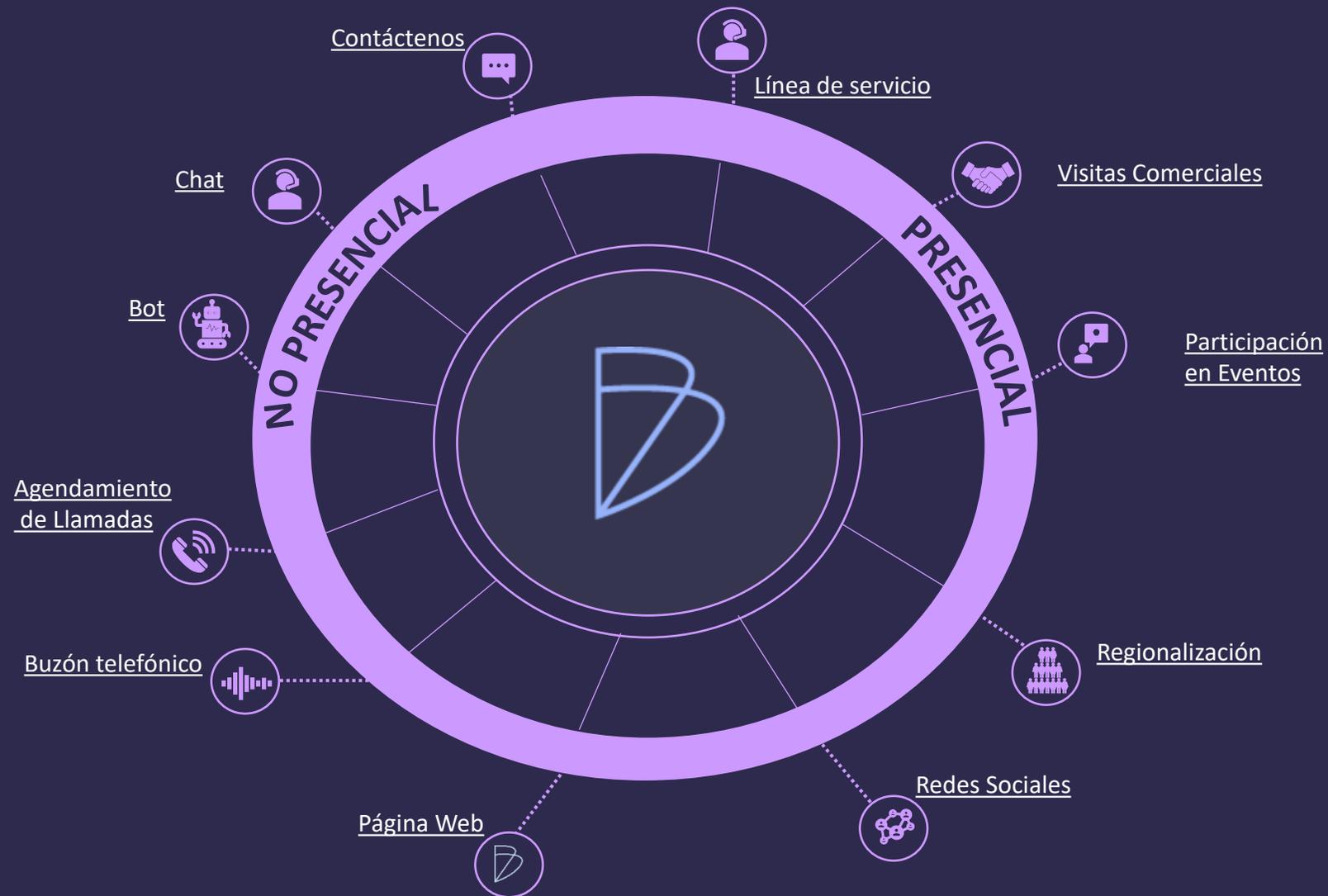
Áreas que gestionan el SAC



3. Canales de Atención



Canales de Atención

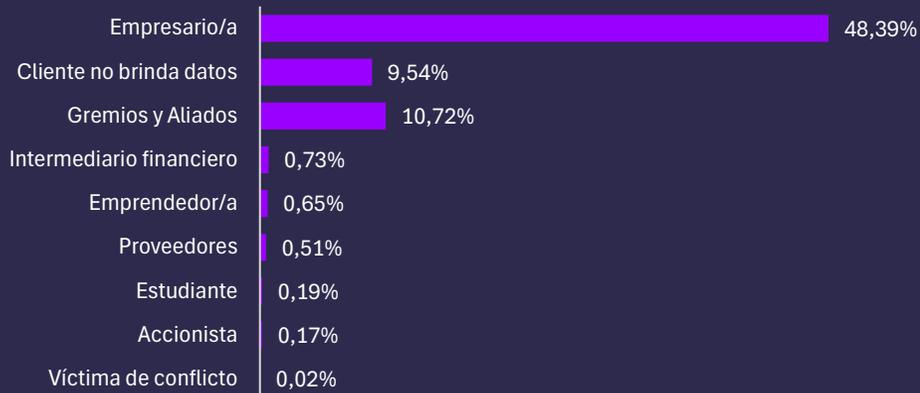


Gestión Inbound

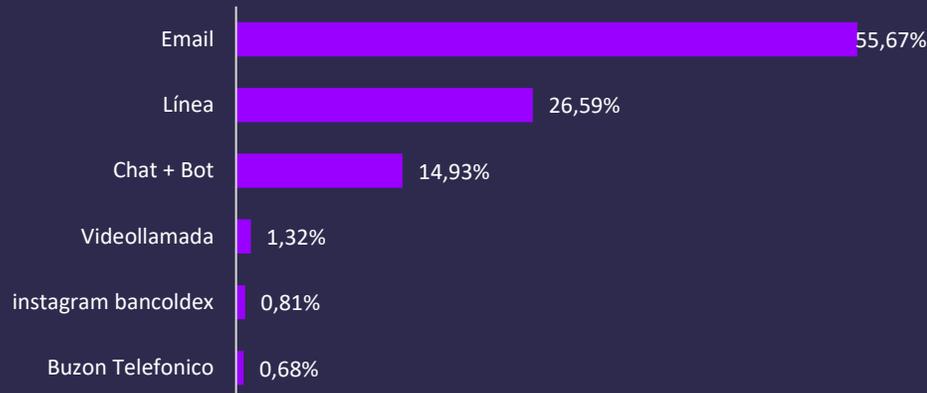
Total Consultas Recibidas:
35.767



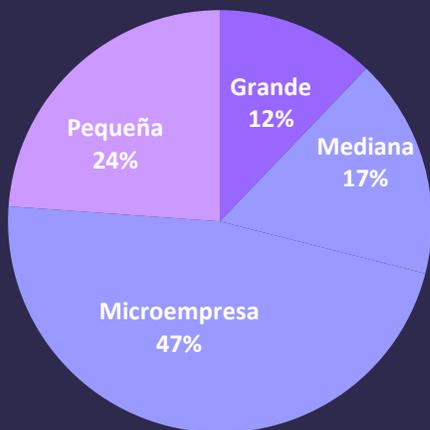
¿Quién nos consulto en el 2024?



¿Por qué canal nos consultaron en 2024?



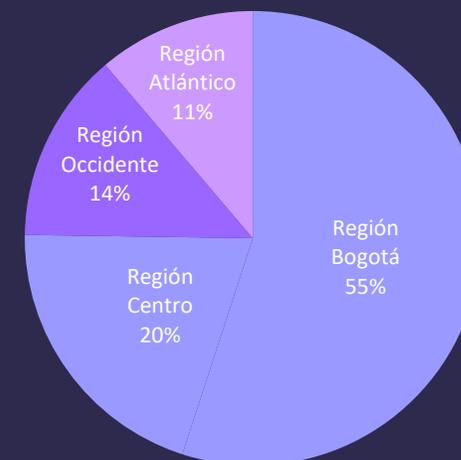
Tamaño de las Empresas 2024



Información



Region de consulta 2024



Gestión Outbound

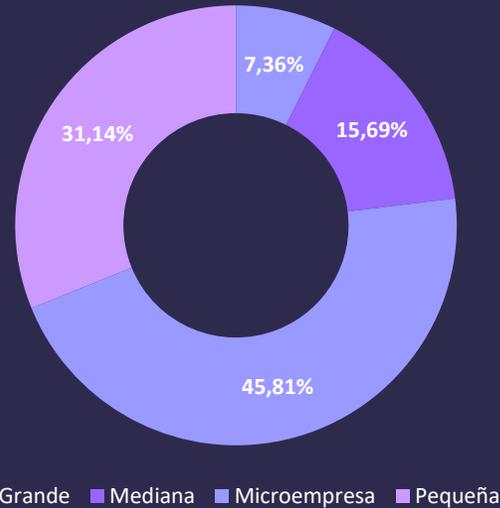
Total Registros Gestionados
136.189



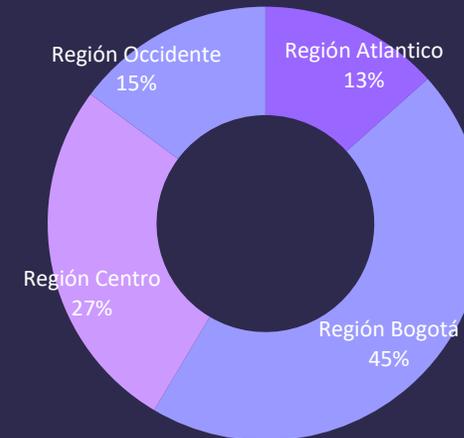
Tipo de Campaña 2024



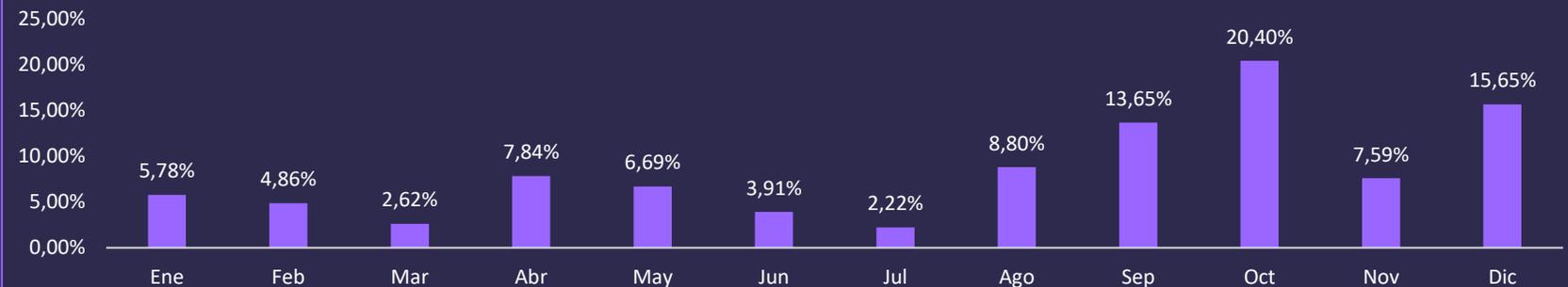
Tamaño Empresas



Región

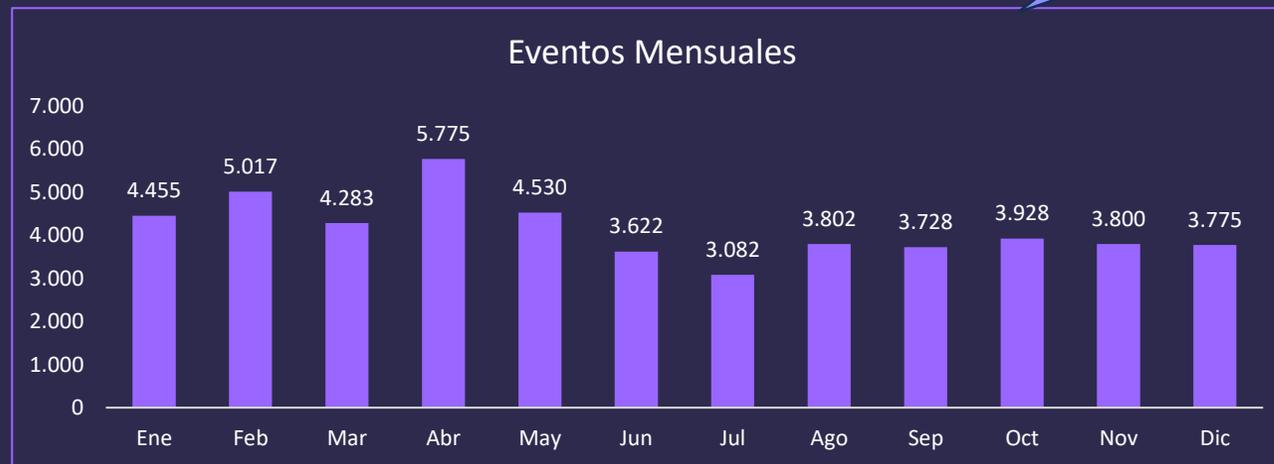
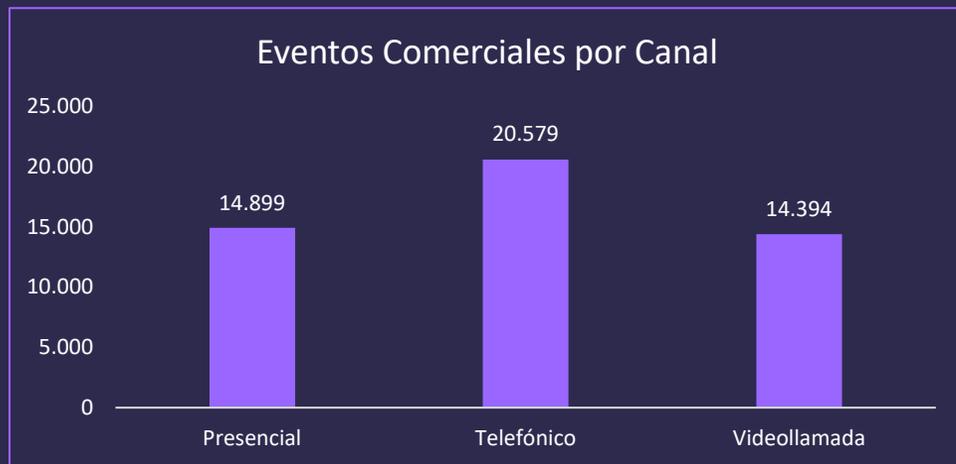


% Gestion mensual



Gestiones Comerciales

Total Gestiones Comerciales
49.872



Redes Sociales

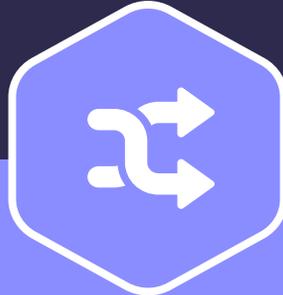


Marketing Digital - mailing



POSICIONAMIENTO (Newsletter + Cartas bienvenida clientes + Corporativos)

- 159 campañas
- **73.794** e-mail entregados
- 25.271.aperturas (34%)



JORNADAS REGIONALES (eventos)

- 201 campañas
- **81.764** e-mail entregados
- 19.799 aperturas (24%)



PROMOCION DE PRODUCTOS

- 285 campañas
- 1.979.475 e-mail entregados
- 331.103 aperturas (17%)



FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL

- 61 campañas
- 463.950 e-mail entregados
- **127.223** aperturas (27%)

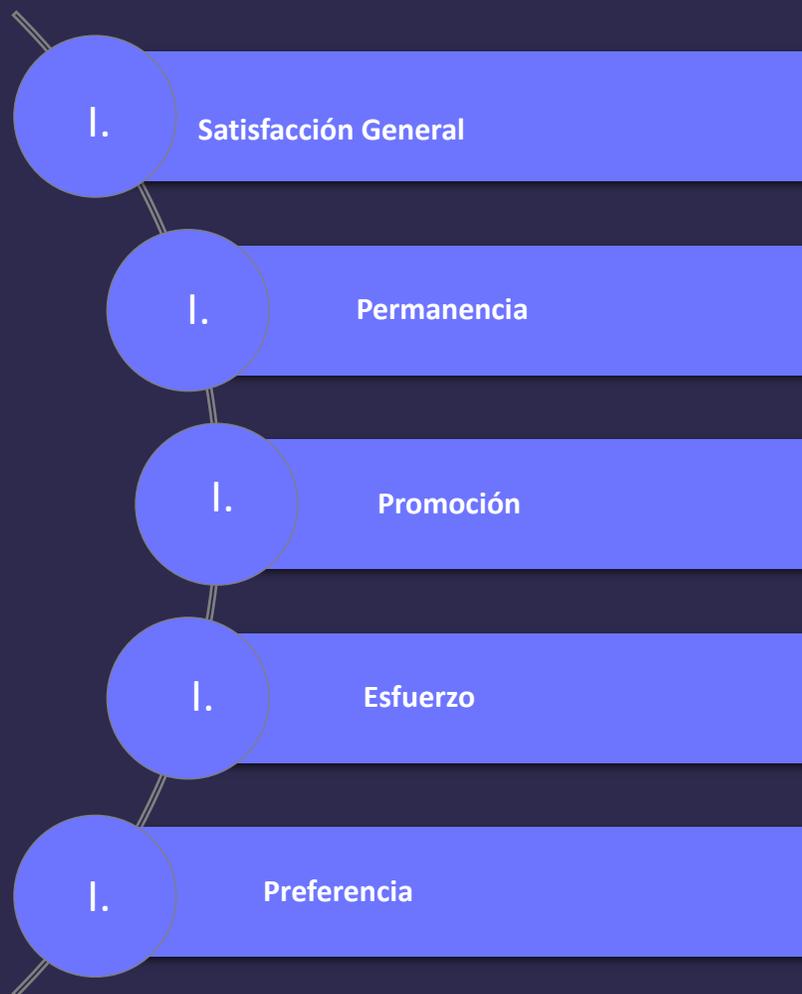
Visitas Página Web

Durante el 2024 tuvimos **363.717 usuarios** en la página web de Bancóldex.

4. Indicadores



Indicadores de Satisfacción - Postventa



Indicador de Satisfacción:

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

Indicador de Permanencia:

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

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 Esfuerzo:

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

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.

Resultado de Encuesta General

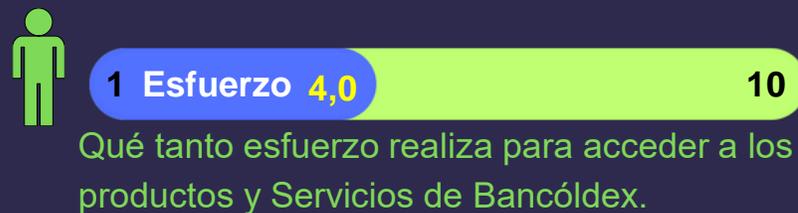
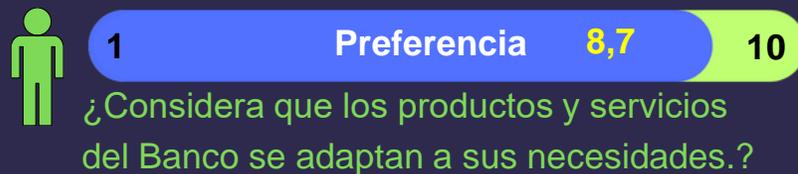
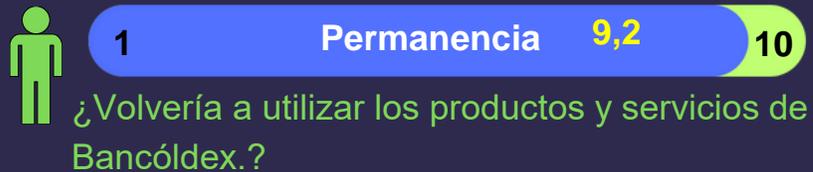
La segmentación utilizada en la Encuesta de Satisfacción responde a la necesidad de obtener una visión integral sobre la experiencia y percepción de nuestros diferentes grupos. Cada segmento juega un rol clave en nuestro ecosistema financiero y presenta características, necesidades y expectativas particulares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

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

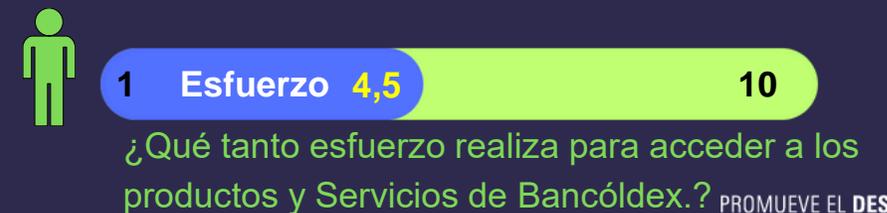
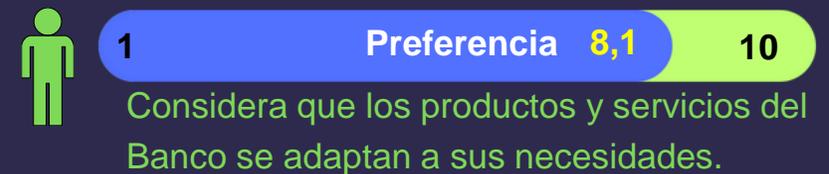
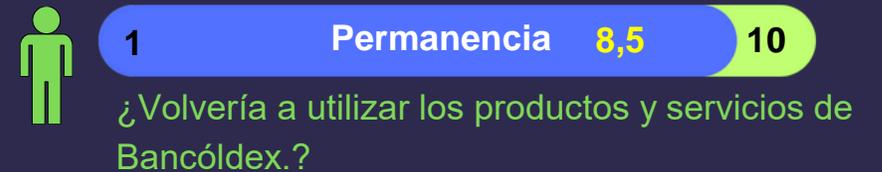
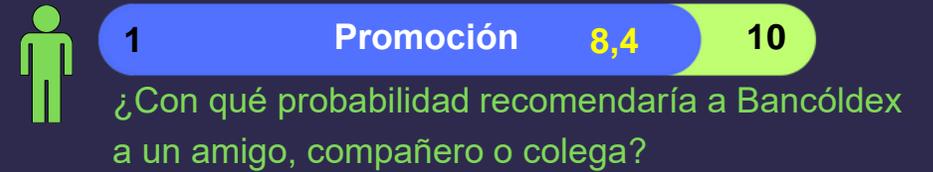
Tamaño de la Muestra	Total general
Tipología/Tamaño	
Beneficiarios	2.475
Prospectos	2.367
Clientes Directos	266
Intermediarios Financieros Vigilados	141
EOCM's (Entidades orientadas a microcrédito empresarial)	92
Total general	5.341

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.

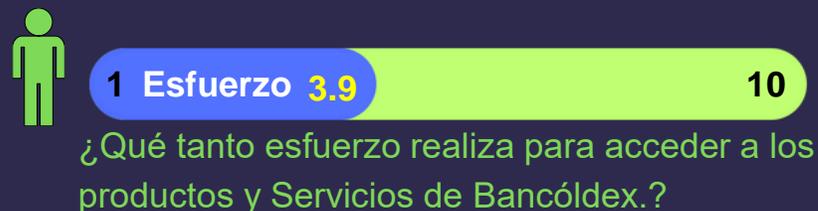
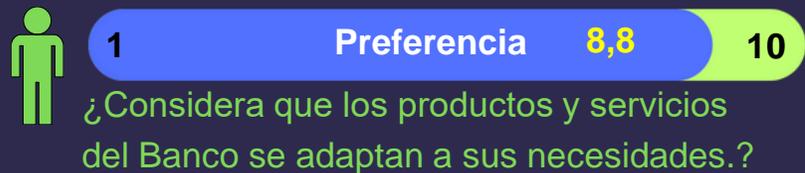
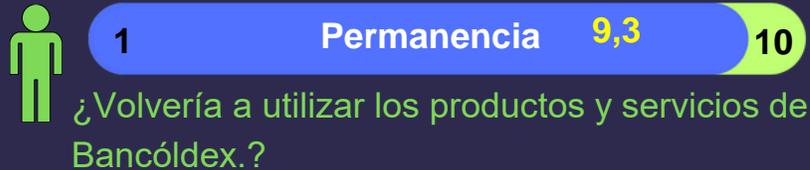


Esfuerzo

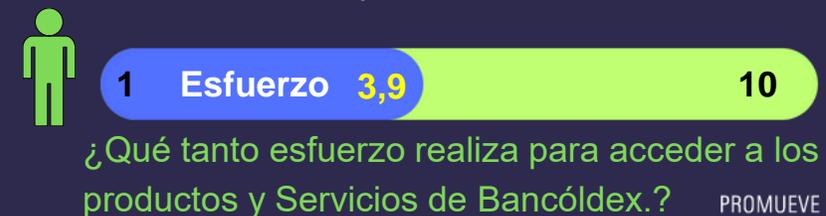
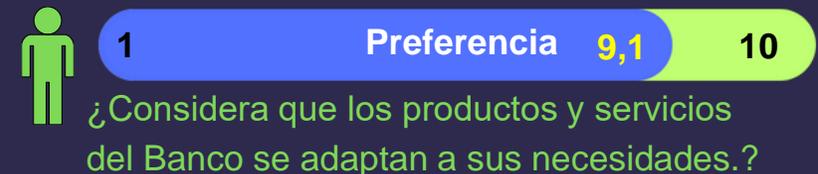
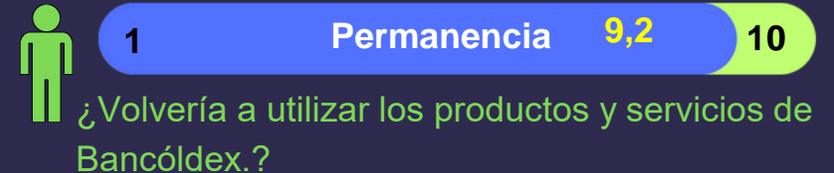
En el CES - Customer Effort Score, El aumento de 0,5 puntos en 2024 sugiere que los clientes encontraron más dificultades para acceder a los recursos del banco en comparación con 2023. Un mayor esfuerzo puede llevar a una menor satisfacción y lealtad del cliente y puede estar asociado a puntos de fricción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

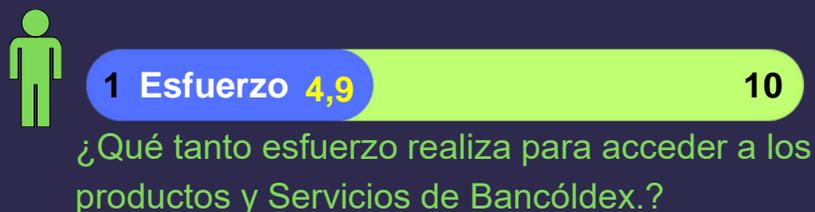
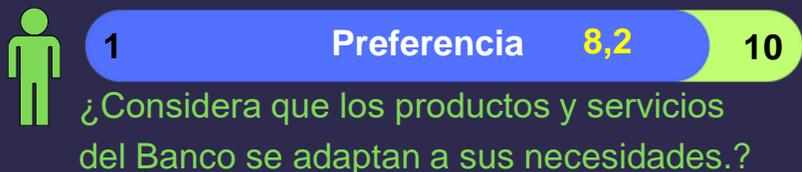
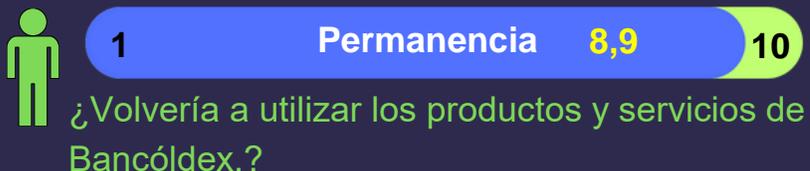
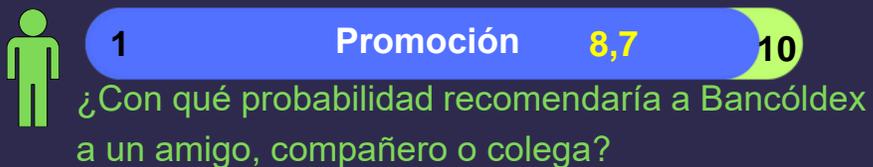
- ✓ Ha sido favorable y quisiera tener un monto más alto más adelante.
- ✓ Agradecidos con el banco de occidente por su buena gestión.
- ✓ No recibió la información de sus pagos y la reportaron a data crédito y tuvo muchos inconvenientes y por los intermediarios financieros fue excelente.
- ✓ El empresario 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

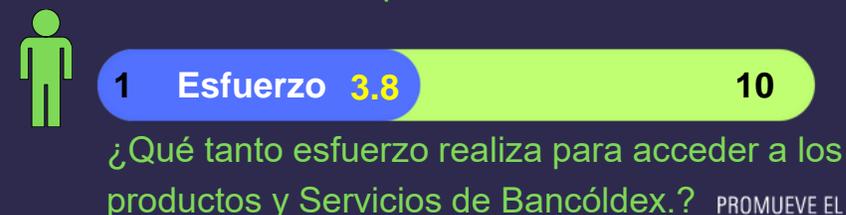
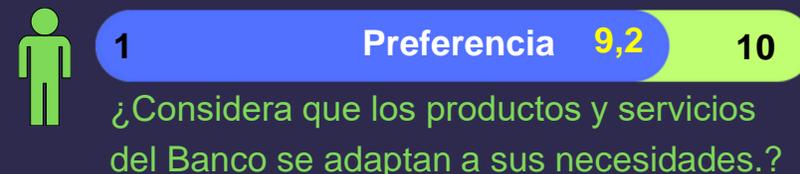
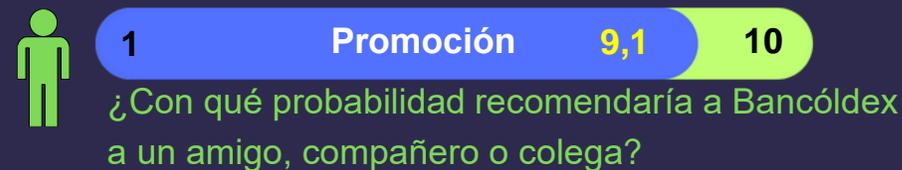


SATISFACCIÓN CLIENTES DIRECTOS

Año 2023



Año 2024



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

OPINIONES

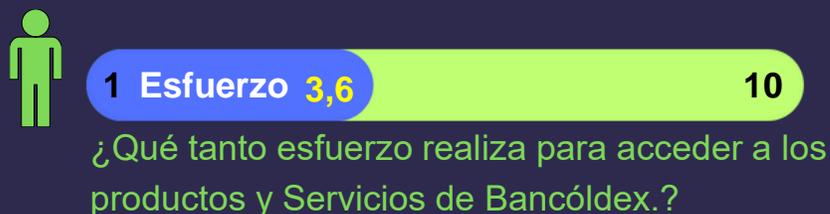
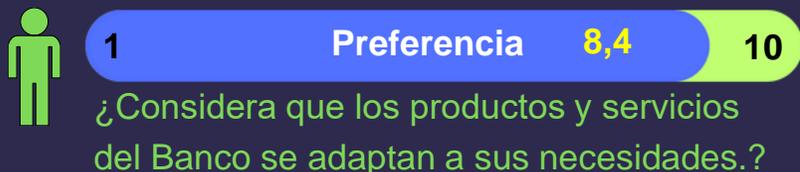
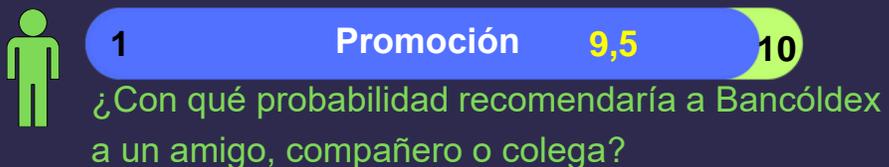
- ✓ “Cliente indica que el proceso es un poco difícil ya que solicitan mucha información, referente a formatos y demás proceso de crédito “
- ✓ Cuando hagan algún cambio de actualizaciones que haya mas acercamiento con ellos, asesoría no tienen ningún acercamiento.
- ✓ ”La empresaria recomienda que los 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

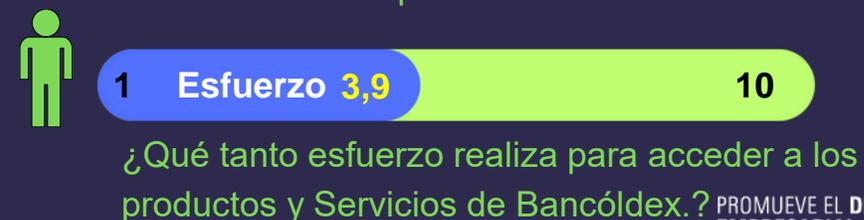
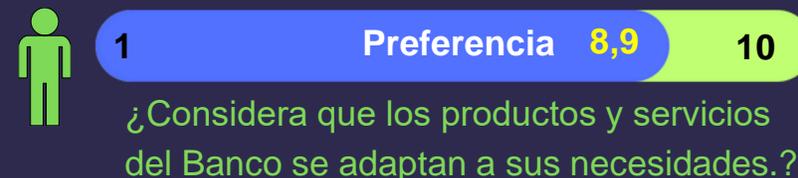
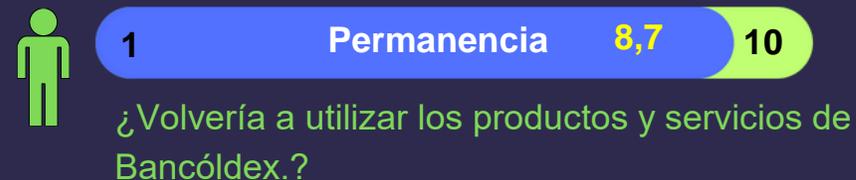
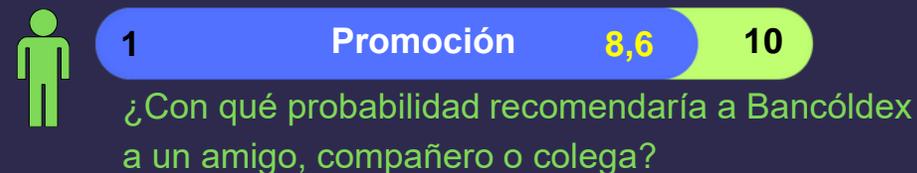


SATISFACCIÓN INTERMEDIARIOS FINANCIEROS VIGILADOS

Semestre 2023



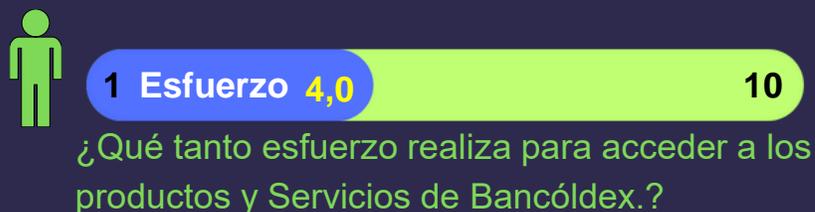
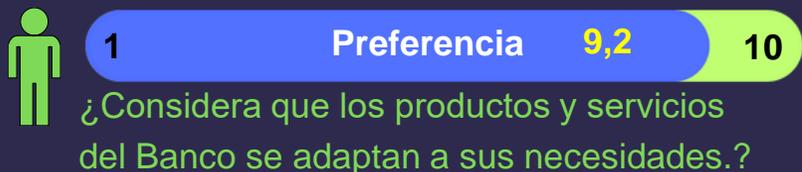
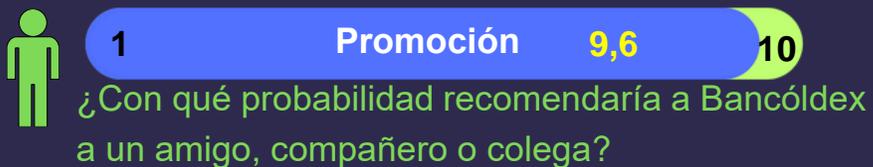
Semestre 2024



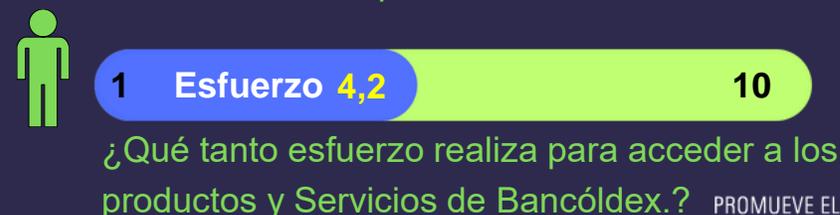
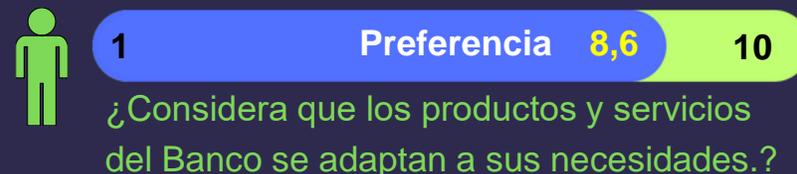
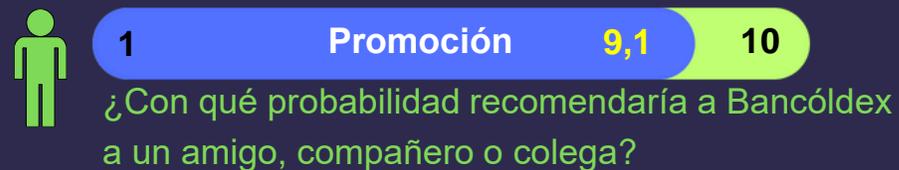
A continuación, se presentan los resultados consolidados de **141** encuestas diligenciadas.

SATISFACCIÓN EOCM's

Año 2023



Año 2024



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

OPINIONES

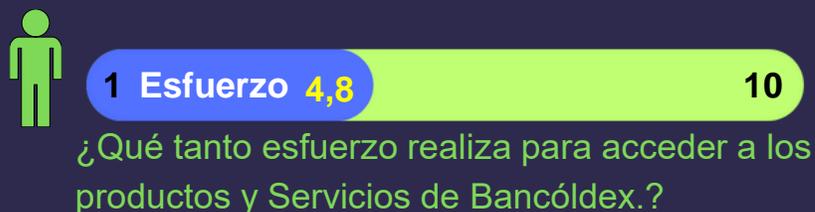
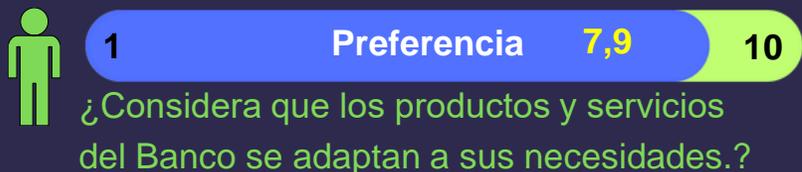
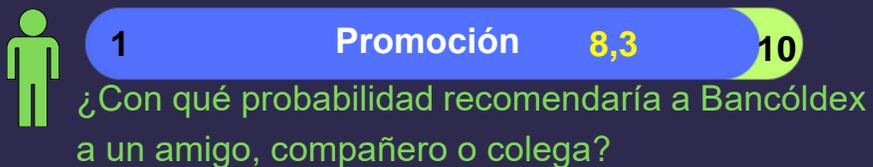
- ✓ “Que haya más líneas de crédito disponibles para persona natural .”
- ✓ “Apoyo de condiciones por los riesgos, bajar los costos, las tasas”
- ✓ “Excelente servicio y asesoría con su solicitud”
- ✓ “Cliente manifiesta que le parece que las tasas son muy altas.”
- ✓ “Cliente manifiesta que para acceder 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

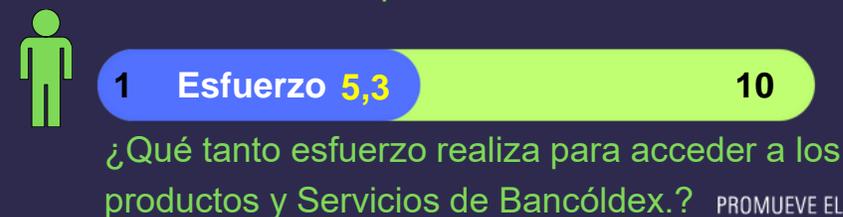
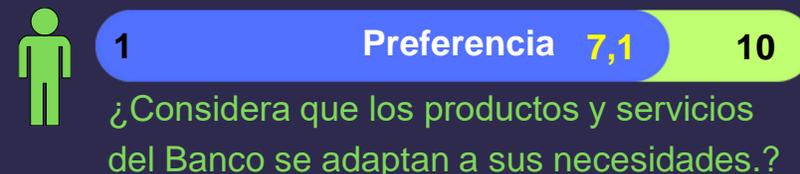
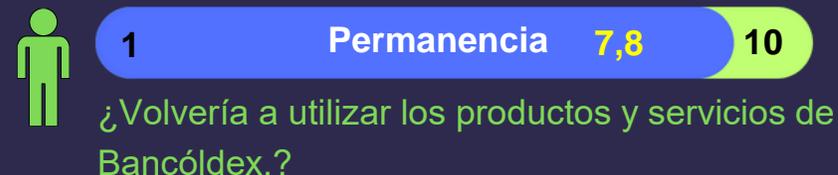
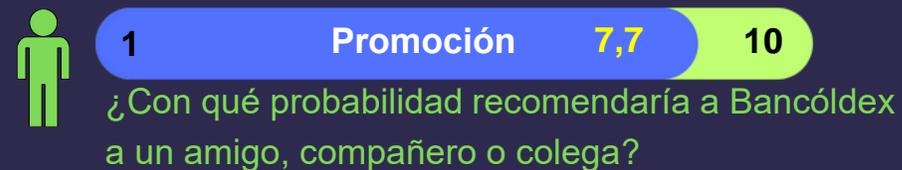


SATISFACCIÓN PROSPECTO

Año 2023



Año 2024

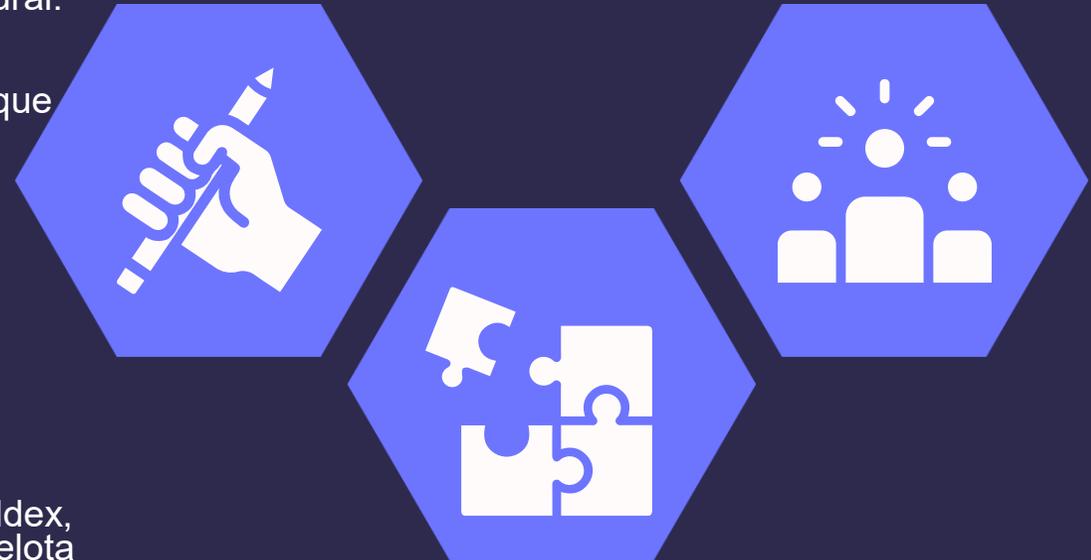


A continuación, se presentan los resultados consolidados de 2.367 encuestas diligenciadas.

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

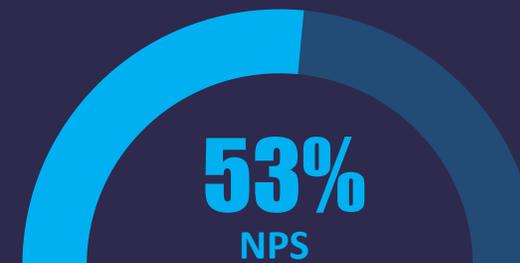
COMPORTAMIENTO GENERAL

2023



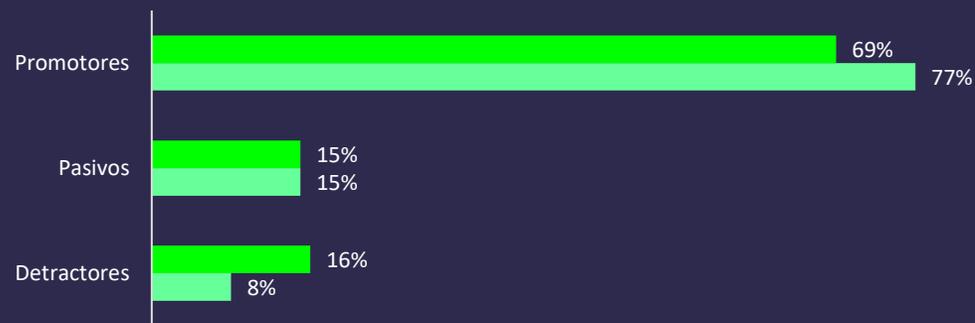
Total Encuestados: 5.678

2024



Total Encuestados: 5.341

■ 2024 ■ 2023



Zona Crítica	■
Zona de Perfeccionamiento	■
Zona de Calidad	■
Zona de Excelencia	■



CLIENTES SEGUNDO PISO

2023

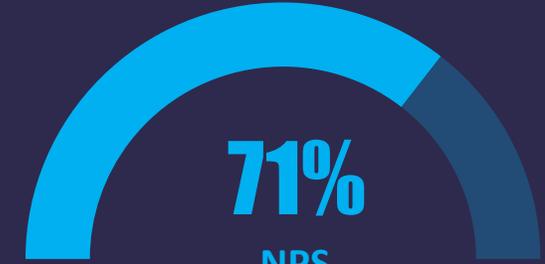


72%

NPS

Total Encuestados: 4.688

2024

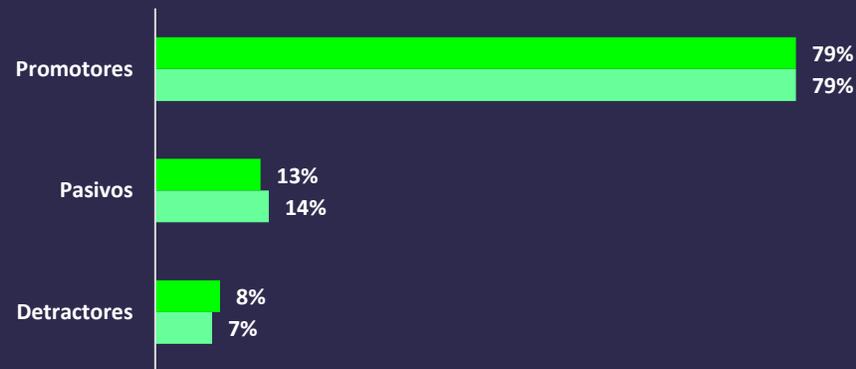


71%

NPS

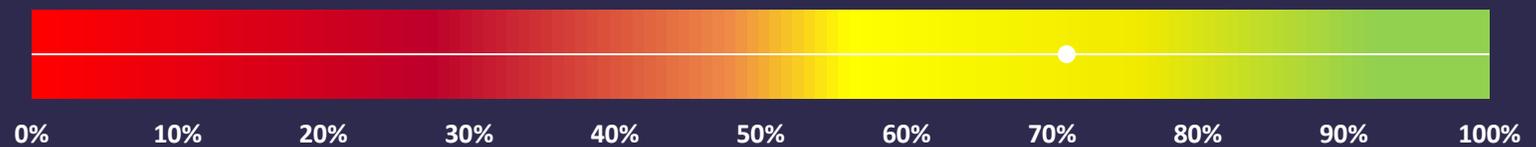
Total Encuestados: 2.475

■ 2024 ■ 2023



Estamos aquí

71%



Zona Crítica	
Zona de Perfeccionamiento	
Zona de Calidad	
Zona de Excelencia	

CLIENTES SEGUNDO PISO

REDESCUENTO Y LEASING

2023



2024



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 cuando 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

2023



2024

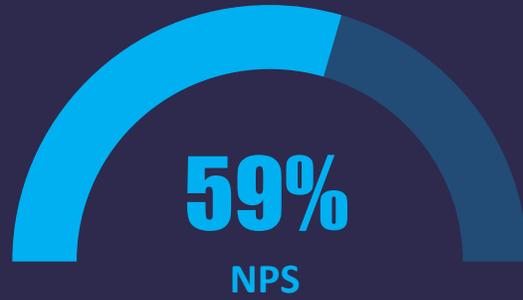


INSIGHTS:

- No hay observaciones específicas de parte de los encuestados

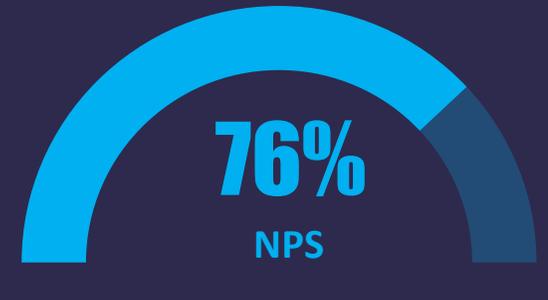
CLIENTES PRIMER PISO

2023



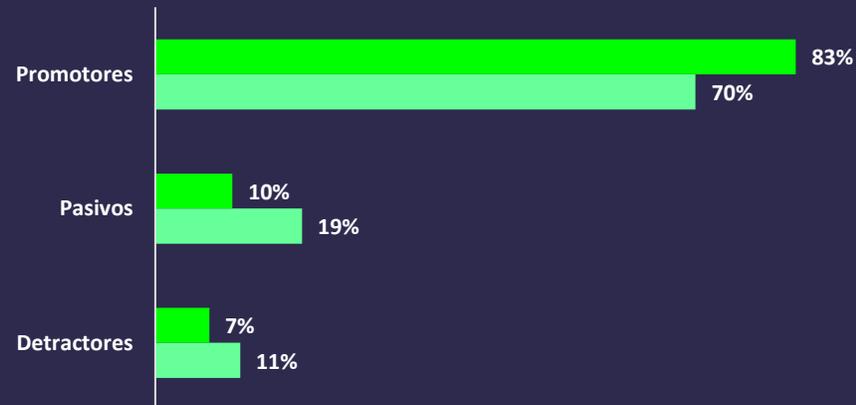
Total Encuestados: 266

2024

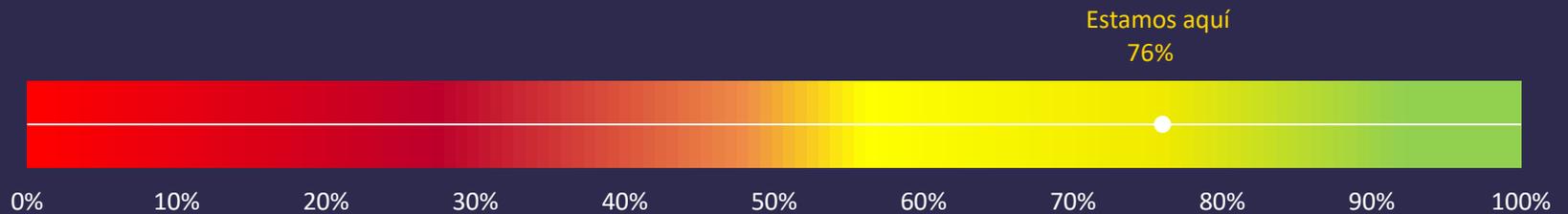


Total Encuestados: 266

■ 2024 ■ 2023



Zona Critica	■
Zona de Perfeccionamiento	■
Zona de Calidad	■
Zona de Excelencia	■



CLIENTES PRIMER PISO

CREDITO

2023



2024



INSIGHTS:

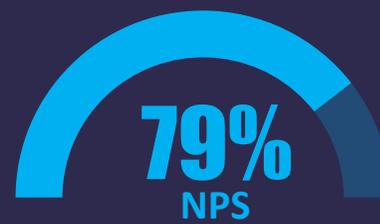
- Proceso demorado
- Cuando se trata de un crédito por primera vez no prestan atención.
- Tasas muy altas
- No recomienda el proceso ya que es muy demorado
- No fue fácil saber cómo pagar ni tener contacto con Bancóldex
- Plataforma para validar extractos siempre está fuera de servicio
- Mala comunicación 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

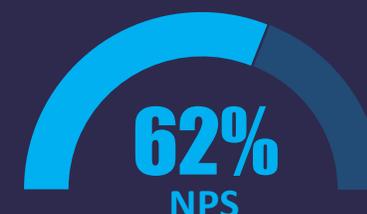


INSIGHTS:

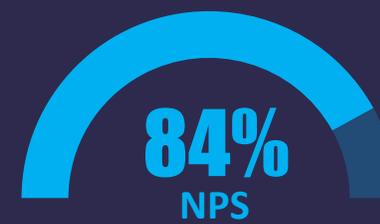
- Proceso demorado
- Gestión de cobro a pesar de ya haber pagado
- Cliente satisfecho con el servicio
- Mejorar las tasas de interés
- Ser más ágil al momento de la aprobación

LIQUIDEX

2023



2024

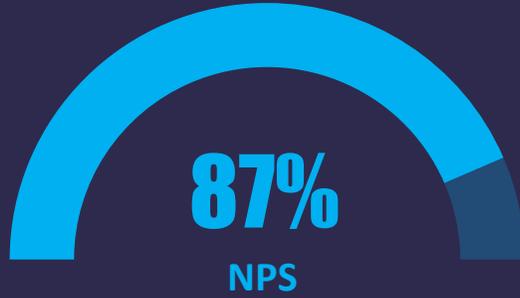


INSIGHTS:

- 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

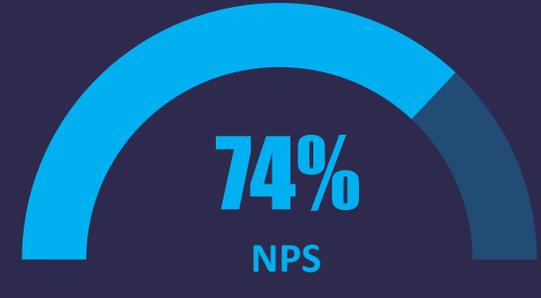
EOCMS

2023



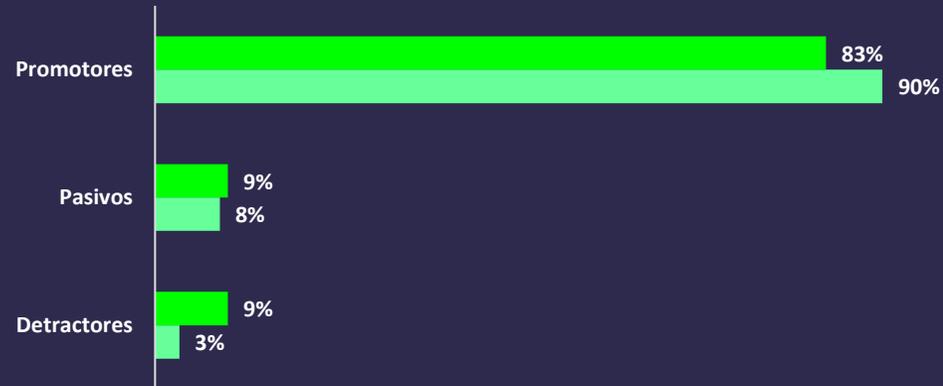
Total Encuestados: 39

2024

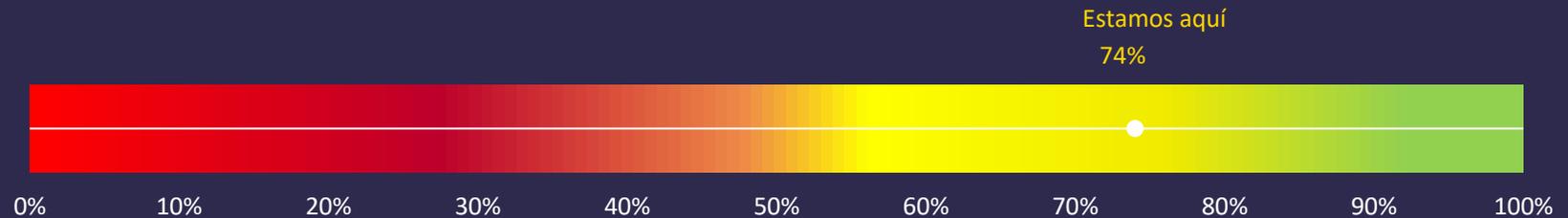


Total Encuestados: 92

■ 2024 ■ 2023

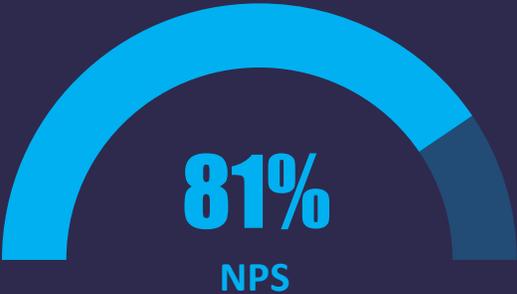


Zona Critica	Red
Zona de Perfeccionamiento	Orange
Zona de Calidad	Yellow
Zona de Excelencia	Green



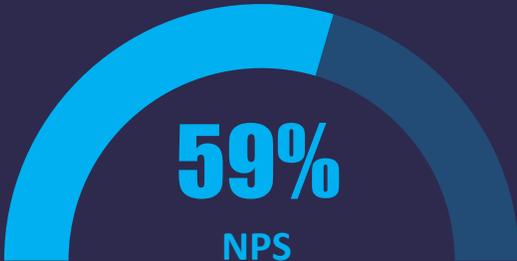
INTERMEDIARIOS FINANCIEROS VIGILADOS

2023



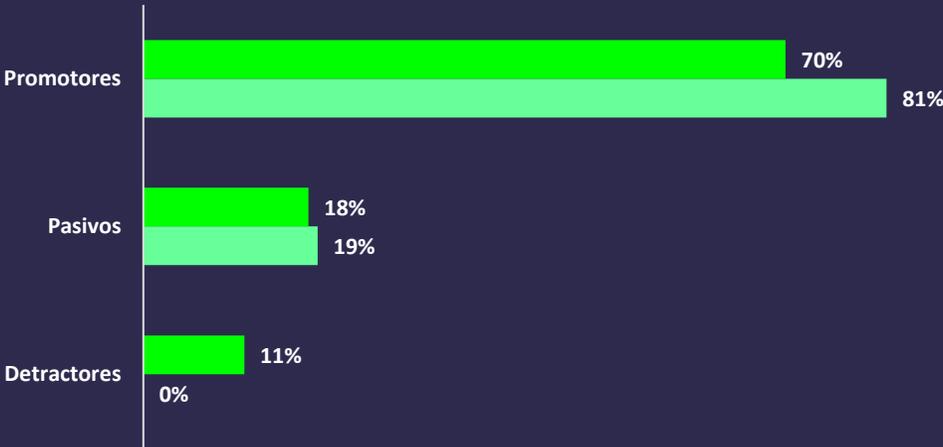
Total Encuestados: 26

2024

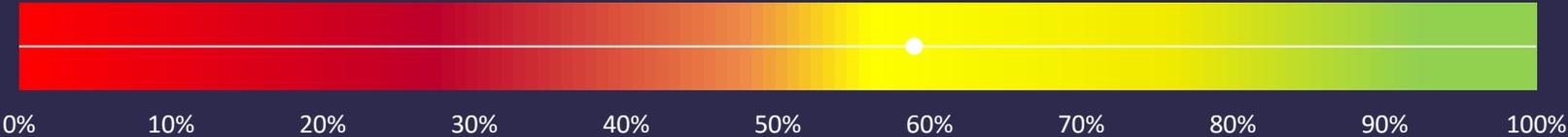


Total Encuestados: 141

■ 2024 ■ 2023



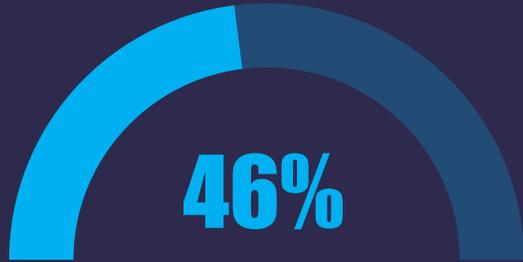
Estamos aquí
59%



Zona Crítica	
Zona de Perfeccionamiento	
Zona de Calidad	
Zona de Excelencia	

PROSPECTOS

2023

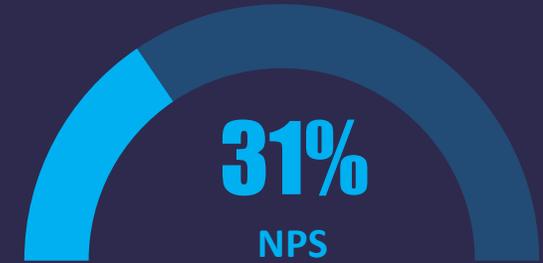


46%

NPS

Total Encuestados: 659

2024

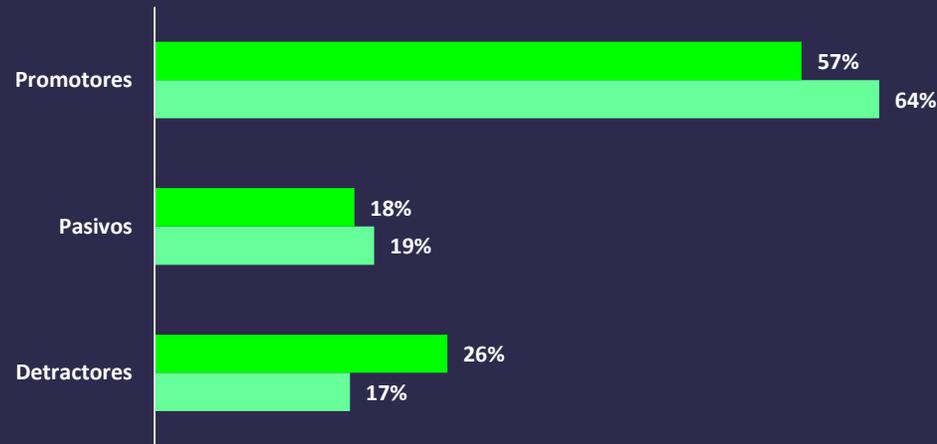


31%

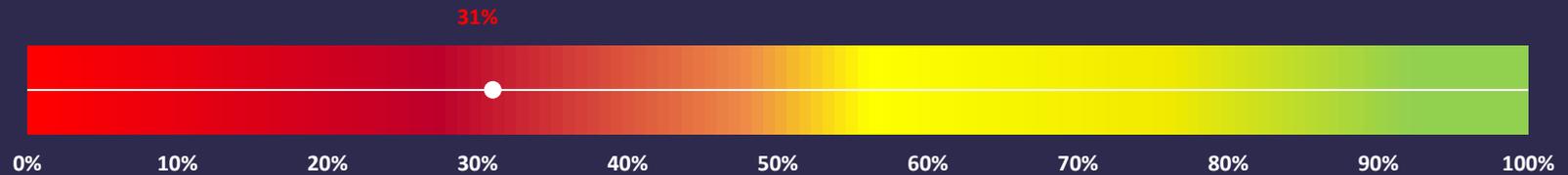
NPS

Total Encuestados: 2.367

■ 2024 ■ 2023



Zona Critica	
Zona de Perfeccionamiento	
Zona de Calidad	
Zona de Excelencia	



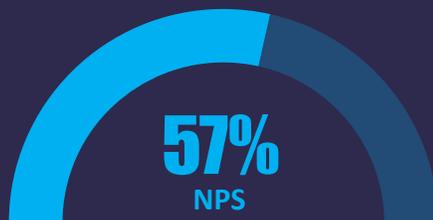
REGIONALES

REGIÓN ATLÁNTICO

2023



2024

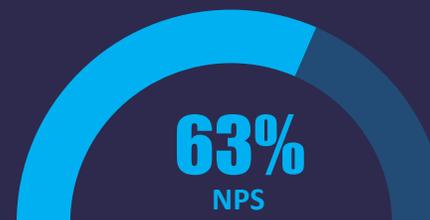


INSIGHTS:

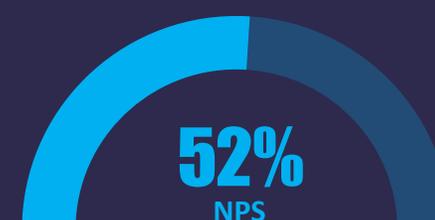
- Proceso de vinculación muy demorado
- Pérdida de tiempo con los bancos pues no concretan el desembolso
- Valores exigidos de facturación muy altos
- Tasas muy altas
- Tiempos de desembolso muy desgastantes
- Procesos con intermediarios muy demorados (2 meses). Finalmente niegan las solicitudes
- Monto 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

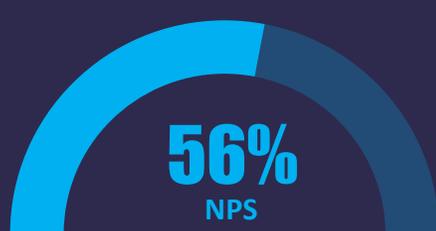
REGIONALES

REGIÓN CENTRO

2023



2024



INSIGHTS:

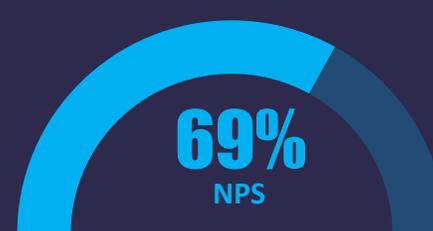
- Proceso muy largo
- Intermediarios dificultan el proceso
- Tramite demorado
- Proceso ineficiente
- Desentendimiento de los ejecutivos posterior al desembolso
- Tasa de interés muy alta
- Publicidad engañosa
- Mala atención de parte de Banco Mundo Mujer

- Satisfecho con el servicio
- Información efectiva
- Muy buen servicio y acompañamiento de su ejecutiva
- Buena gestión Banco Occidente
- Atención personalizada

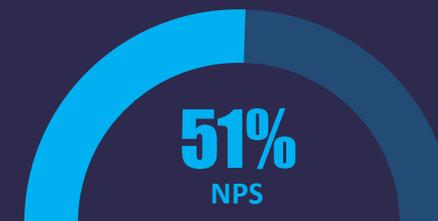
- Mejores capacitaciones y créditos para microempresarios
- Mejorar los tiempos de respuesta
- Mejorar las tasas

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

INSIGHTS:

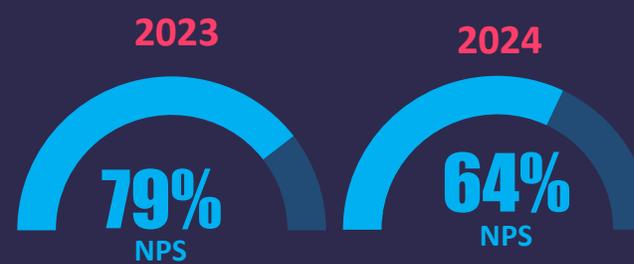
- Tasas muy altas
- Proceso demorado
- Cobros de garantías muy altos
- Falta de acompañamiento de su asesor
- Líneas tradicionales muy costosas
- Satisfecho con el servicio
- Mucho apoyo de parte de Bancóldex
- Buena atención
- No cobrar comisión por pagar anticipado
- Mejorar tiempos de respuesta y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



MEDIANA EMPRESA

INSIGHTS:

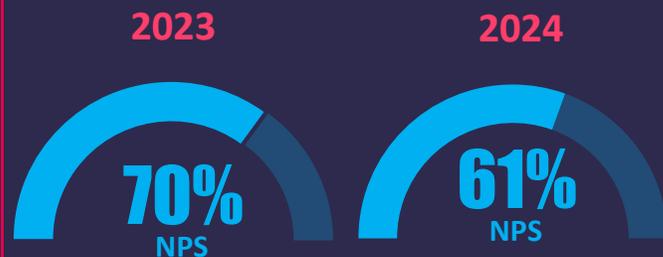
- No ayudan a las PYMES.
- Tasas muy altas
- Tramite tedioso
- Ausencia de contacto y acompañamiento del comercial
- Proceso con intermediarios excelente
- Buena asesoría
- Buenas tasas
- Proceso de desembolso rápido
- Excelente servicio- Carlos Iriarte
- Mas oportunidades para las PYME



PEQUEÑA EMPRESA

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

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



5. Educación Financiera y Formación de Funcionarios



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 2024 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, listadas a continuación, durante el 2024 se han beneficiado un total de 2.404 empresas del país*:

1. Webinars, seminarios o talleres



2. Cursos virtuales en Conecta Digital



3. Herramientas de Autodiagnóstico



4. Servicios de Asistencia Técnica



5. Campañas y Sitio en Página Web



* Esta cifra contempla los beneficiarios directos de las actividades 1, 2 y 3.

1. WEBINARS, SEMINARIOS O TALLERES

Durante el 2024, se realizaron Webinars, Programas de formación y Talleres directamente por Bancóldex y/o con el apoyo de aliados, en temáticas de interés para los empresarios. Se priorizaron temáticas de interés para empresas exportadoras y empresas con proyectos sostenibles, de acuerdo a los focos estratégicos del Banco. A continuación, se registran las actividades que incluyeron temas financieros:

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	ALIADO
ALTERNATIVAS PARA APROVECHAR BENEFICIOS Y EXENCIONES TRIBUTARIAS PARA TU EMPRESA	MISIONPYME
COMO FINANCIAR A TUS COMPRADORES DEL EXTERIOR	NA
COMO FINANCIAR A TUS COMPRADORES DEL EXTERIOR/FLUJO DE CAJA Y TASA MINIMA DE TRIBUTACION	MISIONPYME
DECLARACION DE RENTA 2023 PARA PYMES	MISIONPYME
FLUJO DE CAJA Y TASA MINIMA DE TRIBUTACION	MISION PYME
OPTIMIZACION TRIBUTARIA 2024	MISIONPYME
PREPARATE PARA LOS CAMBIOS EN EL REGIMEN DE ADUANAS	ANALDEX
TALLER ECONOMIA CIRCULAR: OPORTUNIDAD PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD Y LA RENTABILIDAD EMPRESARIAL	MISIONPYME
COYUNTURA ECONOMICA Y PYS PARA LA INTERNACIONALIZACION	PROCOLOMBIA
PECADOS CAPITALES DE LAS FAMI-EMPRESAS	UNIANDINOS
PROGRAMA DE INTERNACIONALIZACION - MASTERCLASS	AMCHAM
TIPS PARA ABRIR MERCADOS INTERNACIONALES	UNIANDINOS
ECONOMIA CIRCULAR	9ALLIANCE

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



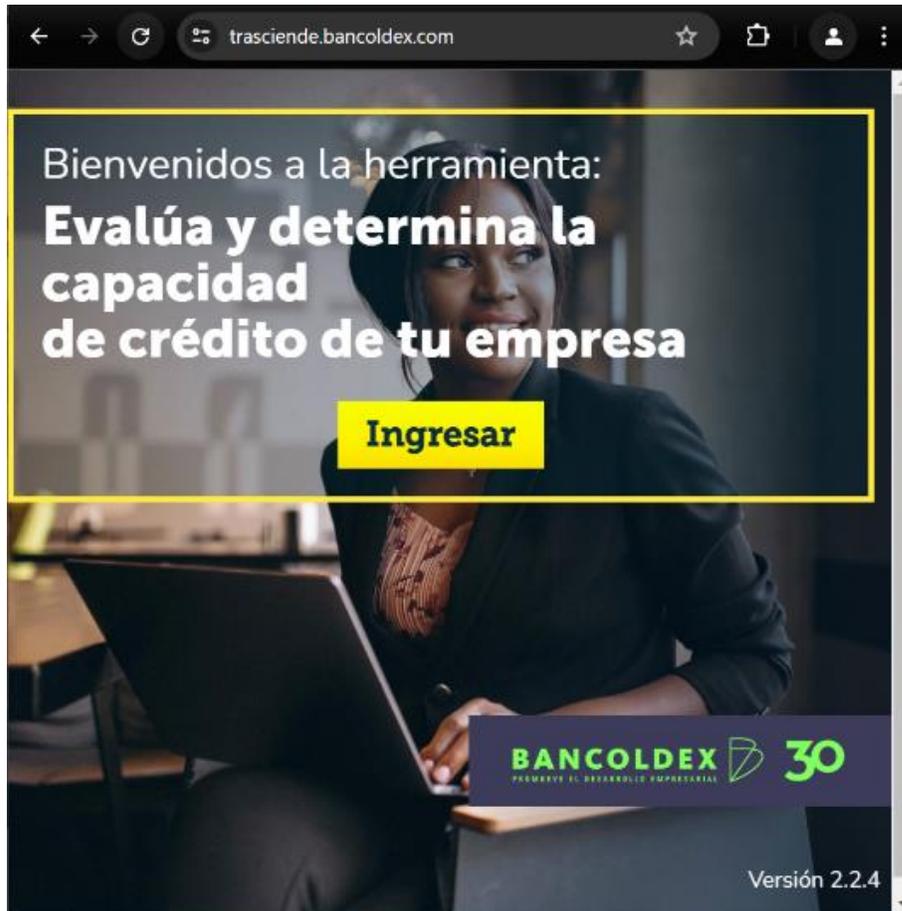
Garantías Mobiliarias
En este curso conocerás instrumentos para acceder a crédito formal, ofreciendo como garantía los bienes muebles de tu compañía: maquinaria, software, propiedad intelectual, inventarios y cultivo, entre otros.

Conoce más

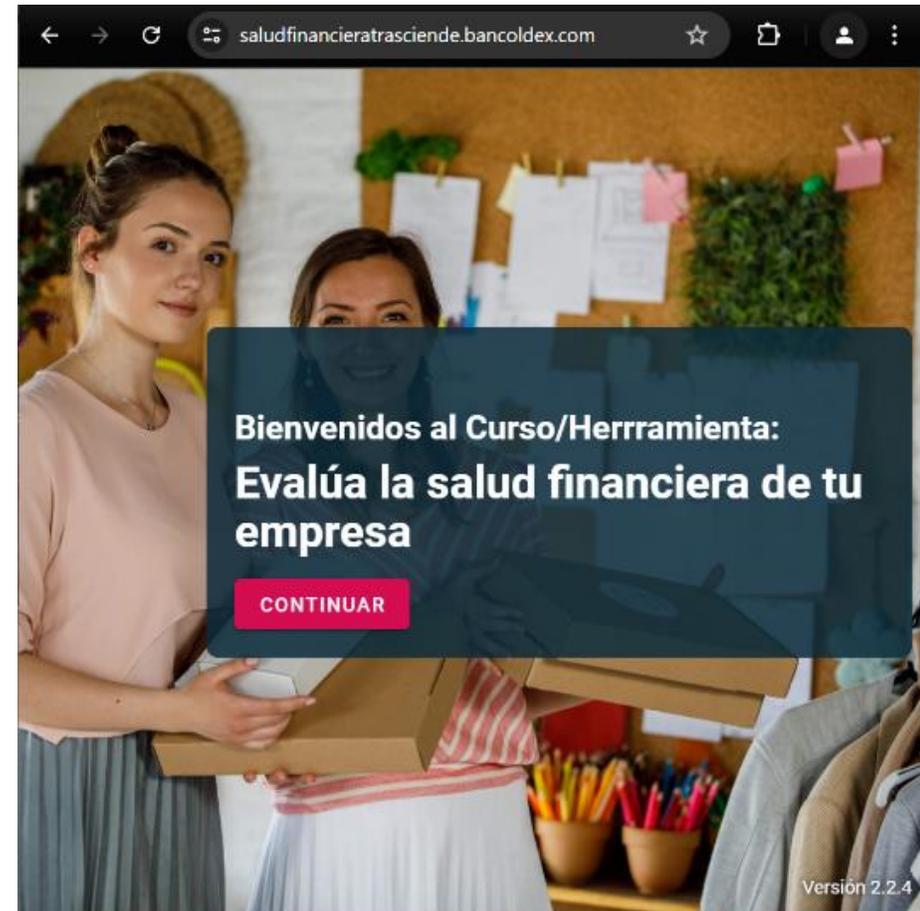
3. HERRAMIENTAS DE AUTODIAGNÓSTICO

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 TÉCNICAS

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) implementados en 2024, 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).

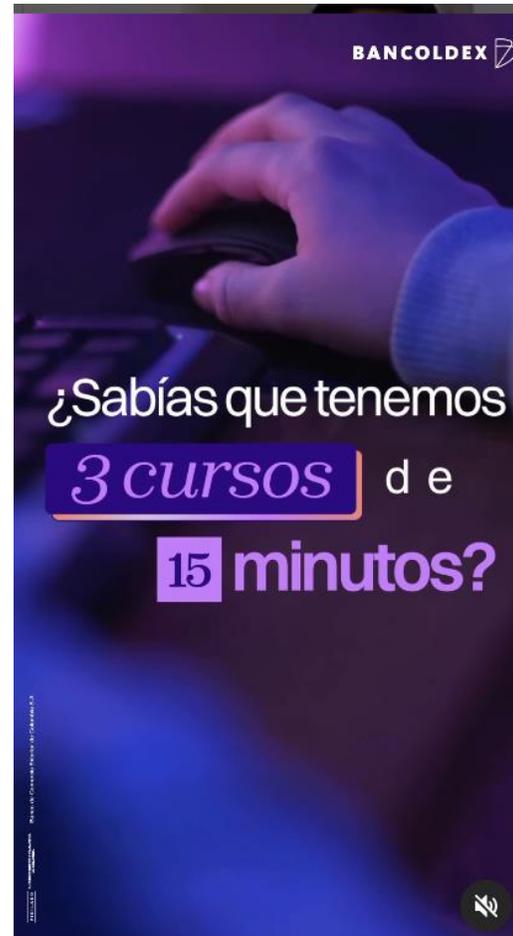


Asesorarte

"Asesorarte": ofreció servicios de asesoría especializada para que cada empresa, de acuerdo con sus necesidades, seleccionara uno de ellos, incluyendo*: (i) Estrategias de manejo del riesgo cambiario, (ii) Análisis financiero de la actividad exportadora, (iii) Análisis financiero de proyectos verdes, y (v) Fortalecimiento de la estrategia financiera.

4. CAMPAÑAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA EMPRESARIAL 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, Facebook y Tik Tok).



**TÚ TRANSFORMAS A COLOMBIA,
CREEMOS EN TI**

**¡En Bancóldex creemos que la educación
financiera transforma los empresarios!
Te damos aquí algunos tips para iniciar el 2024**

¿Por qué es importante que tengas un buen historial crediticio?

Si tu comportamiento de pago es bueno podrás acceder a mejores recursos. Pero si tienes algún reporte negativo, debes conocer de día tus obligaciones.

Las centrales de información tienen todo tu comportamiento de pago, obligaciones vigentes, expas aprobadas y consultas realizadas.

Lo que debes tener en cuenta sobre el pago de tus créditos

¿Qué pasa si me abusa en el pago de mi crédito? Si no has podido pagar una obligación y ya te han informado que estás en mora, serás reportado en una central de información.

Si tienes inconvenientes para pagar tus obligaciones, busca acuerdos de pago con tu acreedor.

#CreerEnTiNosMueve
Elige tu medio de comunicación

4. CAMPAÑA DE MAILING CON INFORMACIÓN Y CONTENIDOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA EMPRESARIAL

Para reforzar conceptos clave sobre la cultura del pago oportuno del crédito y la importancia de tener un buen historial crediticio, se realizó el envío de un correo electrónico en el mes de enero 2024 a más de 46.000 microempresarios registrados en la base de datos del Banco.

Esta campaña de mailing se desarrolló bajo el liderazgo de la Dirección de Mercadeo y Comunicaciones de Bancóldex.

4. SITIO DE FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL EN LA PÁGINA WEB DEL BANCO

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

Fortalecimiento Empresarial

Asistencia Técnica

Educación Financiera

Programa Trasciende



EDUCACIÓN FINANCIERA



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 conocimiento especializado y herramientas de autogestión para tu empresa:

Se crearon secciones independientes para los programas especiales de formación para empresarios durante el 2024.



Comprende el régimen cambiario y el manejo de divisas para potenciar o mantener las actividades de comercio exterior de su empresa, participando del programa de formación ejecutiva que Bancoldex en alianza con la Facultad de Administración de la Universidad de Los Andes han diseñado para su empresa exportadora y logra con ello:

- Identificar los conceptos, definiciones básicas y fundamentales para la aplicación del régimen cambiario.
- Reconocer las principales obligaciones que el régimen cambiario contempla para empresas exportadoras colombianas.
- Conocer las principales obligaciones derivadas del uso de cuentas de compensación y la presentación de información exógena cambiaria, y el régimen sancionatorio en materia cambiaria.

El programa se desarrollará en 4 módulos de 2 horas cada uno, de manera virtual sincrónica, completamente gratuito para las empresas seleccionadas. Tendrá la posibilidad de recibir un certificado de asistencia y participación al asistir mínimo al 80% de las horas programadas.

<https://www.bancoldex.com/es/soluciones-de-fortalecimiento-empresarial/programa-de-formacion-ejecutiva-regimen-cambiario-oportunidades-y-realidades>



Bancoldex en alianza con la Facultad de Administración de la



Lo invita a participar en el programa de formación ejecutiva "Sostenibilidad Empresarial".

Objetivo

Proporcionar a los participantes una comprensión general de los principios y las principales prácticas de sostenibilidad empresarial, permitiéndoles identificar oportunidades para mejorar la estrategia de sostenibilidad en su empresa.

Dirigido a:

Directivos y/o personas que ocupan posiciones de gerencia media en Mipymes o grandes empresas colombianas, interesados en mejorar sus conocimientos y estrategias en materia de sostenibilidad, priorizando aquellas empresas que cuenten con un producto financiero de Bancoldex.

<https://www.bancoldex.com/es/soluciones-de-fortalecimiento-empresarial/programa-de-formacion-ejecutiva-sostenibilidad-empresarial>

PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE COLOMBIA

Formación de Funcionarios

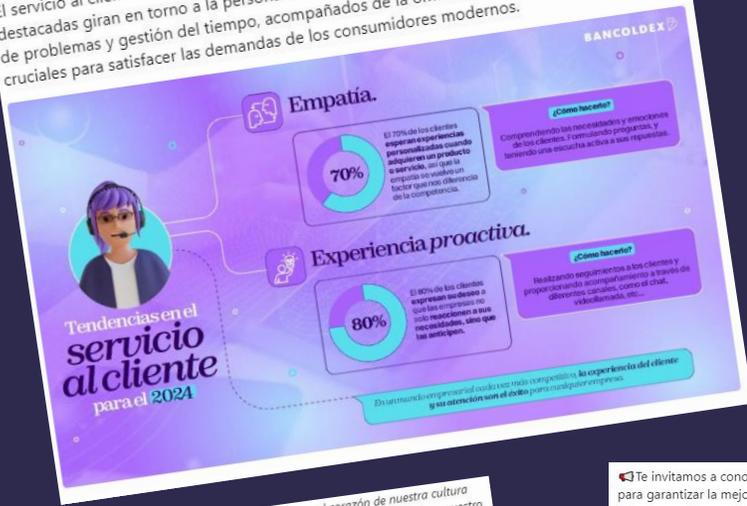
Se ejecutó un programa de formación para los funcionarios del banco, enfocado en fortalecer sus conocimientos sobre productos y servicios, protocolos de atención, atención a personas en condición de discapacidad, gestión del SAC y habilidades en Contact Center. Las acciones incluyeron capacitaciones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



Experiencia y Cultura

MIRANDO HACIA EL FUTURO

El servicio al cliente es la columna vertebral de toda empresa, y las tendencias más destacadas giran en torno a la personalización, empatía, adaptabilidad, escucha, resolución de problemas y gestión del tiempo, acompañados de la omnicanalidad, como elementos cruciales para satisfacer las demandas de los consumidores modernos.



Tendencias para el Servicio al Cliente en 2024

Estas cinco tendencias tecnológicas no solo representan avances en la automatización e individualización, sino también la transformación de cada interacción en una experiencia significativa.



Cultura de Servicio

Aquí aprenderás un poco de qué es la cultura de servicio, y cómo aportar a la cultura de servicio del Banco desde tus funciones.



En BancolDex, creemos firmemente que el servicio al cliente es el corazón de nuestra cultura de servicio. Cada interacción con nuestros clientes es una oportunidad para demostrar nuestro compromiso, empatía y profesionalismo.

A continuación encontrarán claves y consejos para brindar un servicio al cliente excepcional. Recordemos que nuestra capacidad de entender y satisfacer las necesidades de nuestros clientes no solo fortalece nuestra relación con ellos, sino que también impulsa el crecimiento y éxito del Banco.

Juntos, construyamos una cultura de servicio sólida y ejemplar.



Te invitamos a conocer el **Protocolo de Atención al Consumidor Financiero**, diseñado para garantizar la mejor experiencia para nuestros clientes. Únete a nosotros y descubre cómo nos esforzamos por brindar atención de calidad y de manera efectiva.

Recuerda que el protocolo de atención, tiene alcance a todos los funcionarios del Banco que tengan algún tipo de contacto con usuarios o clientes.

¡Gracias por ver este video! Esperamos que hayas encontrado información útil y relevante. Si tienes alg... see more



¿Sabías que BancolDex tienen un Protocolo de Atención a Personas en Condición de Discapacidad?

Este protocolo no solo cumple con las normativas vigentes, sino que también refleja nuestro compromiso con la inclusión y la igualdad de oportunidades para todos nuestros grupos de interés.

El protocolo incluye directrices específicas para garantizar que las personas con discapacidad reciban una atención respetuosa, adecuada y accesible en todas nuestras interacciones.

Aquí te contamos: Protocolo de Atención a personas en condición de discapacidad.mp4... see more



¡Hola a todos los funcionarios de BancolDex!

Estamos emocionados de invitarlos a participar en el curso sobre el sistema de atención al consumidor financiero. Este curso es una oportunidad para fortalecer nuestros conocimientos y habilidades en el manejo de las consultas y reclamos de nuestros clientes.

El curso abordará temas clave como la normativa vigente, los derechos y deberes de los consumidores financieros, así como las mejores prácticas para brindar un servicio de calidad y eficiente... see more



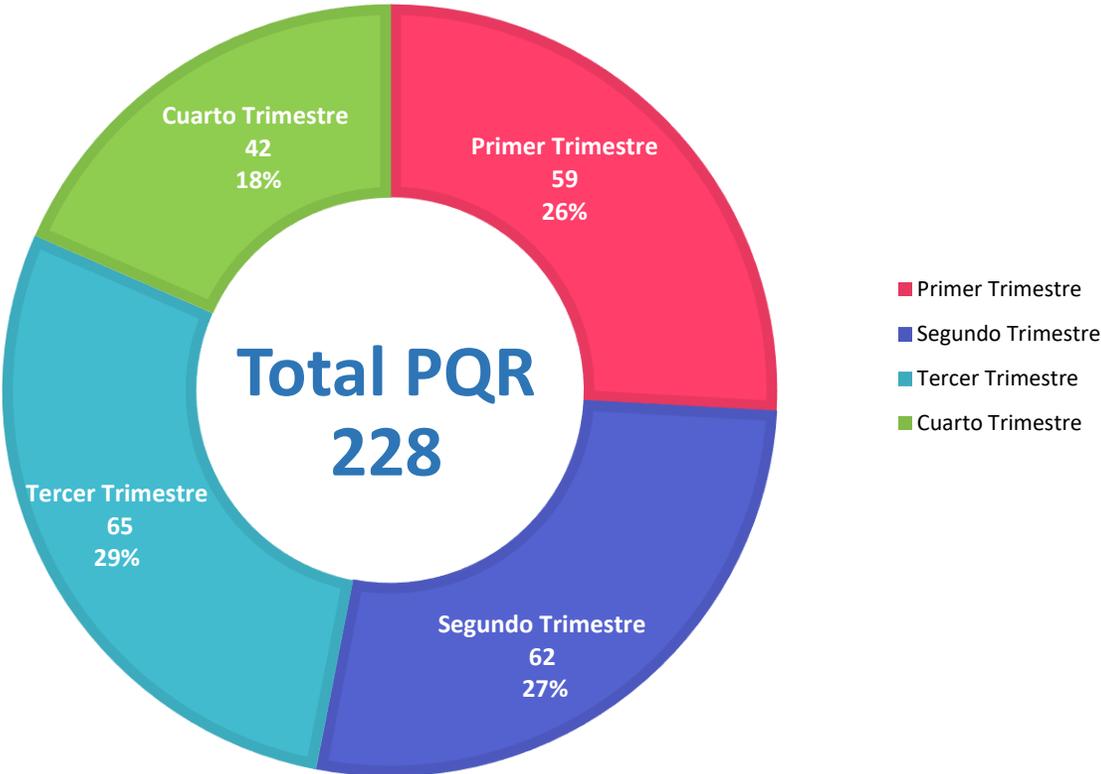
6. Informe de Quejas y Reclamos



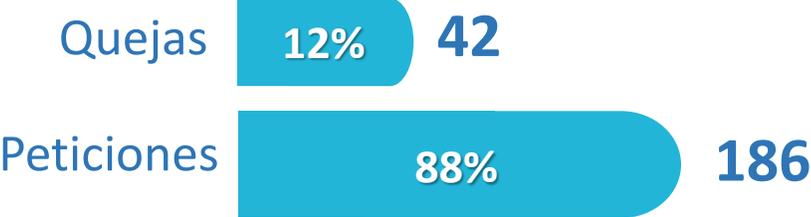
INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Resultados 2024

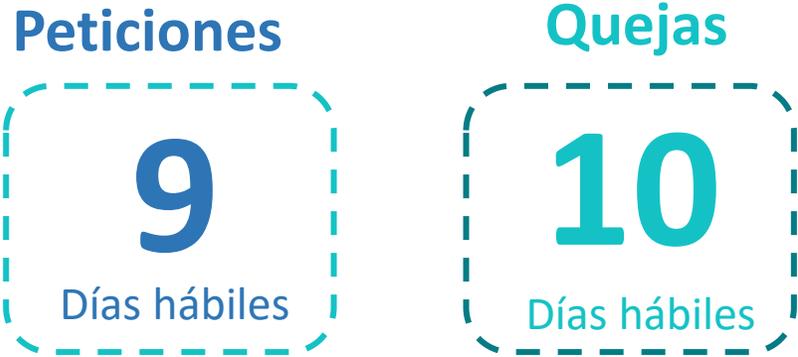
TOTAL PQR RECIBIDAS



TIPO DE SOLICITUD



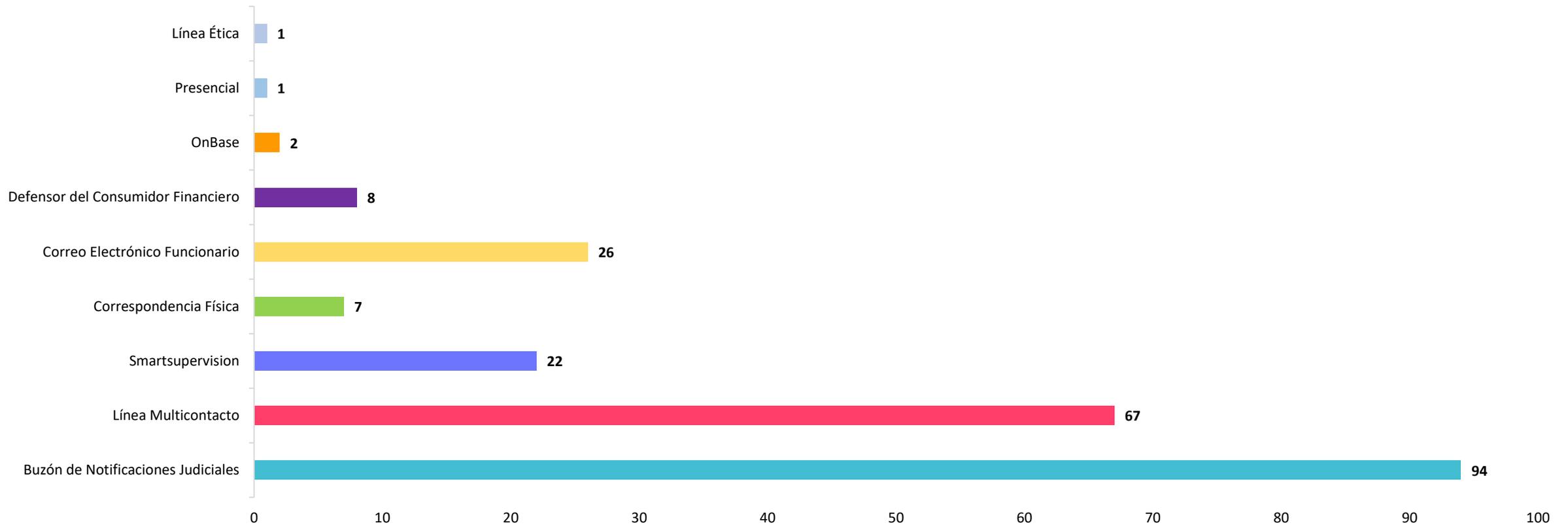
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA



INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Resultados 2024

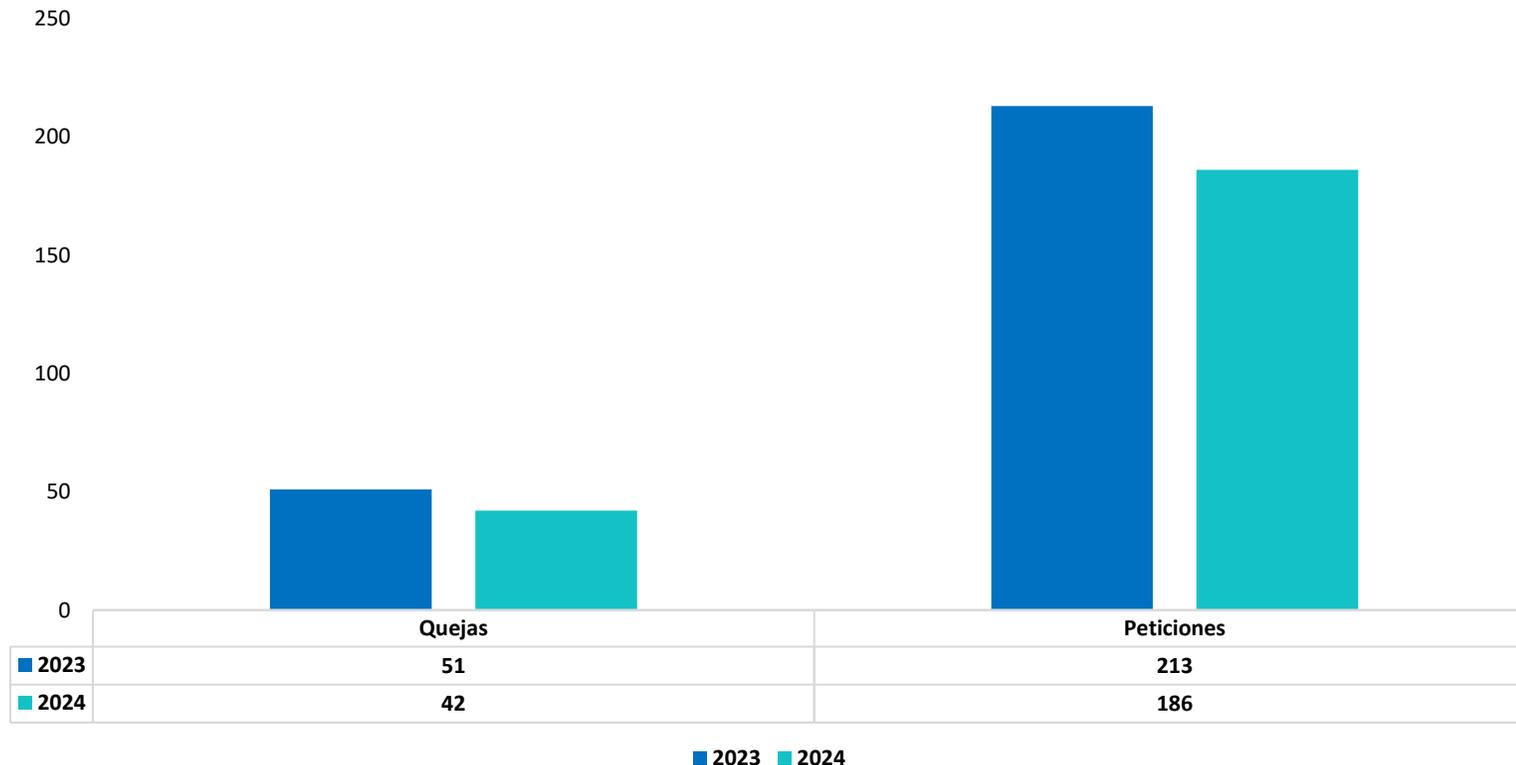
CANALES DE INGRESO



INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Resultados 2024

COMPARATIVO 2023 VS 2024



Quejas



9 %

Peticiones



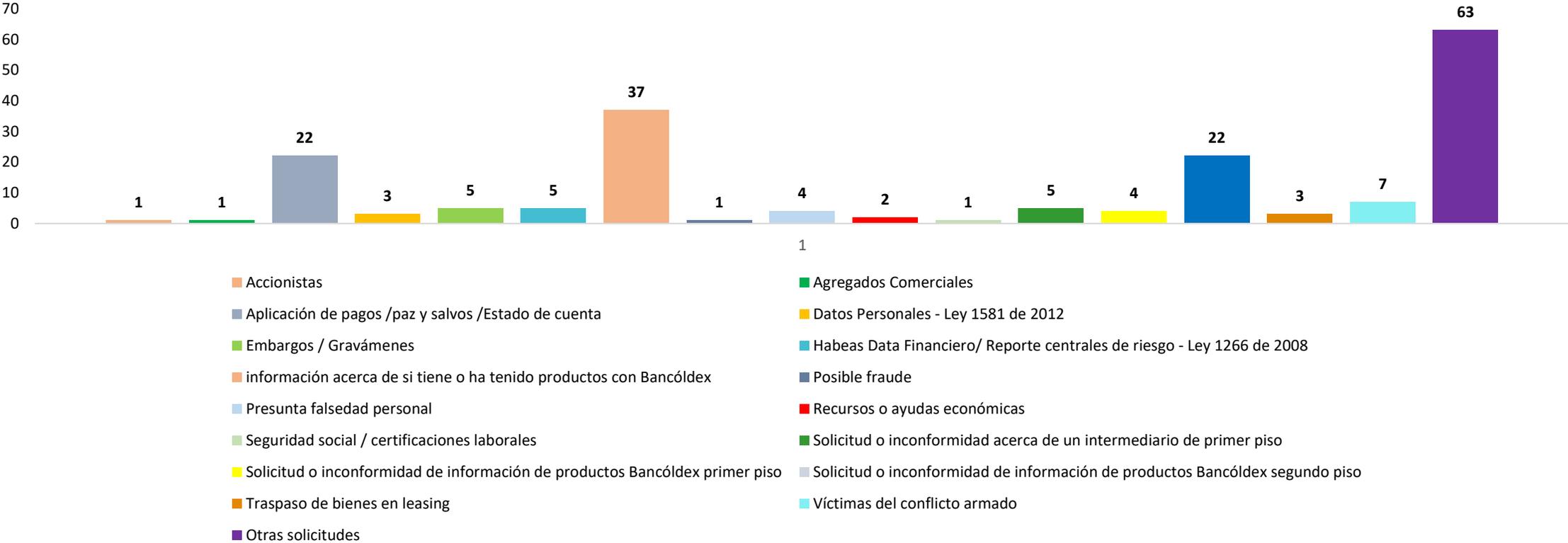
27 %

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Resultados 2024

TIPOLOGÍA

Las principales tipologías relacionadas con la interposición de **peticiones** durante el año 2024 fueron las siguientes:

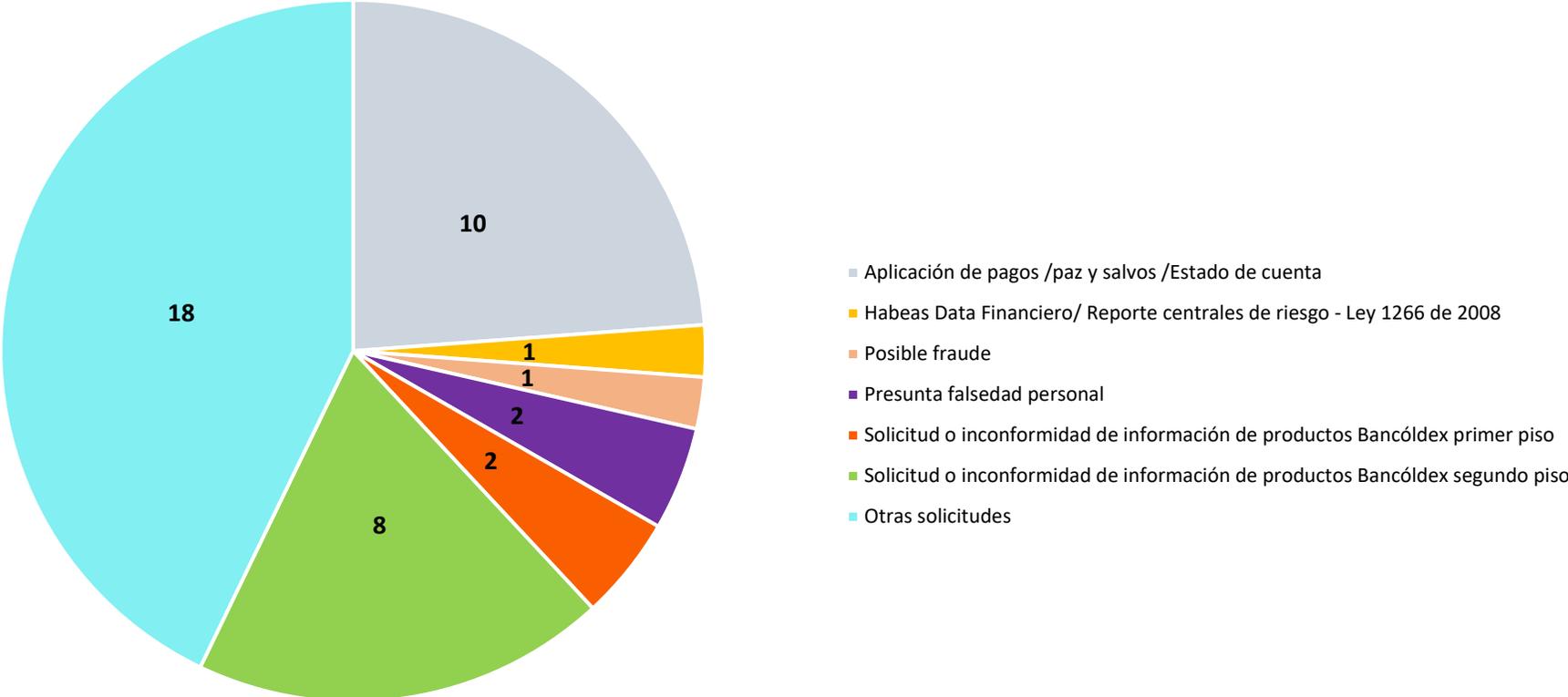


INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Resultados 2024

TIPOLOGÍA

Las principales tipologías relacionadas con la interposición de **quejas** durante el año 2024 fueron las siguientes:



INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Resultados 2024

ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Durante el 2024 desde el Departamento Jurídico se implementaron mejoras y controles dentro del proceso de atención de PQRS:



Capacitación al nuevo Contact Center del Banco, cuyo objetivo fue presentar el procedimiento para la debida atención de PQRS y el escalamiento oportuno de estas solicitudes.



Inclusión dentro de la Política de Daño Antijurídico de Bancóldex una actividad acerca de la identificación de los buzones activos del Banco, identificación de los responsables de su administración y memorando con la información acerca de las incidencias legales de los buzones.



Designación mensual de una persona que ejerce la función de seguimiento al vencimiento de las PQRS.



El 14 Agosto se certificó por la SFC la integración de Smartsupervision con el CRM del Banco.

Se pasó a fase de producción y estabilización de la herramienta.

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Resultados 2024

ACTIVIDADES Y RESULTADOS



Actualización, elaboración y publicación de los informes de PQRS establecidos en la Ley. Además del envío de informes de quejas a las áreas del Banco en las que se identifica la recurrencia de causas.



Diseño por parte del DCA, OSC, OJP y DJU del procedimiento de atención de solicitudes de clientes, el cual fue publicado el 3 de septiembre de 2024 en Isolucion.



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

¿TE LLEGÓ UN DERECHO DE PETICIÓN O UNA QUEJA?

Esto es lo que debes hacer

Si recibiste una **comunicación que dice:**

"derecho de petición", "queja" o "en el marco del artículo 23 de la Constitución Política", remítelo de **MANERA INMEDIATA** al buzón:

departamentojuridico@bancoldex.com
con copia a
correspondenciasector@bancoldex.com

indicando en el **asunto** que es una **petición, queja o reclamo.**

Esto permitirá al **Departamento Jurídico** responder de manera oportuna, completa y de fondo los requerimientos que nos realizan.

Contamos con tu apoyo para responder de manera oportuna a nuestros peticionarios.

BANCOLDEX

The infographic also features a yellow warning sign icon and a laptop displaying an email interface with the recipient and subject fields filled out.



BANCOLDEX.COM



BANCÓLDEX BOGOTÁ
(601) 742 0281

LÍNEA GRATUITA NACIONAL
01 8000 18 0710