BANCOLDEX
PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL

Resultados Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC 2020

Vicepresidencia Comercial

Oficina de Efectividad de Fuerza de Ventas

Great Place To Work.
Certificado
OCT 2020-SEP 2021
COL

El progreso es de todos
Mincomercio

SOMOS EL BANCO DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE COLOMBIA

Principales Resultados SAC 2020

Oficina de Efectividad de Fuerza de Ventas

Resumen Gestión SAC

	2.019	2.020
GESTIÓN INBOUND: chat, correos, llamadas	13.031	60.975
OUTBOUND -Llamadas	34.524	32.553
OUTBOUND –Mailing Promedio de apertura	449Campañas - 21%Apertura 166.470email enviados	213Campañas - 58%Apertura 928.991email enviados
REDES SOCIALES: % de crecimiento en seguidores	TWITTER 7% - FACEBOOK 10% LINKEDIN 101% - INSTAGRAM 57%	TWITTER 9% - FACEBOOK 30% LINKEDIN 8% - INSTAGRAM 112%
VISITAS EQUIPO COMERCIAL	12.798	27.201
INDICADORES DE SATISFACCIÓN DELCLIENTE	9,1	8,8
EDUCACIÓN FINANCIERA	9 cursos 470 certificados	9 cursos 3.028 certificados
PQRS	10 PQR 3 felicitaciones	379 PQR 7 felicitaciones

Logros 2020:

- Atención de la contingencia en atención de los canales por COVID 19
- Respuesta al 100% de los usuarios contactables que se comunicaron por los canales
- Expansión de la operación e implementación de nuevas herramientas (IVR) para mantener indicadores de servicio
- Contratación e implementación del nuevo operador del Contact Center (COMDATA)
- Integración SAC ARCO BANCOLDEX
- Revisión Manual SAC y Procesos de Servicio al cliente

BANCOLDEX

Agenda

01 **SAC**
Sistema de atención al consumidor financiero

02 **Estructura organizacional**

03 **Canales de Atención**
Presencial
No Presencial

04 **Indicadores**
Indicadores de Servicio

05 **Educación Financiera**
Capacitación y Evaluación – Funcionarios

06 **Informe de Quejas y Reclamos**

SOMOS EL BANCO DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE COLOMBIA

01. Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC

1. Sistema de atención al consumidor financiero - SAC

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero se implementó en Bancóldex con el fin de desarrollar mecanismos que garanticen la adecuada atención y protección al consumidor financiero.

Ley 1328 de 2009, Régimen de Protección al Consumidor Financiero

Implementación de un SAC (Entidades vigiladas

SAC
Contenido mínimo

- 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

Auditorías:
-Contraloría interna: 2 x año
-Revisoría fiscal 2 x año
-Sistema de Gestión de Calidad Cuando haya lugar)

Contribuye a
-Plan anticorrupción
-Informes de sostenibilidad

Externos
- Comité de Asobancaria SAC (mensual)

SOMOS EL BANCO DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE COLOMBIA

02. Estructura Organizacional

2. Estructura organizacional – Principales funciones

SOMOS EL BANCO DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE COLOMBIA

03. Canales de Atención

3. Canales de atención al consumidor financiero

No presencial

- Línea de servicio
- Buzón telefónico
- Página Web
- Contáctenos
- Chat
- Agendamiento de Llamadas

- Facebook
- Twitter
- Instagram
- Youtube
- LinkedIn

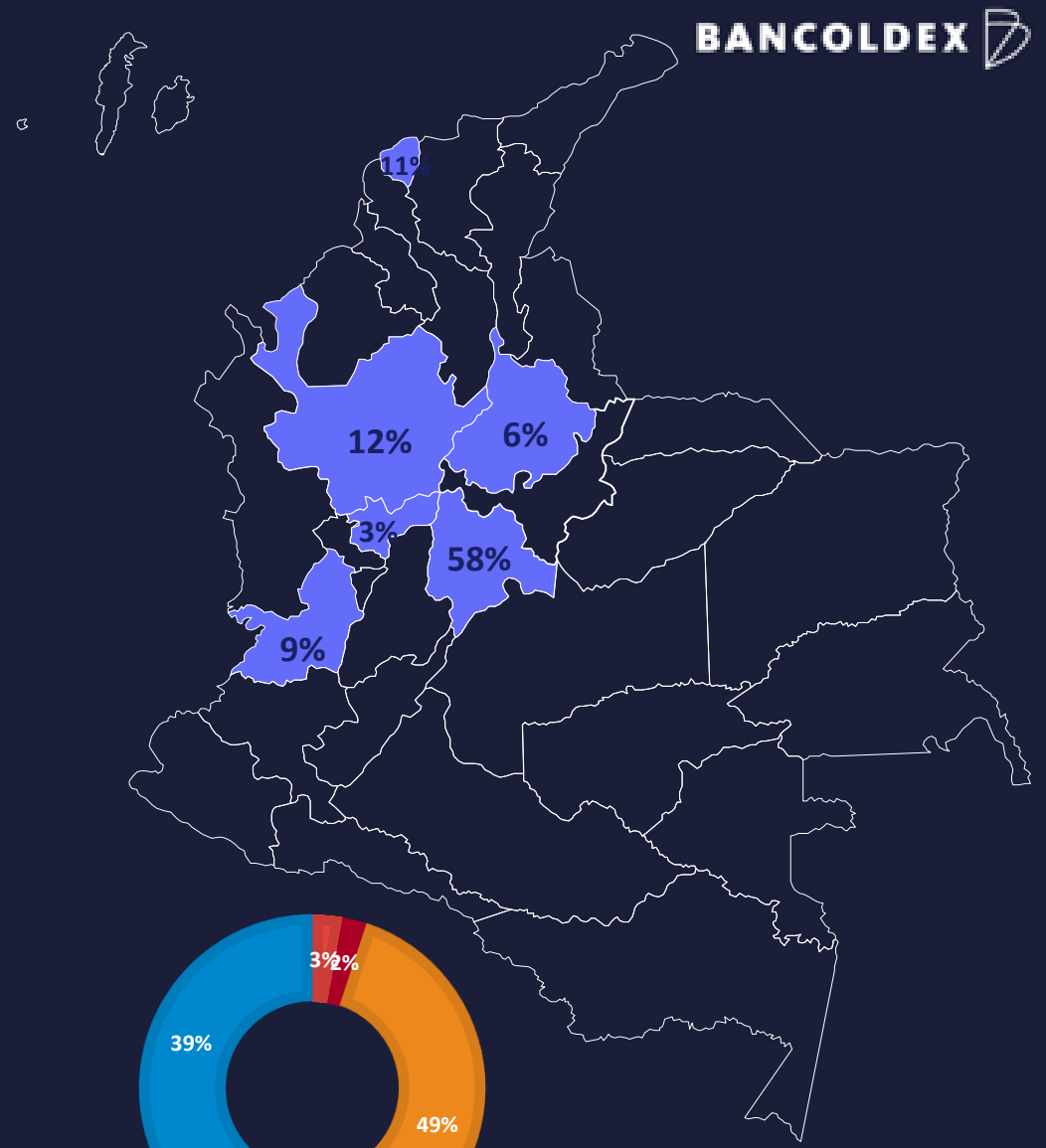
Presencial

- Visitas Comerciales
- Participación en eventos

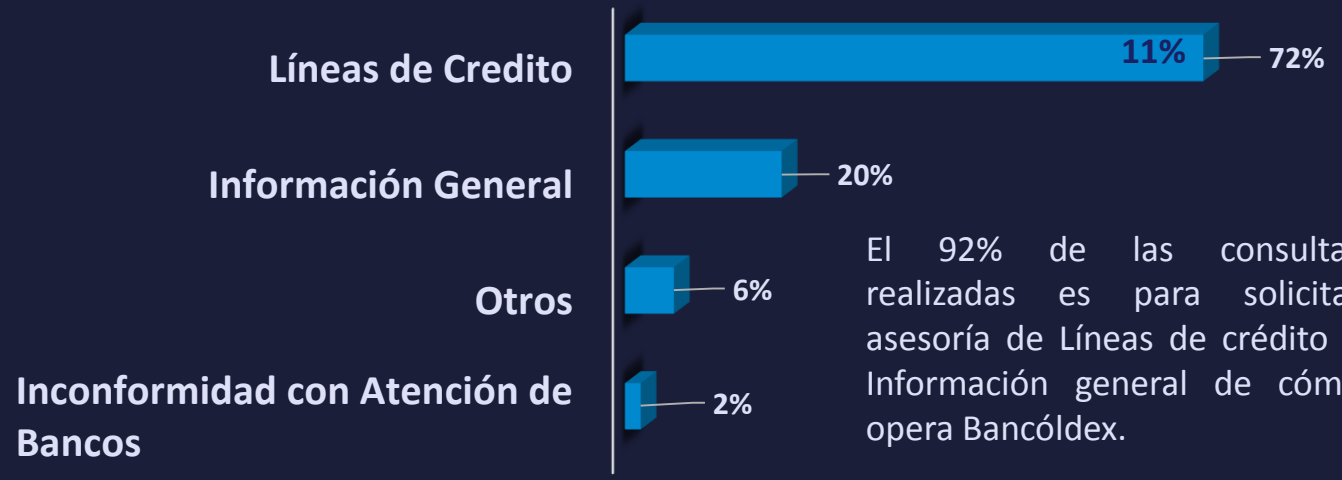
No Presencial

Inbound: ¿quiénes nos consultan?

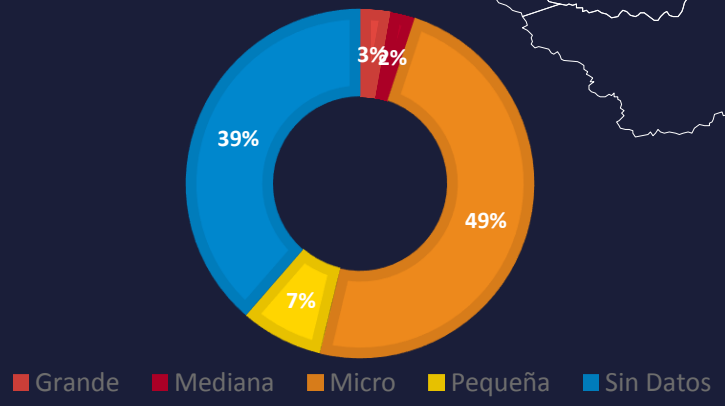
Canal	Correo	Llamada	Chat	Buzón telefónico	Videollamada	Total general
Empresario	28.484	22.338	4.775	624	20	56241
Victimas	282	552	132	27	2	995
Emprendedor	301	461	213	7	1	983
Gremios Entidades De Apoyo	664	98	10			772
Proveedores	122	388	213	1	9	733
Intermediario Financiero	60	373	18	3		454
Estudiante	218	92	73	1		384
Otros	1	116	23	109		249
Accionistas	23	23	16	2		64
Total general	**30.155**	**24.441**	**5.473**	**774**	**32**	**60.875**



Information Requerida



El 92% de las consultas realizadas es para solicitar asesoría de Líneas de crédito e Información general de cómo opera Bancóldex.



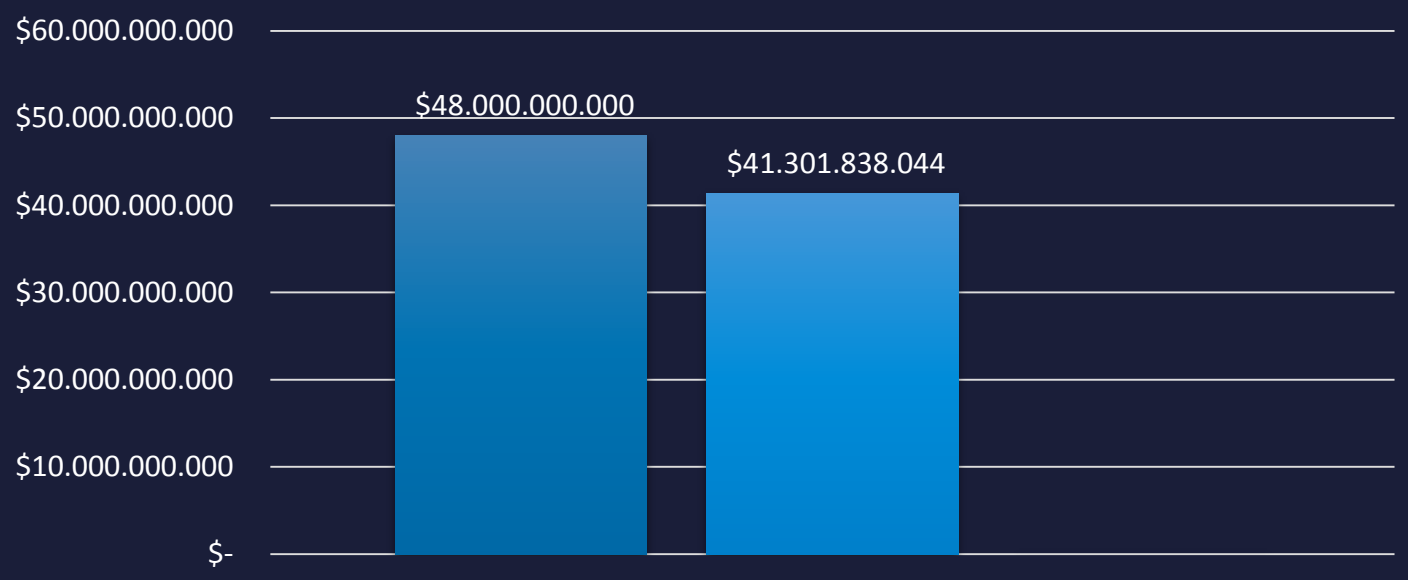
No Presencial

BANCOLDEX

Outbound - Línea de Servicios

Grupo de interés	Total
Empresario	31.102
Victimas	974
Intermediario Financiero	219
Emprendedor	116
Gremios Entidades De Apoyo	70
Proveedores	50
Estudiante	13
Accionistas	4
No Efectivo	4
Otros	1
Total general	**32.553**

Colocación Desembolsos 2020
Contact Center - Cumplimiento 86%



Durante el 2.020 El contact center gestionó 32.553 registros de salida relacionados con agendamientos, devolución de llamadas y chat´s no atendidos, llamadas por solicitud de Bancóldex y seguimiento a casos de cuenta de ahorro, gestión de oferta de crédito, postventa, invitación a convocatorias y eventos.

No Presencial

BANCOLDEX

Outbound – Marketing Digital

Email Marketing	Líneas de Crédito	Newsletter	Eventos	Corporativo	Total
# de envíos	76	14	83	40	213
Emails enviados	230.489	481.187	103.181	114.134	928.991
Aperturas	143.898	227.674	41.246	44.689	457.507
% de aperturas	56%	66%	60%	51%	58%
Clics	6.582	31.437	4.953	10.013	52.985
% Clics	8%	18%	30%	17%	18%

Promedio de apertura

Promedio de click

Visitas PG WEB

2.487.424

Usuarios

650.179

SMS Enviados

289.899

Con base en estos resultados de eficiencia se definen mejores contenidos y canales para campañas posteriores.

No Presencial

Outbound – Redes Sociales

Facebook

30% de Crecimiento en seguidores

Seguidores Totales
17.865

- Seguidores: 17.865
- Interacciones: 169.319
- Publicaciones: 705
- Consultas: 5.146

Instagram

112% de Crecimiento en seguidores

Seguidores Totales
6.898

- Seguidores: 6.898
- Interacciones: 3.085
- Publicaciones: 178
- Comentarios: 391

Twitter

9% de Crecimiento en seguidores

Seguidores Totales
76.016

- Seguidores: 76.016
- Interacciones: 11.224
- Publicaciones: 1.024
- Consultas: 186

LinkedIn

8% de Crecimiento en seguidores

Seguidores Totales
31.945

- Seguidores: 31.945
- Interacciones: 3.985
- Publicaciones: 178
- Comentarios: 391

Youtube

24% de Crecimiento en seguidores

Seguidores Totales
4.756

- Seguidores: 4.756
- Interacciones: 917.000
- Visitas: 171.574

Presencial

Visitas y Eventos

Tipo Evento	Número de Eventos
Reunión virtual / Telefónica	23.842
Visita Comercial	2.636
Reunión No Comercial	372
Capacitación Comercial	272
Visita de revisión - Cartera	25
Evento Masivo	18
Capacitación Operativa	10
Visita Área Riesgo	7
Sesión Técnica	7
Programa de Consultoría y Formación	6
Vinculación	6
Total general	27.201

195 eventos realizados por Bancóldex o por aliados de Bancóldex en donde se contó con la participación de 65.350 usuarios.

Una jornada financiera en la isla de San Andrés, con la participación de 131 empresas

SOMOS EL BANCO DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE COLOMBIA

04. Indicadores

Tamaño de la muestra

De acuerdo a la base de datos del universo, se realizó una muestra probabilística a partir de un muestreo aleatorio simple, aplicando la siguiente formula:

N= Universo

p= Probabilidad de ser escogido = se asume como 0,5

e= Error estándar = error permitido en los resultados = se asume como el 10%

Para tal efecto utilizamos la siguiente formula

$$n = \frac{Np\,(1 - p)}{N\,(e\,2\,p2) + p(1 - p)}$$

Tipo de Investigación	Segmentación	Universo (N)	Probabilidad (P)	Error estandar (e)	Muestreo aleatorio	Encuestas realizadas	% departicipación
Encuesta teléfonica	Desembolso con Visita	2.759	0,5	0,1	99	449	30%
Encuesta teléfonica	Desembolso sin visita	20.229	0,5	0,1	100	306	20%
Encuesta teléfonica	Prospecto con visita	1872	0,5	0,1	95	329	22%
Encuesta teléfonica	Prospecto sin visita	3.535	0,5	0,1	97	155	10%
Encuesta virtual	email marketing	5.547	0,5	0,1	98	245	16%
Encuesta teléfonica	EOCM´S		0,5	0,1	53	12	1%
Encuesta teléfonica	IF		0,5	0,1	63	4	0,3%
	Total general		0,5	0,1	605	1.500	100%

Preguntas de Encuesta

I.SATISFACCIÓN

En una escala de 1 a 10, donde 1 es totalmente insatisfecho y 10 es totalmente satisfecho por favor ¿indíquenos su grado de satisfacción con el servicio recibido?

I.PROMOCIÓN

Encuesta con la siguiente pregunta: En una escala de 0 a 10 donde 0 es nada probable y 10 es muy probable ¿Con qué probabilidad recomendaría a Bancóldex a un amigo, compañero o colega?

I.PERMANENCIA

Encuesta con la siguiente pregunta: En una escala de 1 a 10, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 10 es totalmente de acuerdo por favor indíquenos ¿volvería a utilizar los productos y servicios de Bancóldex?

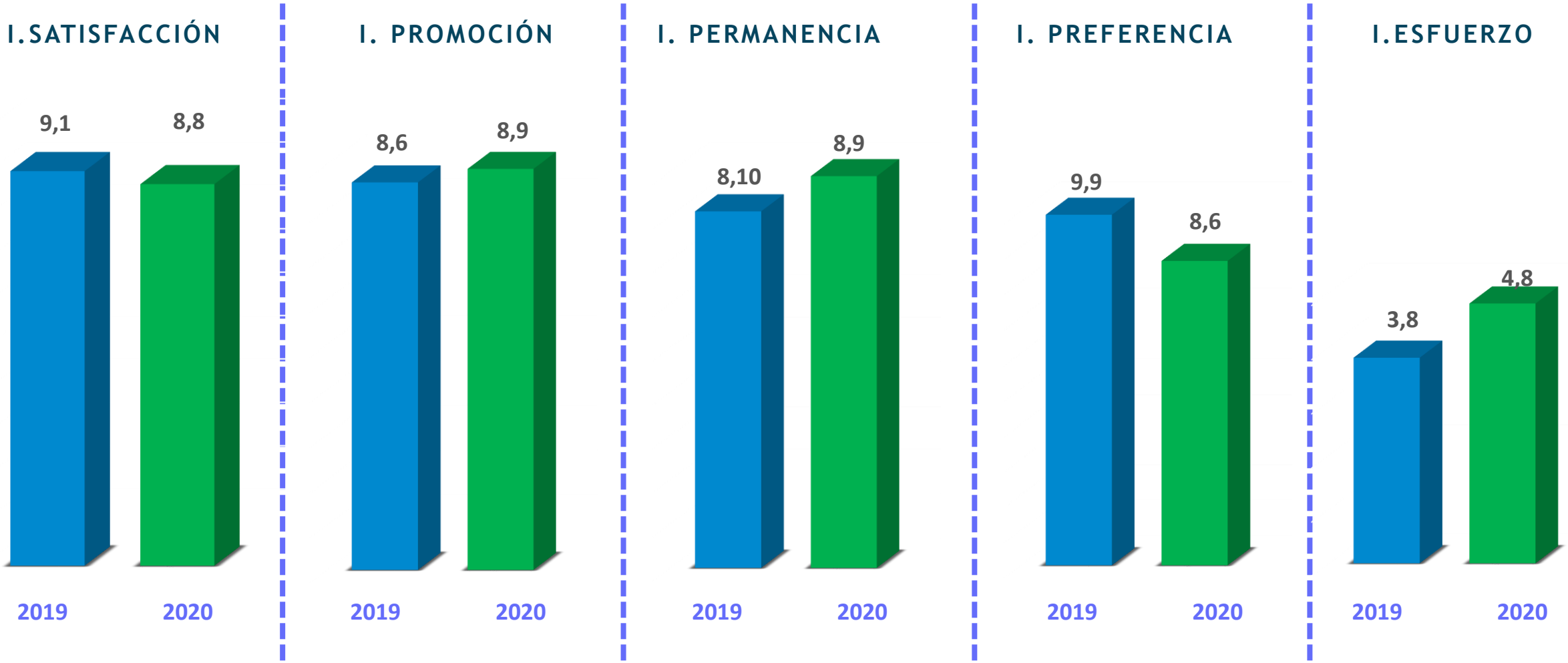
I.PREFERENCIA

Encuesta con la siguiente pregunta: En una escala de 1 a 10, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 10 es totalmente de acuerdo por favor indíquenos ¿Considera que los productos y servicios del Banco se adaptan a sus necesidades, son útiles, diferenciadoras y mejores que las de otras entidades?

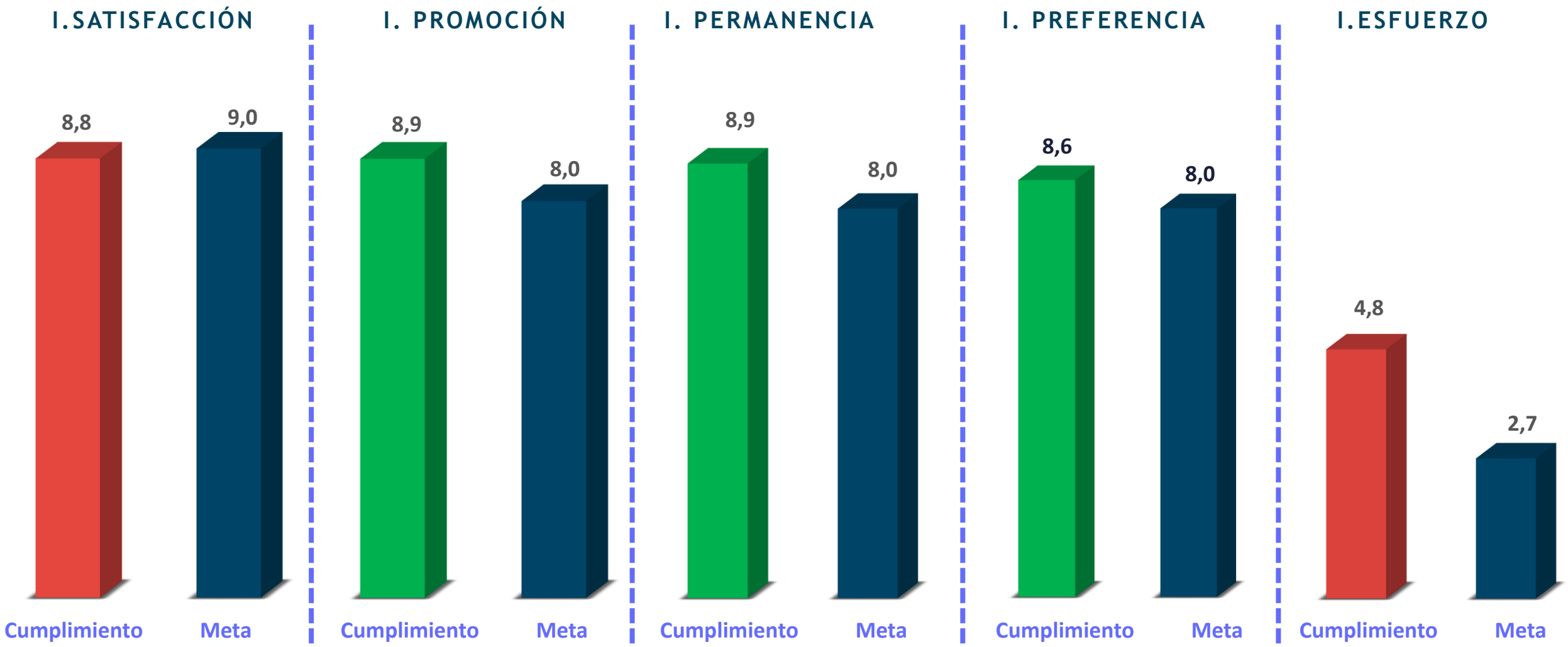
I.ESFUERZO

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

3. Indicadores de Servicios



Indicadores de Servicios – Cumplimientos Vs Meta

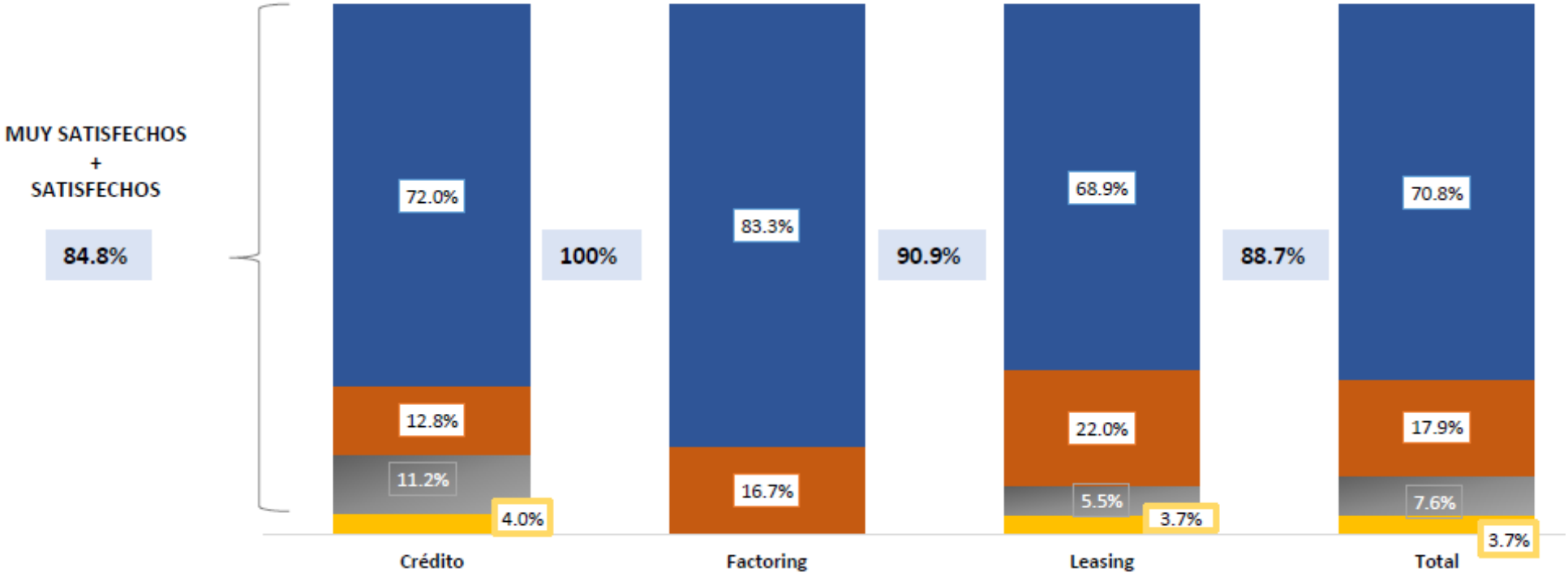


BANCOLDEX

PROMUEVE EL **DESARROLLO EMPRESARIAL** DE COLOMBIA

Indicadores de Servicios Prod. VCP

	Crédito	Factoring	Leasing	Total
2019	93.5	90.0	93.0	93.1
GAP	-4.2	5.0	-3.5	-3.5
N	125	12	164	301
Desv. típ.	17.047	7.977	13.668	15.006



Muy Insatisfecho	Ni Satisfecho ni Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1-5	6-7	8	9-10

Podría por favor indicarnos cuál es su nivel de satisfacción frente al SERVICIO prestado con su actual producto de BANCOLDEX

BANCOLDEX

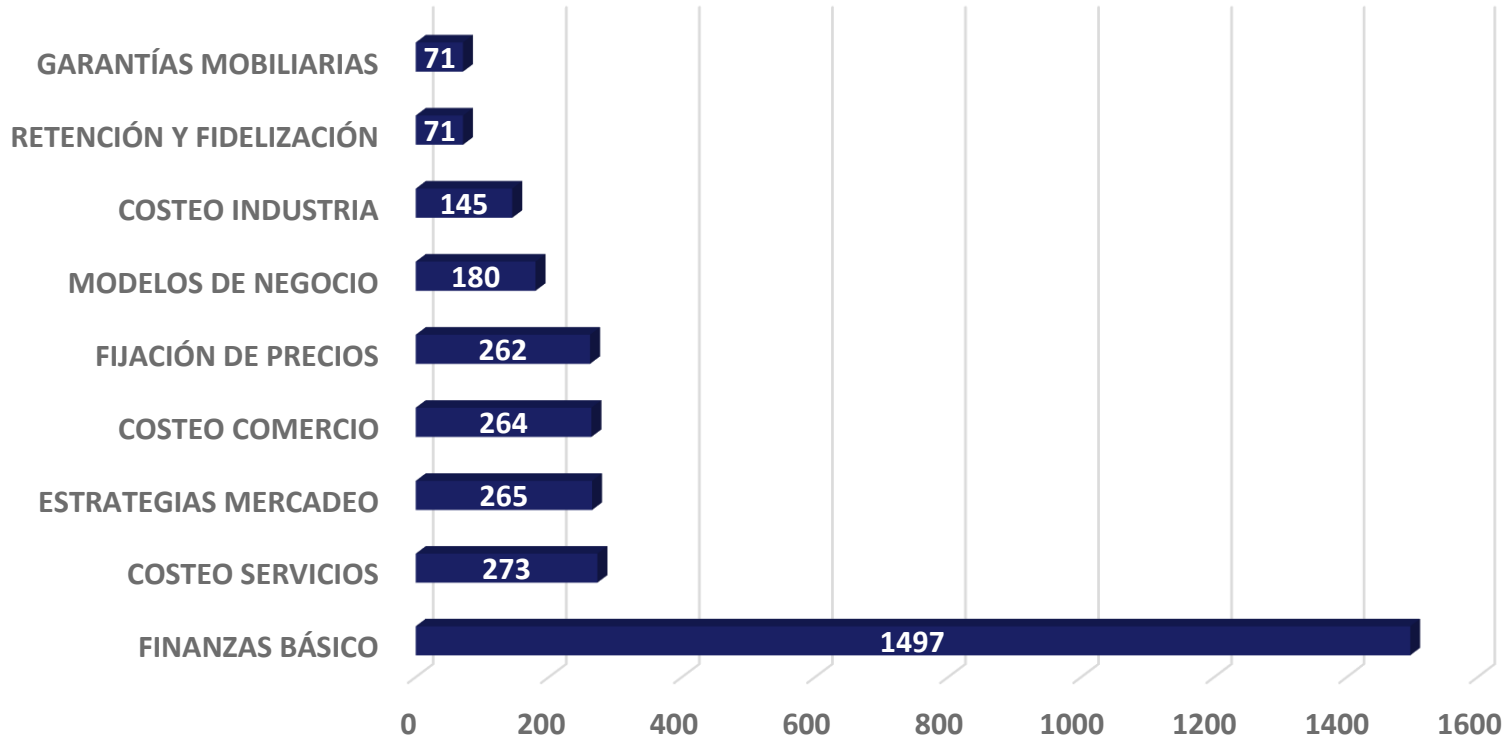
PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE COLOMBIA

SOMOS EL BANCO DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE COLOMBIA

05. Educación Financiera

5. Actividades de Formación - Consumidor Financiero

En el año 2020 en el Campus Virtual se inscribieron 5324 empresarios en los 9 cursos disponibles, en los cuales se generaron 3028 certificaciones.



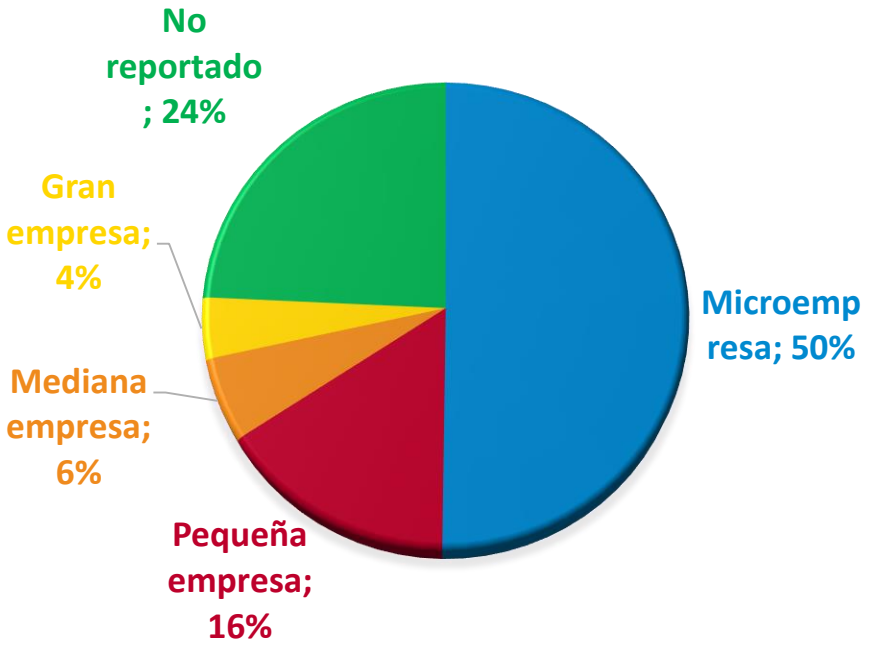
La cobertura alcanzó 369 municipios en los 32 departamentos del país, para lo cual además de la difusión por parte de Bancóldex, se establecieron alianzas con 36 Cámaras de Comercio, 9 Entidades Microfinancieras y 1 alcaldía.

El curso que ha generado el mayor número de certificaciones es el curso “Finanzas – conceptos básicos para su empresa”, con un total de 1497, seguido por los cursos de Costeo y Estrategias de mercadeo.

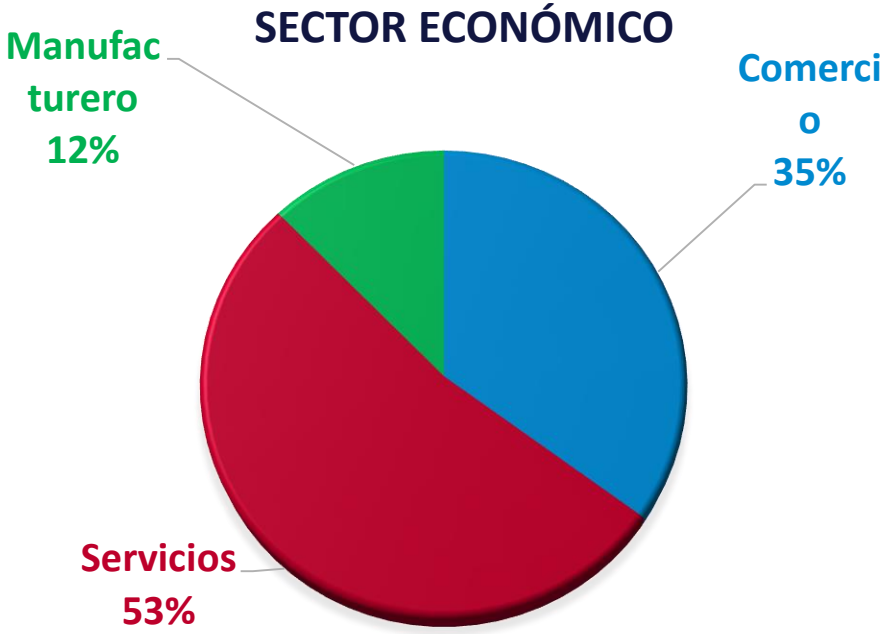
5. Actividades de Formación - Consumidor Financiero

Clasificación de usuarios

TAMAÑO DE EMPRESA



SECTOR ECONÓMICO

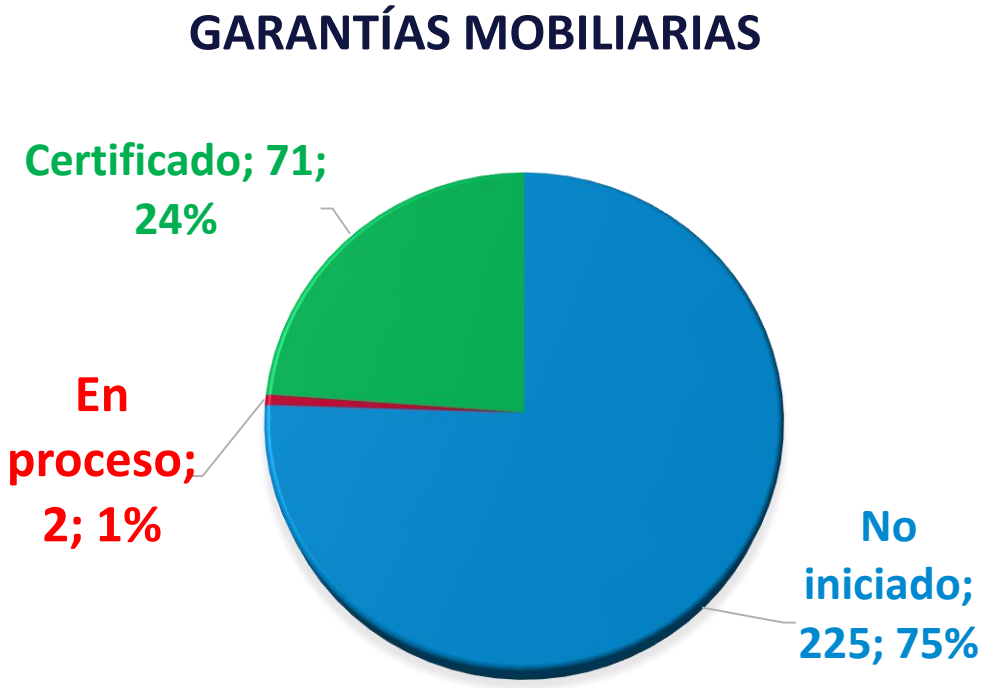


Si bien la oferta de cursos del Campus Virtual Bancóldex se orienta fundamentalmente a micros, pequeños y medianos empresarios, la participación en los cursos involucra empresas de todos los tamaños.

Los empresarios participantes provienen de los tres macrosectores empresariales del país, destacándose el de servicios como el de mayor participación

5. Actividades de Formación - Consumidor Financiero

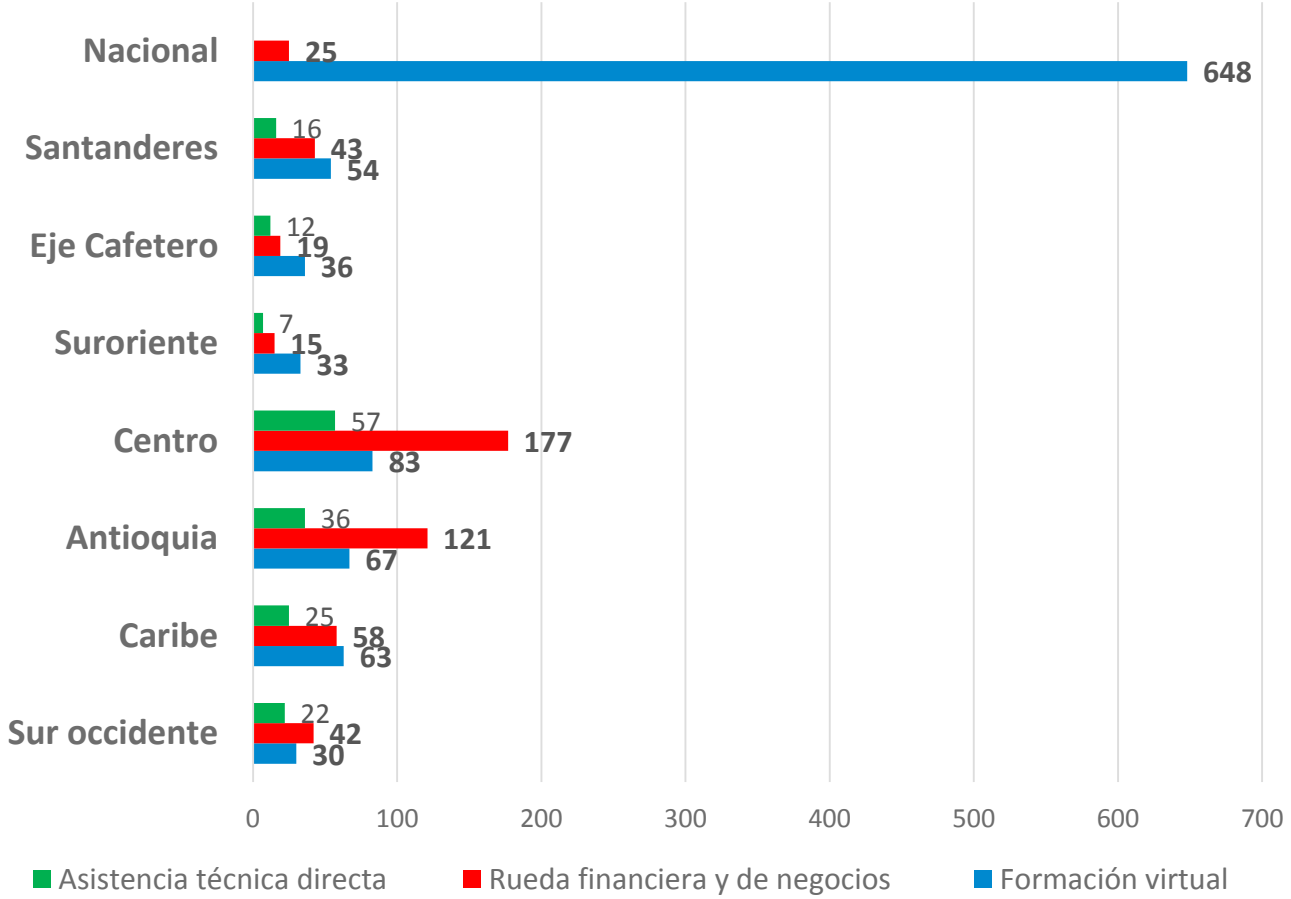
Alianza con Colombia Productiva



Se ofrece a los empresarios el curso de Garantías Mobiliarias que contó con 298 participantes, de los cuales 71obtuvieron su certificación

5. Actividades de Formación - Consumidor Financiero

ALIANZA CON MINCIT- CONECTA DIGITAL



Se realizó la versión de Conecta (presencial), Conecta Digital y Conecta Cluster que contó con una participación total de 2454 empresarios formados, 1211 participantes en ruedas financieras y de negocios, así como 415 empresas con asistencia técnica directa.

Conecta (presencial) se desarrolló en 7 ciudades (Ibagué, Tunja, Montería, Pasto, Cúcuta, Valledupar y Villavicencio), Conecta Digital realizó eventos de formación regionales y nacionales, los regionales cubrieron la región Suroccidente, Caribe, Antioquia, Centro, Suroriente, Eje Cafetero y Santanderes. Conecta Cluster fue a nivel nacional.

Las temáticas de asistencia técnica se enfocaron en ventas rápidas, gestión del gasto y tendencias post-covid para Conecta (presencial), transformación digital y/o flujo de caja según la necesidad de la empresa en el caso de Conecta Digital; en Conecta Cluster el foco fue en flujo de caja, estrategias comerciales, por mencionar algunos.

5. Actividades de Formación - Funcionarios

- Curso SAC: 136 Funcionarios nuevos
  217 Funcionarios nuevos
- Productos y Servicios: 164 Capacitaciones
  35 Asesores
- Curso de Lenguaje Claro: 21 Asesores
- Curso de Enfoque Psicosocial: 23 Asesores
- Lenguaje de Señas: 18 Asesores

SOMOS EL BANCO DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE COLOMBIA

06. Informe de Quejas

6. Informe Quejas y Reclamos

- Total Quejas 379
  - 263 Directamente por el Banco
  - 116 Traslados de la SFC
- Felicitaciones : 07

Del total de 379 quejas, 3 ingresaron por el Defensor del Consumidor Financiero

El aumento de las quejas en el último trimestre obedeció fundamentalmente a la crisis causada por el COVID 19 y sus efectos negativos en el desempeño de la economía del país y de las empresas.

Dentro de las quejas presentadas por los diferentes consumidores financieros la tipología que se repitió constantemente es la dificultad que presentan algunos empresarios en el acceso al crédito a través de los diferentes intermediarios financieros.

Great Place To Work.
Certificado
OCT 2020-SEP 2021
COL

BANCOLDEX

PROMUEVE EL **DESARROLLO EMPRESARIAL** DE COLOMBIA

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA S.A.

www.bancoldex.com

Bancóldex Bogotá:
(+57 1) 742 0281

Linea gratuita nacional:
01 8000 18 0710

El progreso es de todos
Mincomercio