



Informe SAC I Semestre 2024
Oficina de Servicio al Cliente
Vicepresidencia Comercial



Informe SAC I Semestre 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

01

Sistema SAC

02

Estructura
Organizacional

03

Canales de
Atención

04

Indicadores

05

Educación Financiera y
Formación de Funcionarios

06

Informe de Quejas
y Reclamos

Resumen del SAC

	2022	2023	2024
 INBOUND: CHAT, CORREOS, LLAMADAS, VIDEO ATENCIÓN, BUZÓN	14.297	12.791	10.718
 OUTBOUND: LLAMADAS	33.533	70.302	43.170
 OUTBOUND: MAILING PROMEDIO DE APERTURA	3.186.398 Email Enviados 21% Apertura	3.664.510 Email Enviados 28% Apertura	1.148.690 Email Enviados 41% Apertura
 REDES SOCIALES: INTERACCIONES	Facebook 84.257 - Instagram 2.555 Twitter 15.668 - Linkedin 10.227	Facebook 243.440 - Instagram 4.125 Twitter 15.588 - Linkedin 155	Facebook 5.045 - Instagram 3.075 Twitter 2.437 - Linkedin 20.926
 VISITAS EQUIPO COMERCIAL	12.326	14.154	14.655
 INDICADORES DE SATISFACCIÓN	8,7	9,0	8,4
 EDUCACIÓN FINANCIERA	9 Cursos 470 Certificados	24 Cursos 665 Certificados	24 Cursos 1.628 Certificados
 PQRS	237 PQR	126 PQR	121 PQR

Impulsando la Mejora Continua y la Excelencia en el Servicio

Retos

Mantener la mejora continua en tiempos de respuesta y fortalecer aún más los canales digitales.

Próximos Enfoques

Continuaremos con las campañas de fortalecimiento de la cultura de servicio, buscando siempre proteger los derechos del consumidor y garantizar excelencia en la atención.

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)

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

CONTENIDO MÍNIMO DEL SAC

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

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.

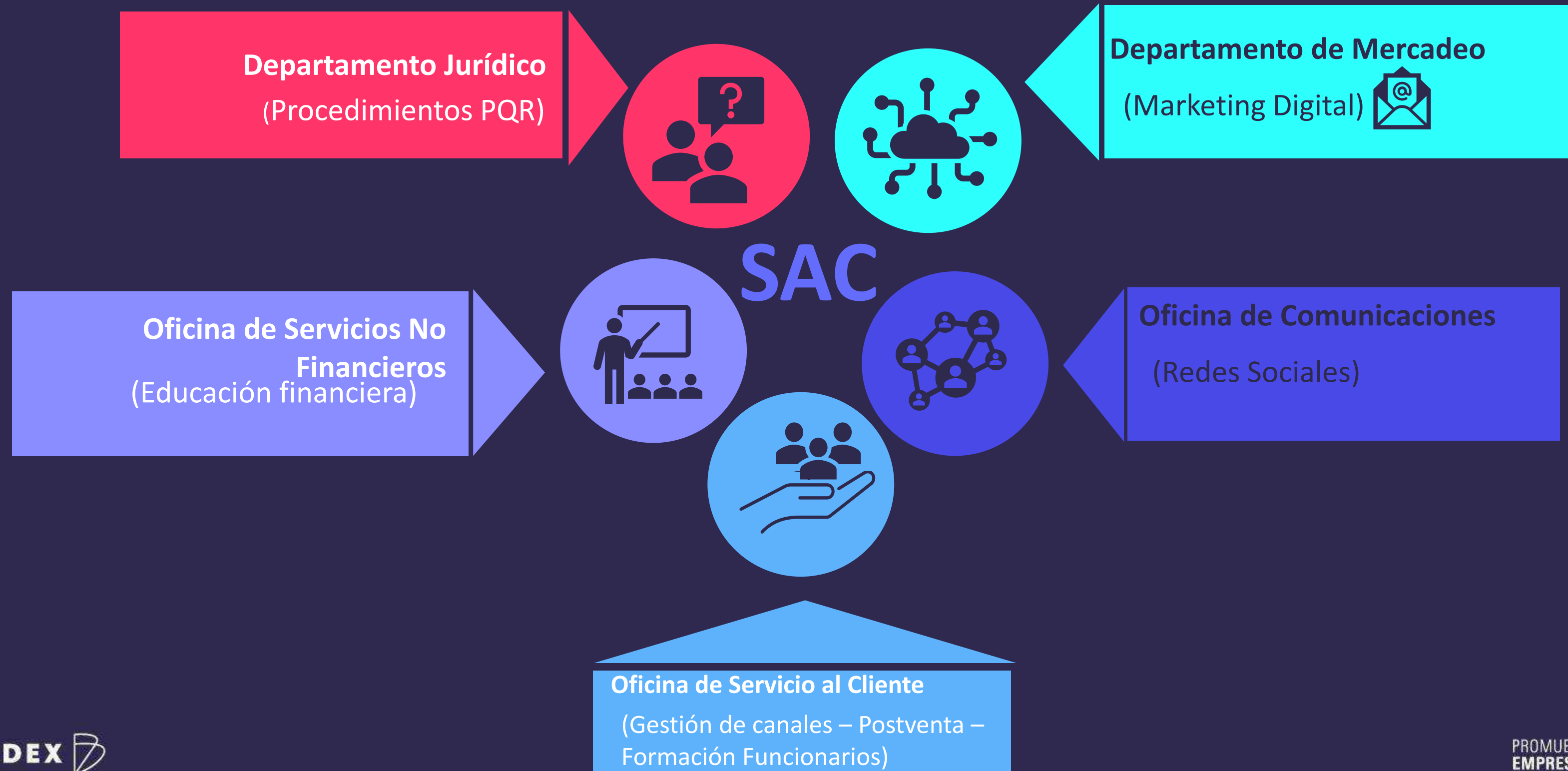
Líder de Continuidad

- 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.

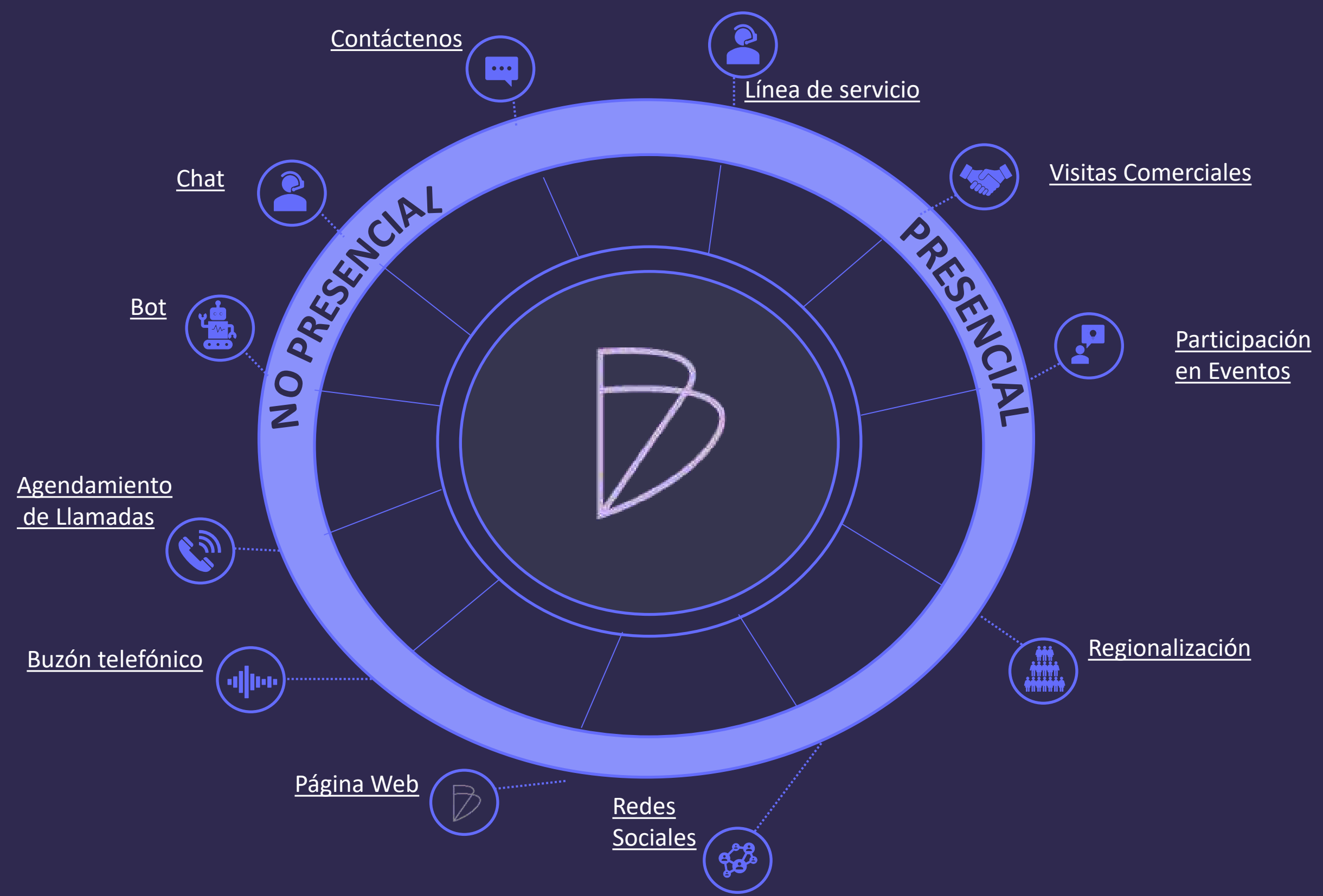
Áreas que gestionan el SAC



3. Canales de Atención

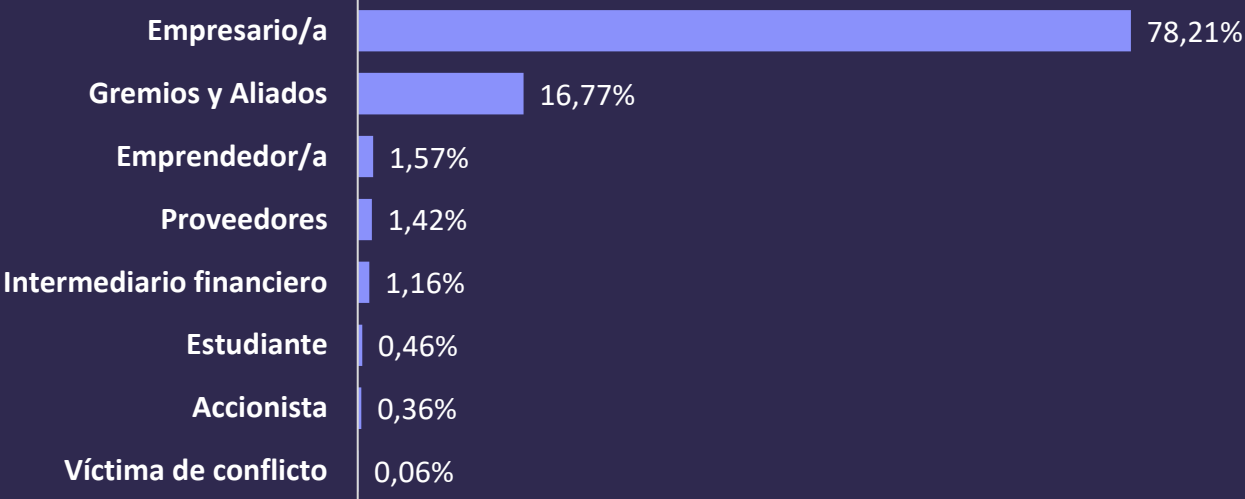


Canales de Atención

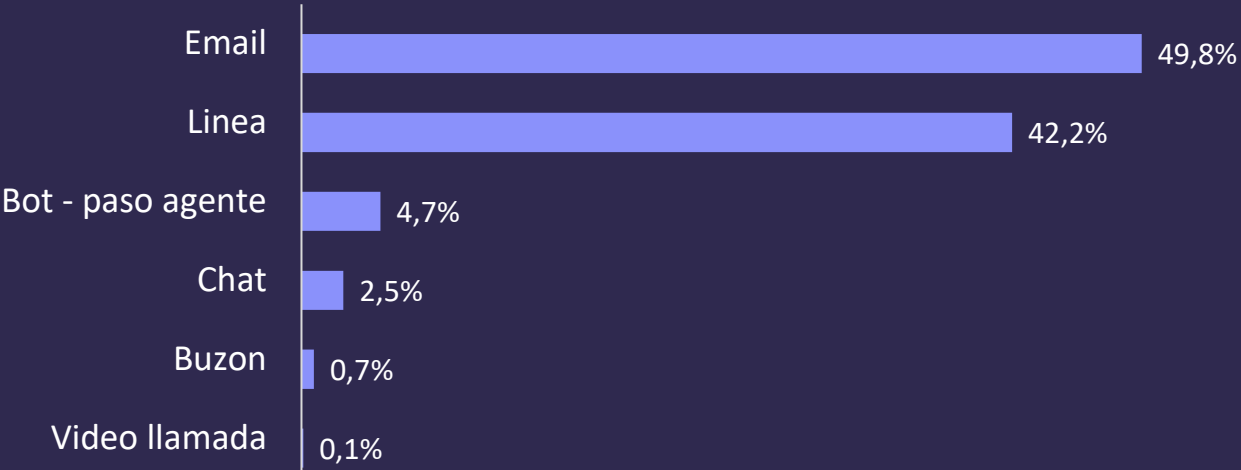


Gestión Inbound

¿Quien nos consultó en el 2024?

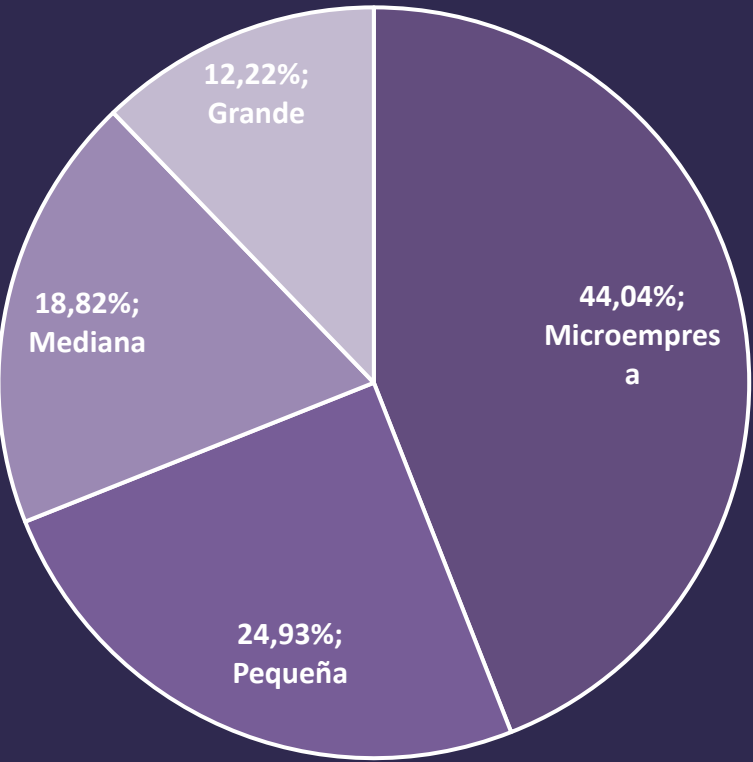


¿Por qué canal nos consultaron en 2024?

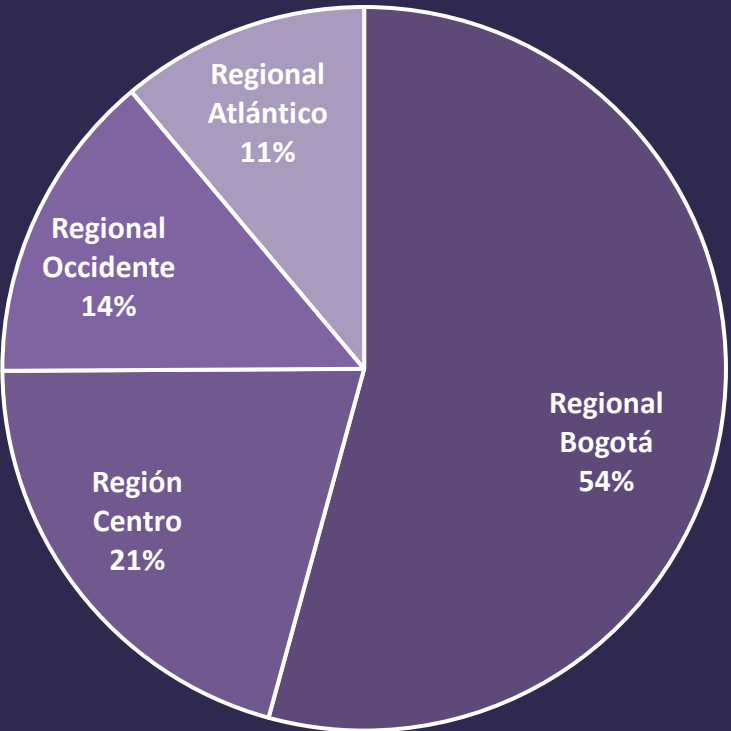


Total Consultas
Recibidas:
10.718

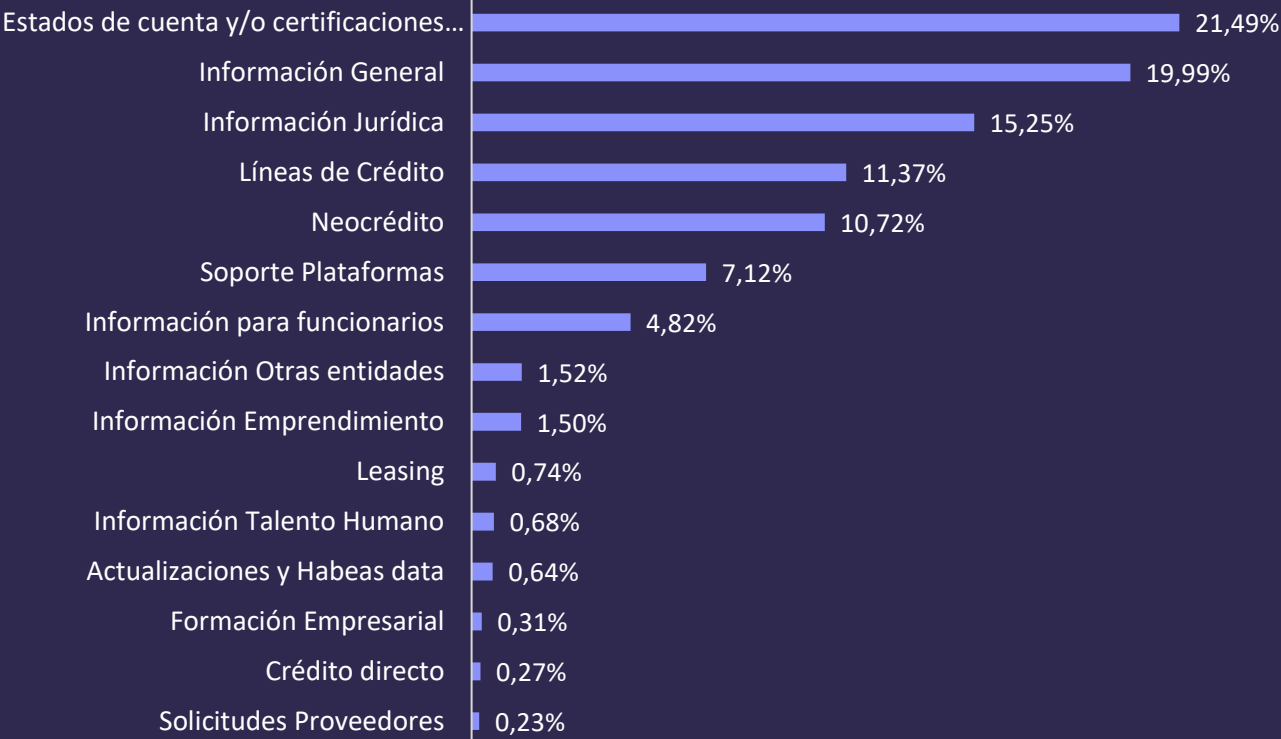
Tamaño de las Empresas 2024



Región de consulta 2024



Información que consultaron en el 2024



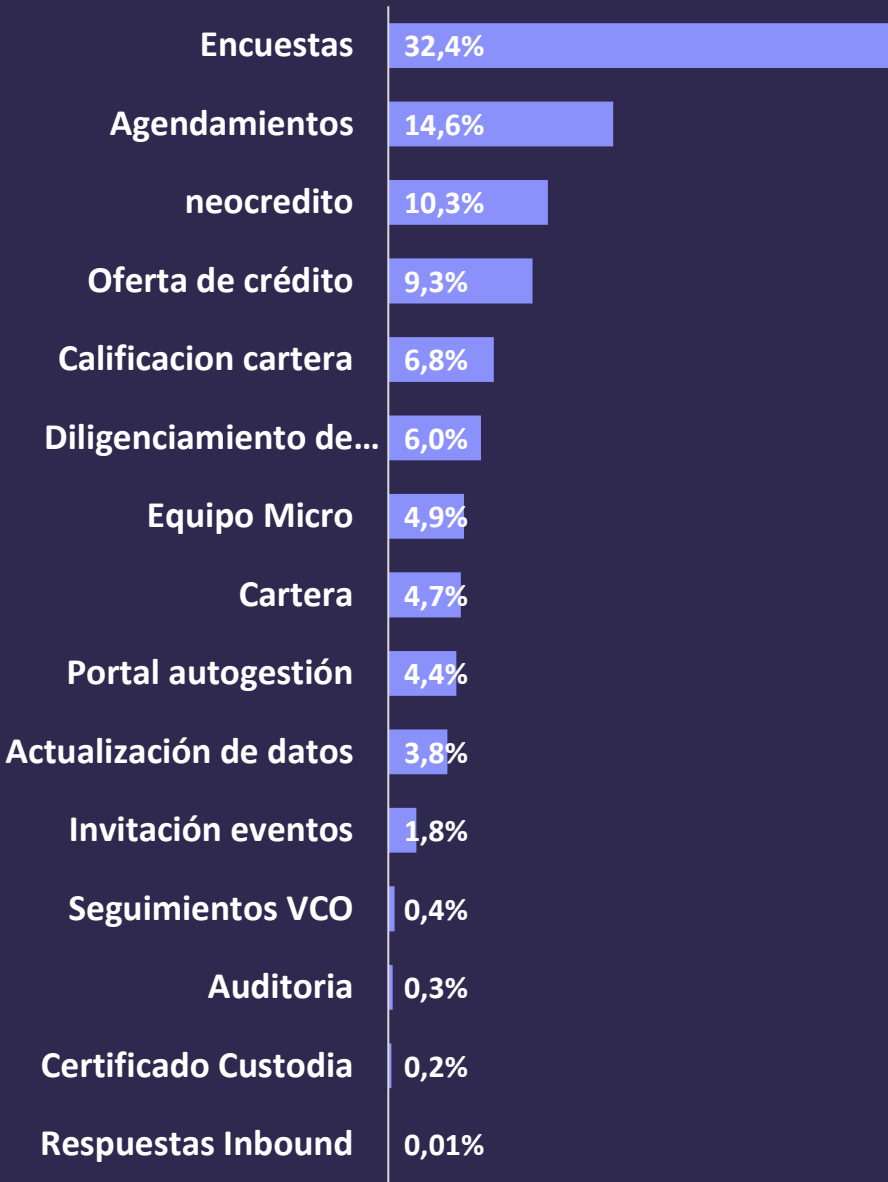
Gestión Outbound

Registros gestionados
43.170

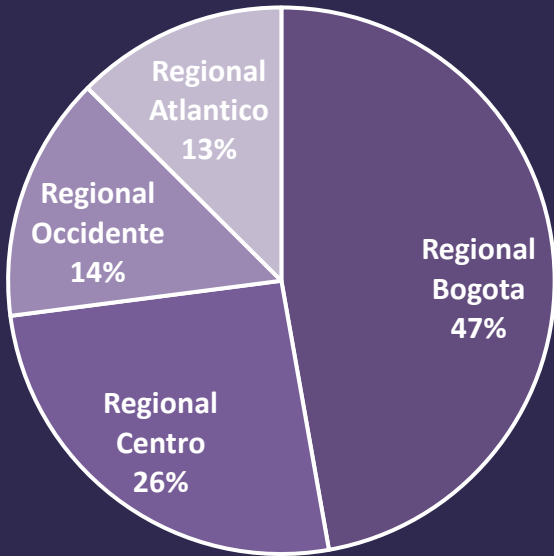
Efectividad
35%

Colocación
12.113 MM

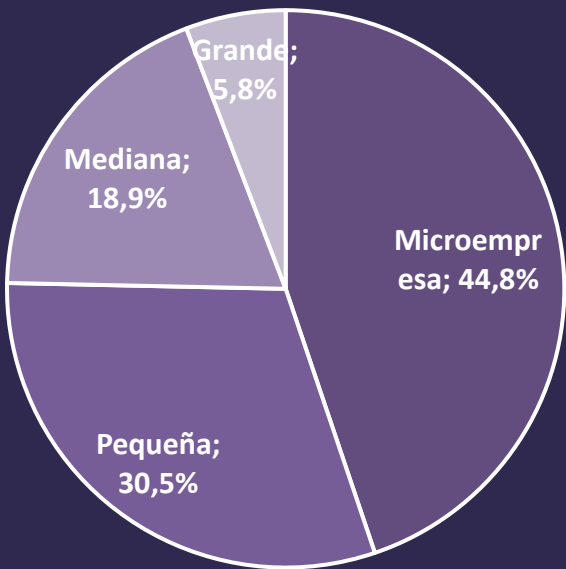
Tipo de campaña 2024



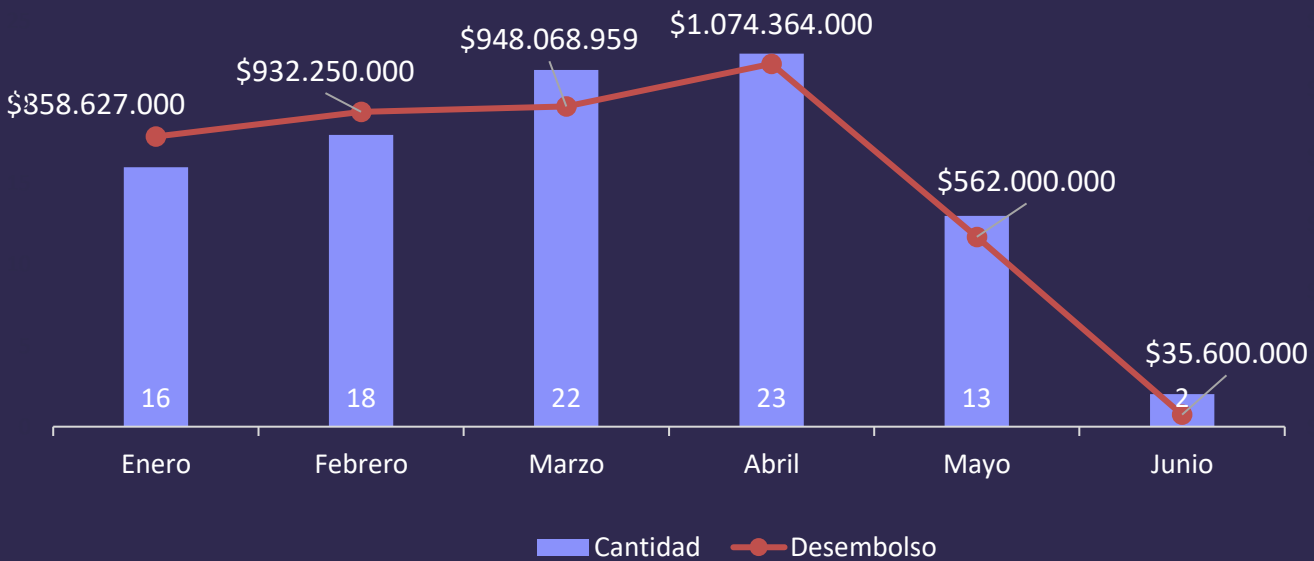
Región de consulta 2024



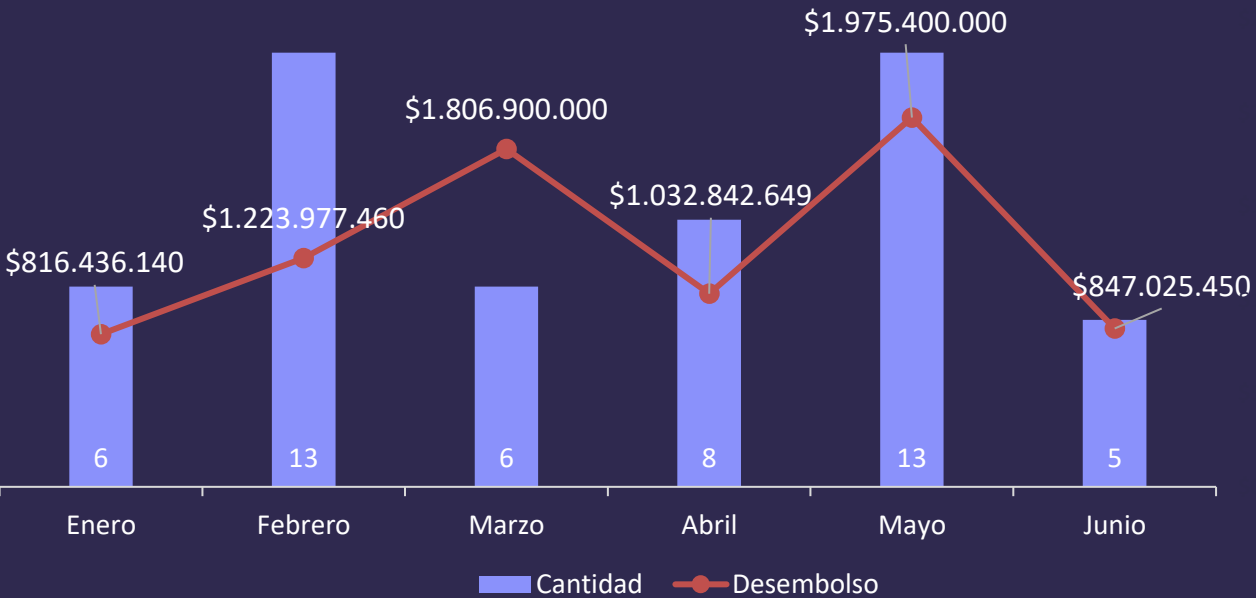
Tamaño de las Empresas



Colocación Equipo Micro



Colocación Operación General



Redes Sociales



Marketing Digital - mailing



POSICIONAMIENTO (Newsletter + Cartas bienvenida clientes + Corporativos)

- 145 campañas*
- **72.119** e-mail entregados
- **24.681** aperturas (46%)



JORNADAS REGIONALES (eventos)

- 20 campañas
- **25.306** e-mail entregados
- **7.706** aperturas (40%)



PROMOCION DE PRODUCTOS

- 79 campañas
- **862.950** e-mail entregados
- **202.869** aperturas (43%)



FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL

- 22 campañas
- **188.315** e-mail entregados
- **56.761** aperturas (35%)

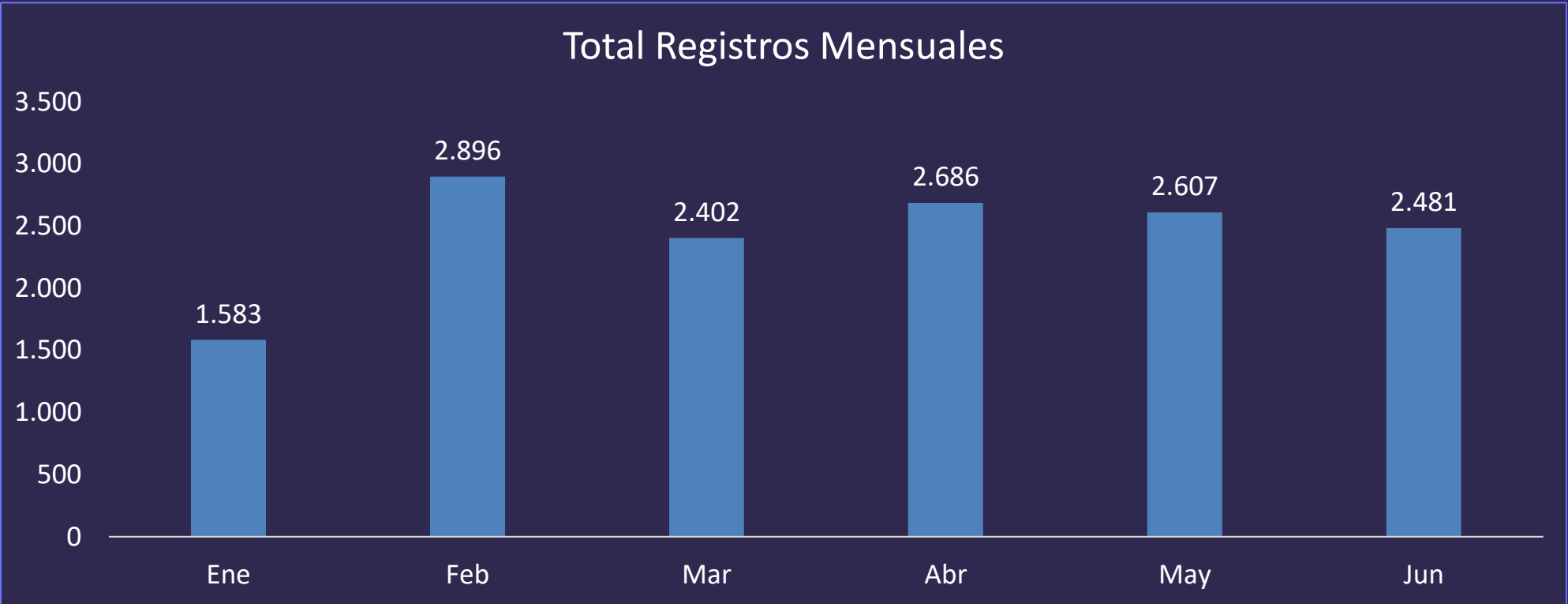
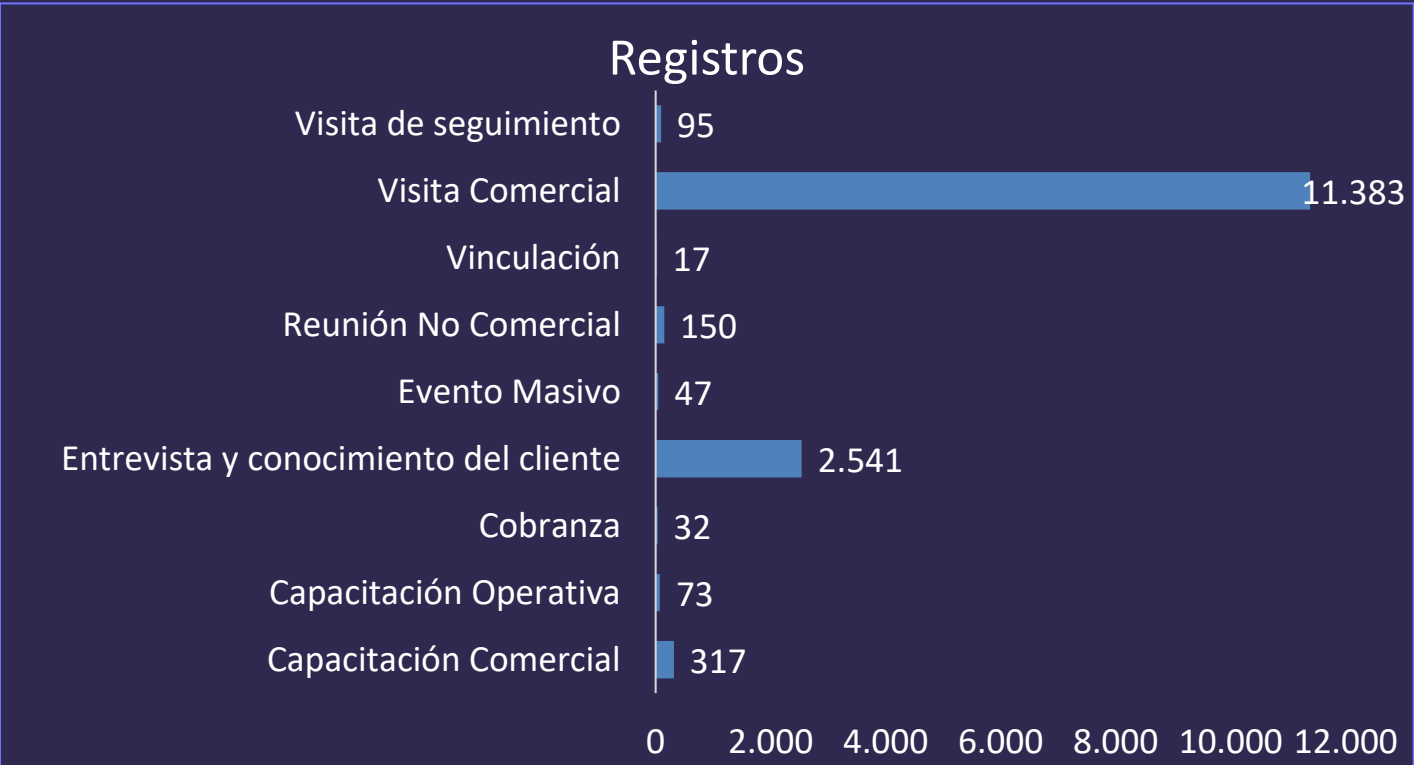
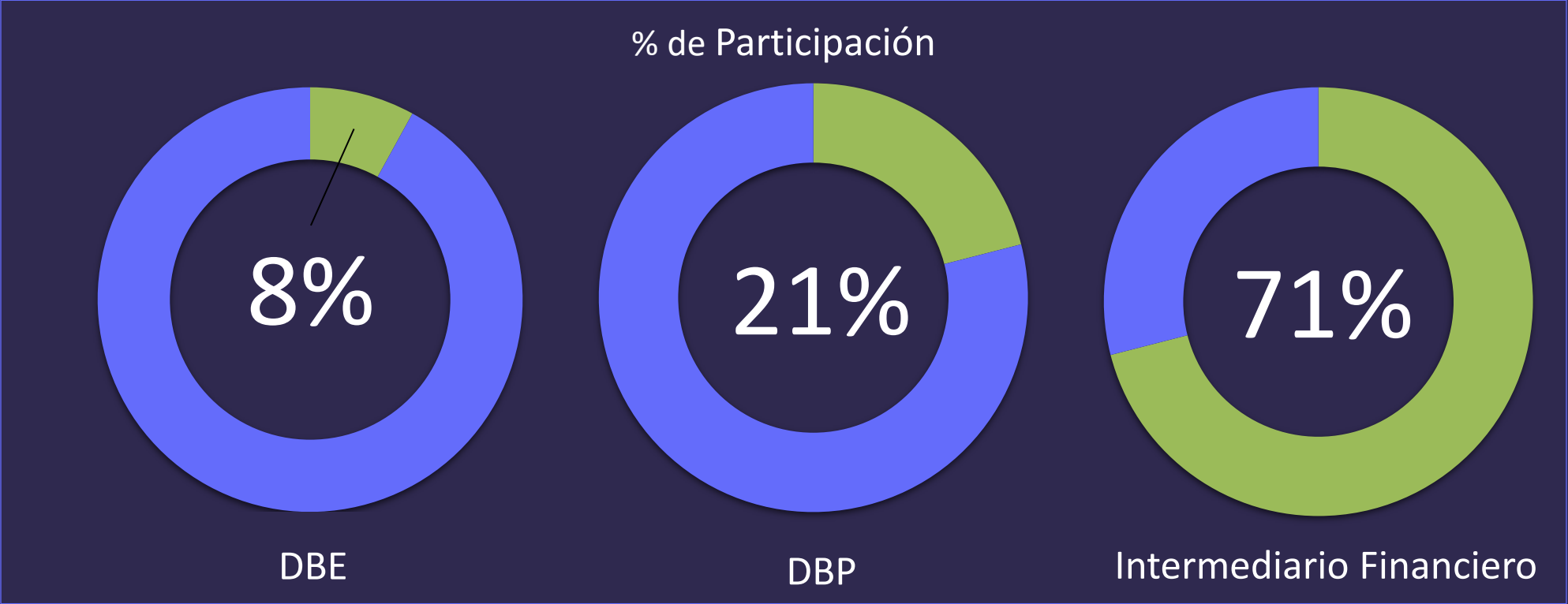
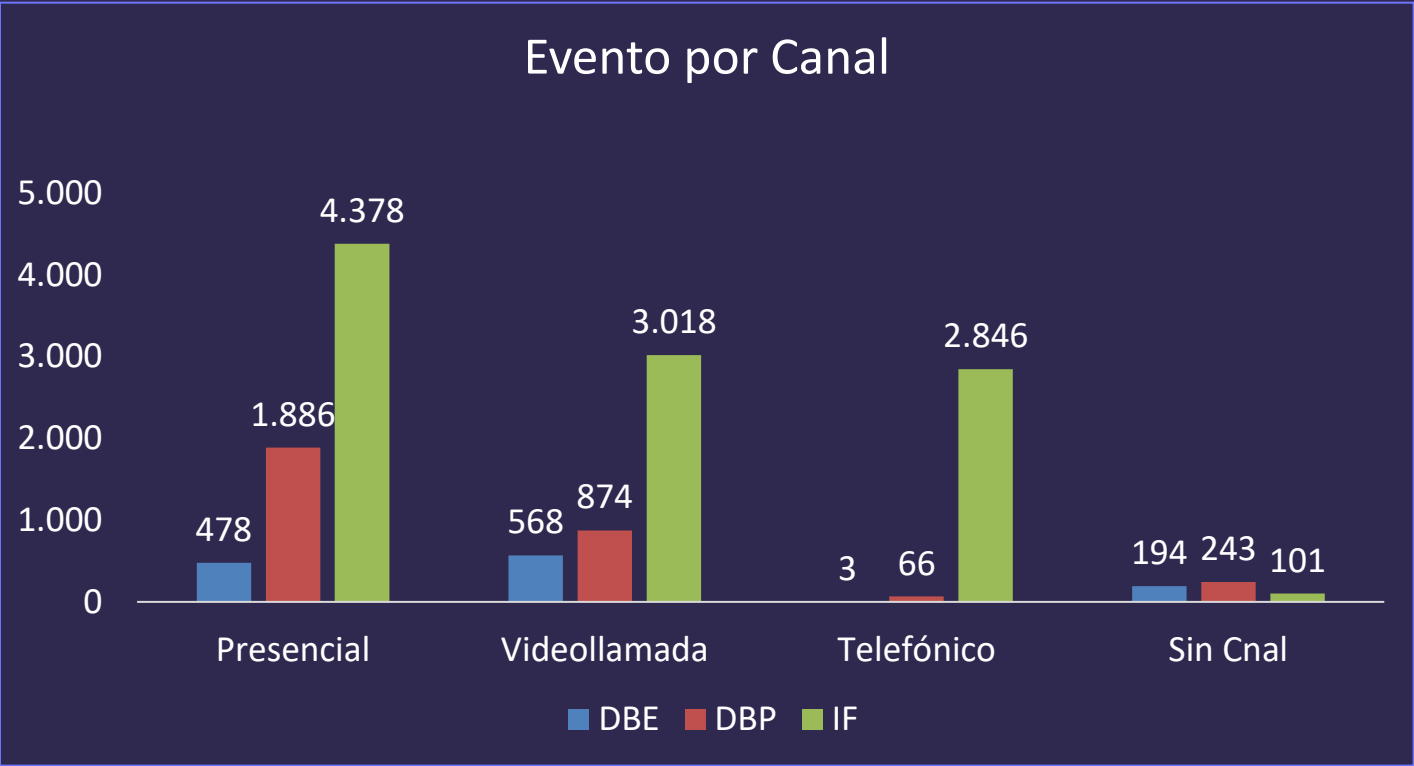
Visitas Página Web

Durante el primer semestre del 2024 tuvimos 207.935 usuarios en la página web de Bancóldex.



Gestiones Comerciales

Total Eventos:
14.655



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.

SATISFACCIÓN PARTICIPANTES CURSOS VIRTUALES

CURSOS VIRTUALES



Continuación, se presentan los resultados consolidados de **61 encuestas diligenciadas** por los empresarios para cada una de las preguntas que componen la encuesta.

I Semestre 2023



1

Satisfacción

9,3

10

¿Grado de Satisfacción con el curso realizado?



1

Promoción

9,4

10

¿Con qué probabilidad recomendaría los cursos virtuales de Bancóldex a un amigo, compañero o colega?



1

Permanencia

9,5

10

¿Volvería a tomar un curso virtual de Bancóldex?



1

Preferencia

9,3

10

¿Considera que el curso se adapta a sus necesidades?



1

Esfuerzo

7,6

10

¿Qué tanto esfuerzo realizó para acceder a este curso virtual?

I Semestre 2024



1

Satisfacción

9,5

10

¿Grado de Satisfacción con el curso realizado?



1

Promoción

9,4

10

¿Con qué probabilidad recomendaría los cursos virtuales de Bancóldex a un amigo, compañero o colega?



1

Permanencia

9,5

10

¿Volvería a tomar un curso virtual de Bancóldex?



1

Preferencia

9,5

10

¿Considera que el curso se adapta a sus necesidades?



1

Esfuerzo

7,5

10

¿Qué tanto esfuerzo realizó para acceder a este curso virtual?

Resultado de Encuesta General

Tipología/Tamaño	Tamaño de la Muestra						Universo
	Grande	Mediana	Microempresa	Otros	Pequeña	Total general	
Cientes VCD	16	27	13		54	110	210
Cientes VCO	19	175	580	9	592	1375	3724
EOCM	58					58	59
IF VIGILADOS	54					54	116
Prospectos VCO	14	88	991	74	225	1392	4653
Total general	161	290	1584	83	871	2989	8762

Cálculo del Tamaño de la Muestra: De acuerdo con la base de datos del universo, se realiza 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

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

Resultado de Encuesta General

2023



Grado de Satisfacción Con el servicio recibido.



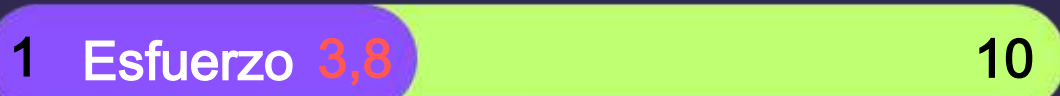
Con qué probabilidad recomendaría a Bancóldex a un amigo, compañero o colega.



Volveria a utilizar los productos y servicios de Bancóldex.



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



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

I Semestre 2024



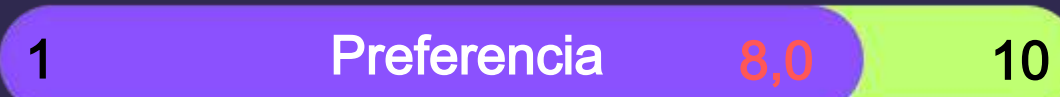
Grado de Satisfacción Con el servicio recibido.



Con qué probabilidad recomendaría a Bancóldex a un amigo, compañero o colega.



Volveria a utilizar los productos y servicios de Bancóldex.



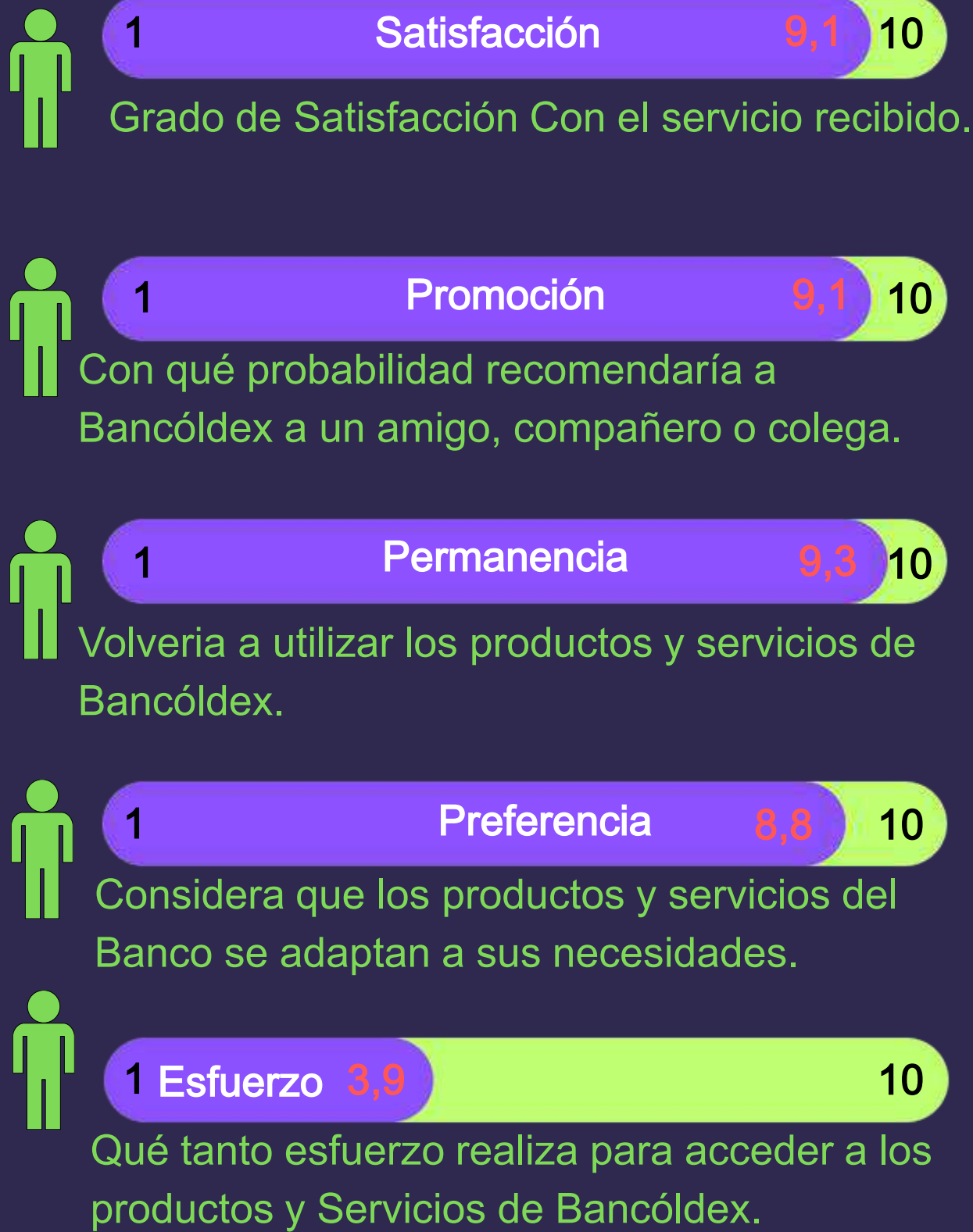
Considera que los productos y servicios del Banco se adaptan a sus necesidades.



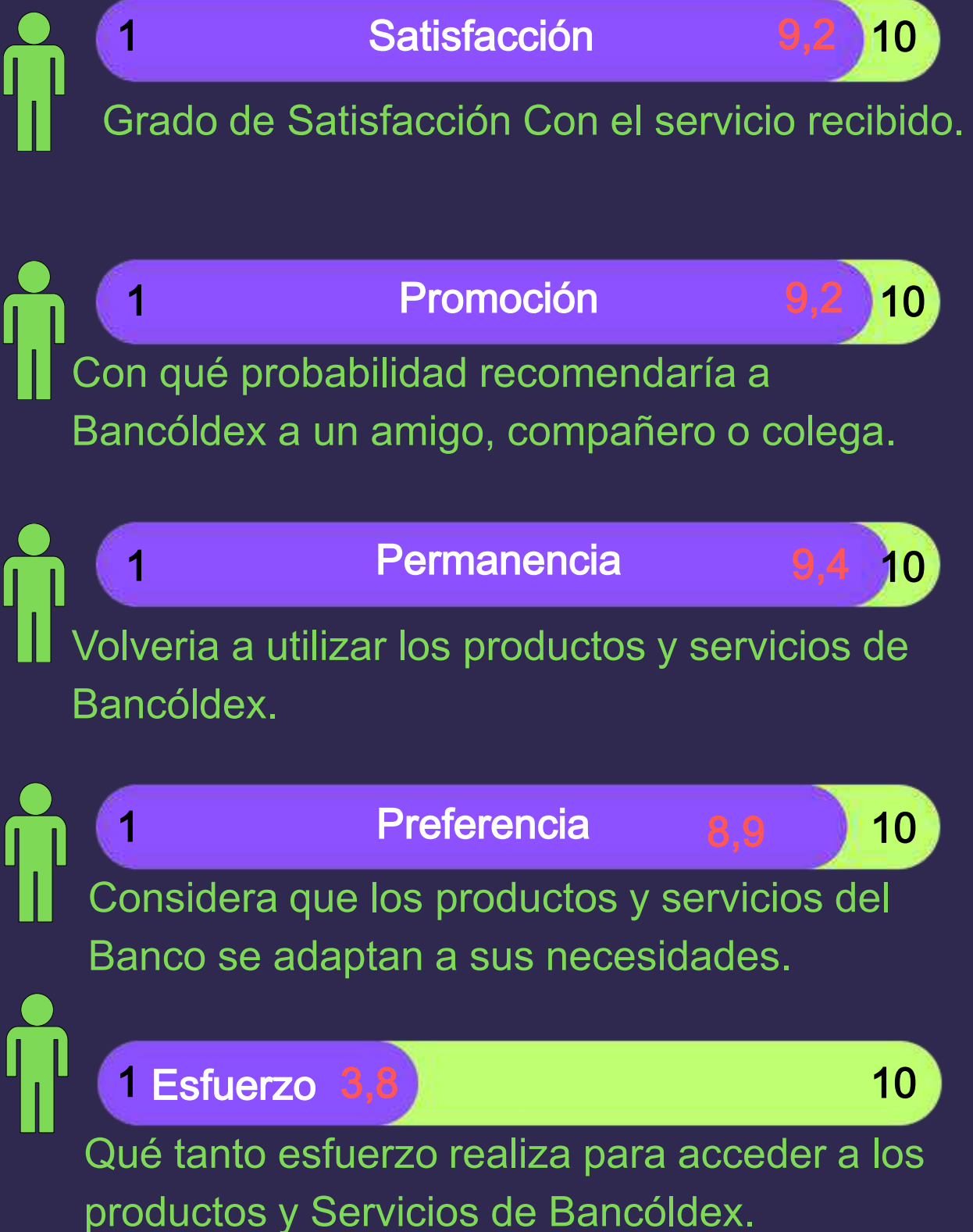
Qué tanto esfuerzo realiza para acceder a los productos y Servicios de Bancóldex.

Cientes VCO

2023



I Semestre 2024



Cientes Cliente Directos

2023



1

Satisfacción

8,7

10

Grado de Satisfacción Con el servicio recibido.



1

Promoción

8,7

10

Con qué probabilidad recomendaría a Bancóldex a un amigo, compañero o colega.



1

Permanencia

8,9

10

Volvería a utilizar los productos y servicios de Bancóldex.



1

Preferencia

8,2

10

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



1

Esfuerzo

4,9

10

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

I Semestre 2024



1

Satisfacción

9,2

10

Grado de Satisfacción Con el servicio recibido.



1

Promoción

9,2

10

Con qué probabilidad recomendaría a Bancóldex a un amigo, compañero o colega.



1

Permanencia

9,5

10

Volvería a utilizar los productos y servicios de Bancóldex.



1

Preferencia

9,1

10

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



1

Esfuerzo

4,3

10

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

Prospectos Intermediarios

2023



Grado de Satisfacción Con el servicio recibido.



Con qué probabilidad recomendaría a Bancóldex a un amigo, compañero o colega.



Volvería a utilizar los productos y servicios de Bancóldex.

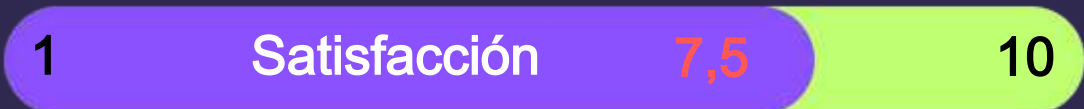


Considera que los productos y servicios del Banco se adaptan a sus necesidades.



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

I Semestre 2024



Grado de Satisfacción Con el servicio recibido.



Con qué probabilidad recomendaría a Bancóldex a un amigo, compañero o colega.



Volvería a utilizar los productos y servicios de Bancóldex.



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

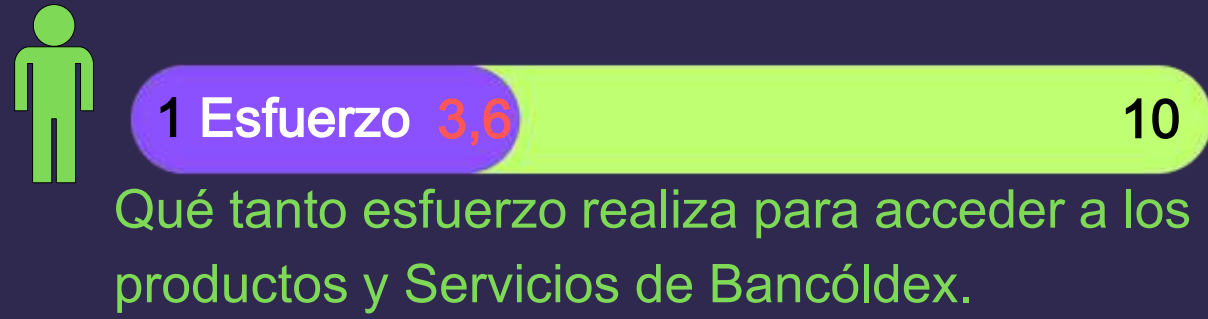
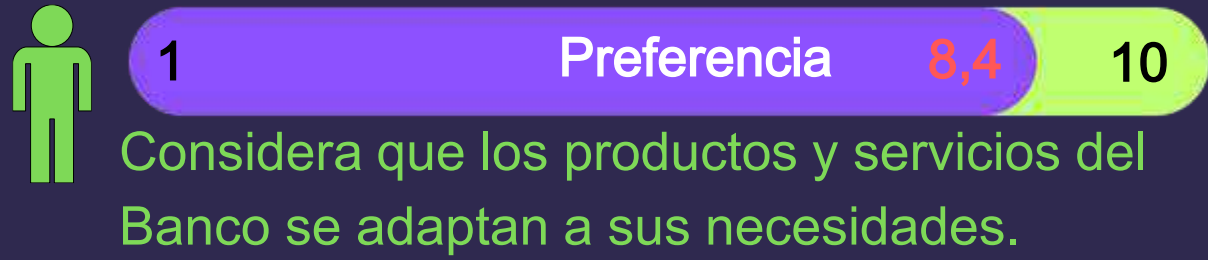
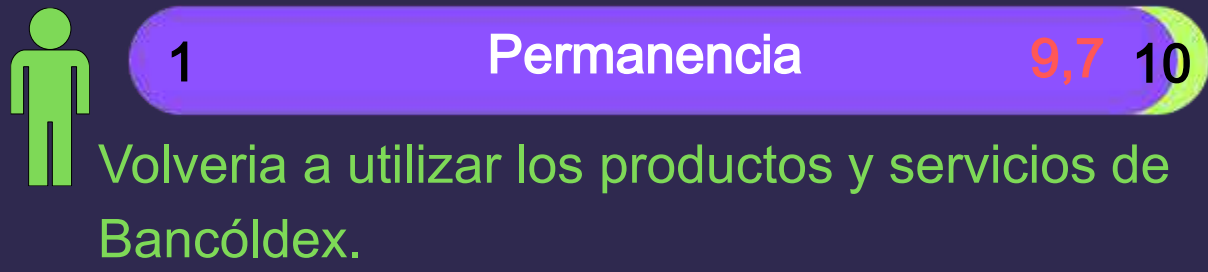
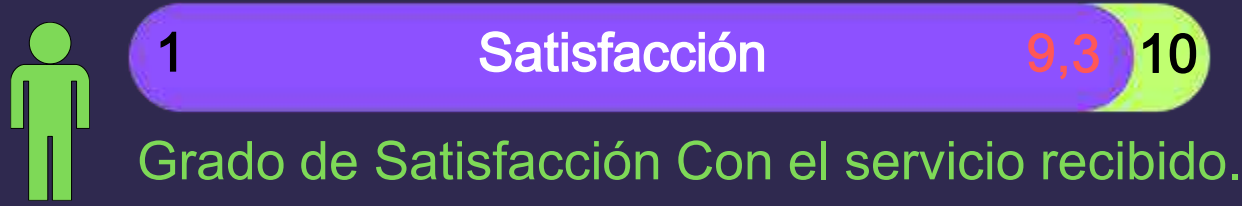


Qué tanto esfuerzo realiza para acceder a los productos y Servicios de Bancóldex.

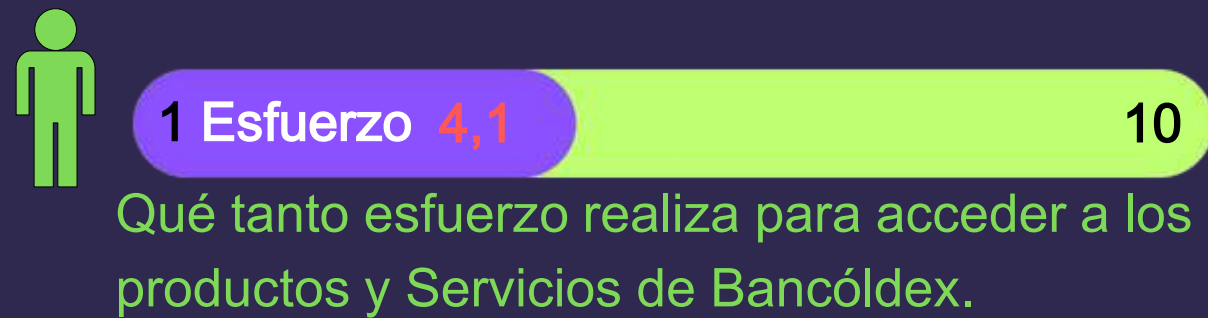
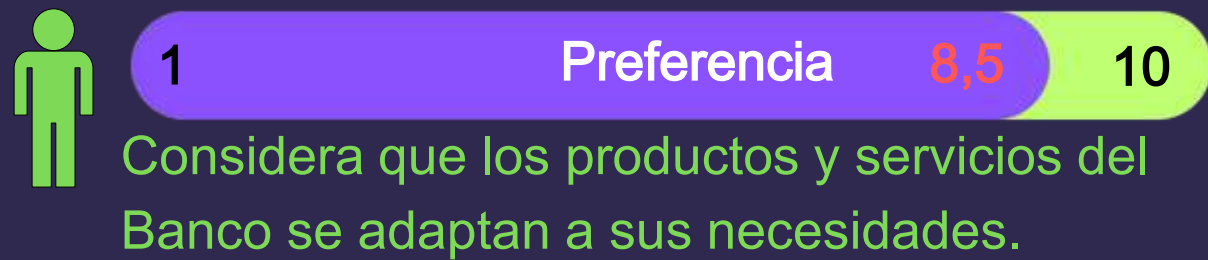
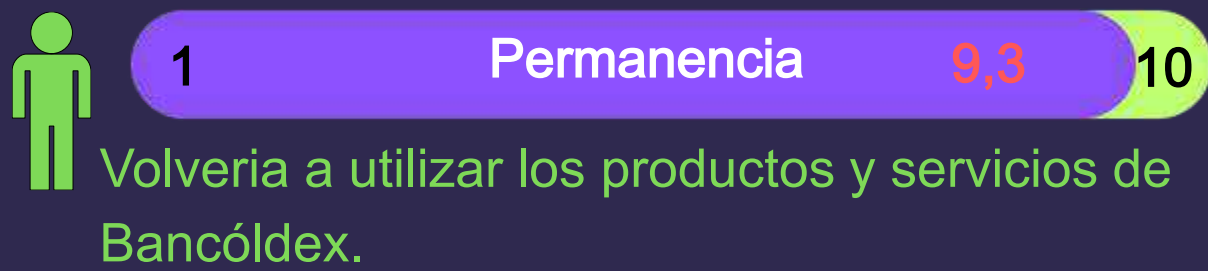
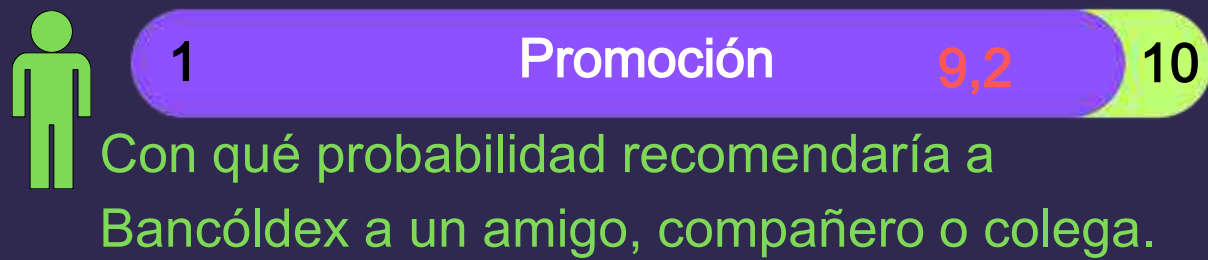
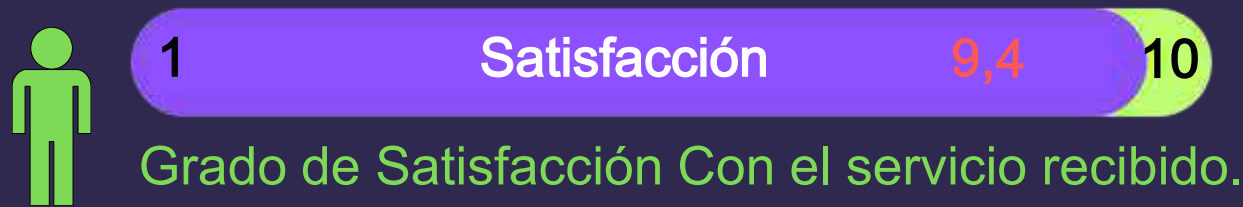


IF VIGILADOS

2023



I Semestre 2024



2023



Grado de Satisfacción Con el servicio recibido.



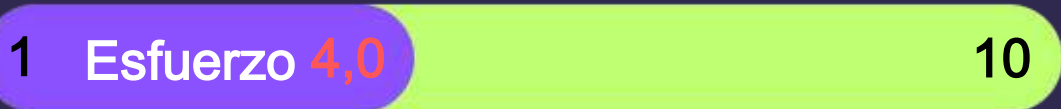
Con qué probabilidad recomendaría a Bancóldex a un amigo, compañero o colega.



Volveria a utilizar los productos y servicios de Bancóldex.



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



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

I Semestre 2024



Grado de Satisfacción Con el servicio recibido.



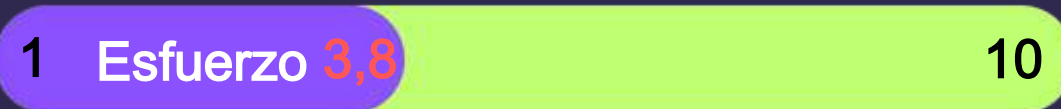
Con qué probabilidad recomendaría a Bancóldex a un amigo, compañero o colega.



Volveria a utilizar los productos y servicios de Bancóldex.



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



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

5. Educación Financiera y Formación de Funcionarios



Estrategia de Educación Financiera

De acuerdo con el lineamiento institucional consignado en el Manual SAC 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 primer semestre del año 2024 se han realizado 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 1.628 empresas del país*:

1. Webinars, seminarios o talleres



2. Cursos virtuales en Conecta Digital



3. Herramientas de Autodiagnóstico



4. 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 primer semestre del año, se han desarrollado diversos eventos de formación y capacitación en temas de interés para los empresarios, de los cuales 10 incluyeron temas financieros. En su mayoría los eventos se han organizado con el apoyo de aliados estratégicos.

- Cómo financiar a tus compradores del exterior
- Declaración de renta 2023 para Pymes
- Pecados capitales de las Fami-empresas
- Gobierno Corporativo para empresarios
- Prepárate para los cambios en el régimen de aduanas
- Taller Economía Circular: oportunidad para mejorar la productividad y la rentabilidad empresarial
- Coyuntura Económica y PyS para la internacionalización
- Sostenibilidad: Construyendo el futuro de tu empresa, entre otros



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 gratuitos sobre temas financieros, habilidades gerenciales básicas y marketing digital. Los cursos están disponibles 24/7, otorgan certificado de participación y son completamente gratuitos.

Durante el primer semestre de 2024, 292 empresas únicas se certificaron (485 certificados generados)

Los empresarios pueden acceder en <https://conectadigital.bancolex.com>

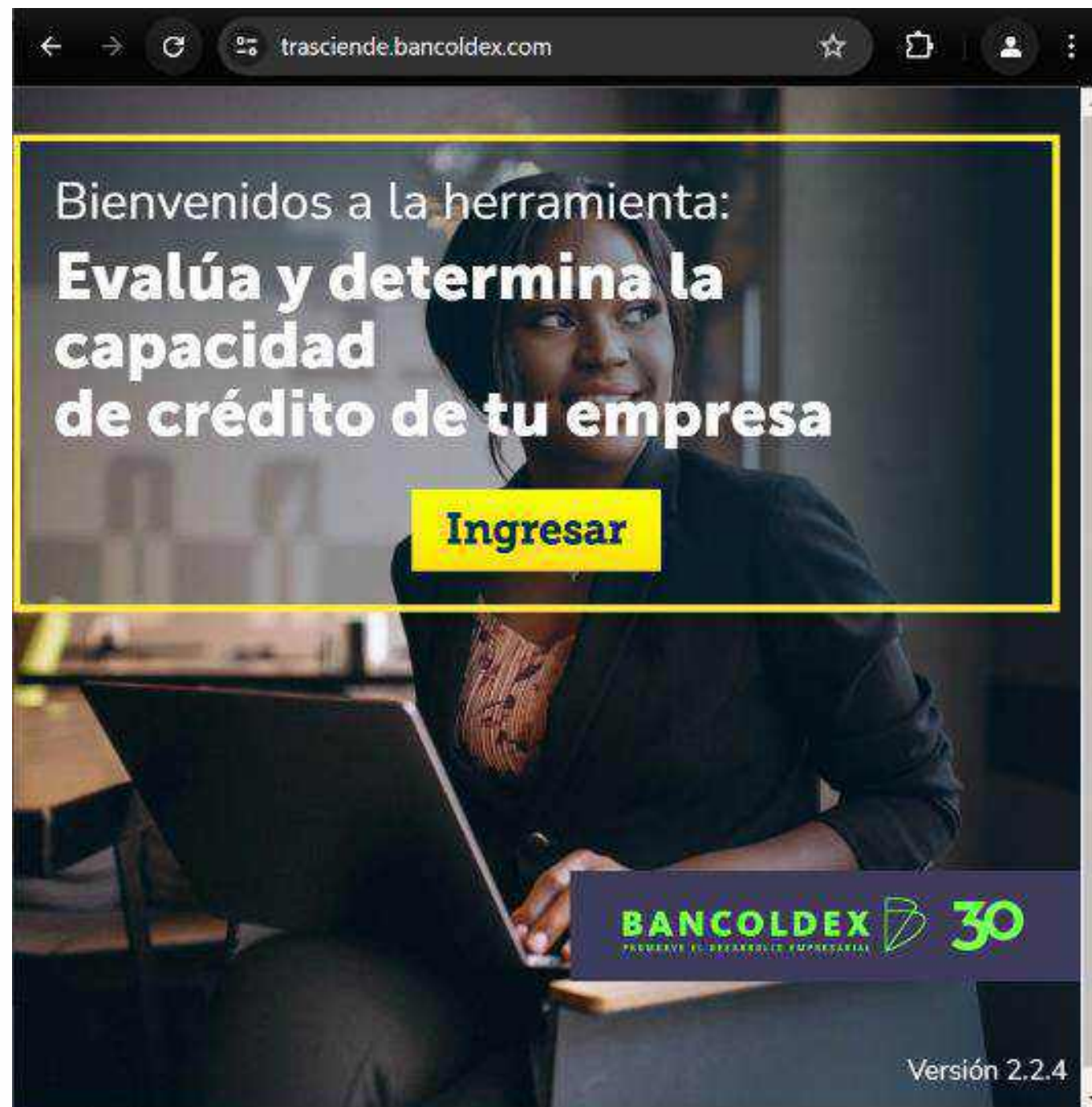
Entre los cursos de Educación Financiera disponibles en la plataforma se destacan los siguientes:

 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; 155 empresarios accedieron a estas herramientas:

<https://trasciende.bancoldex.com>

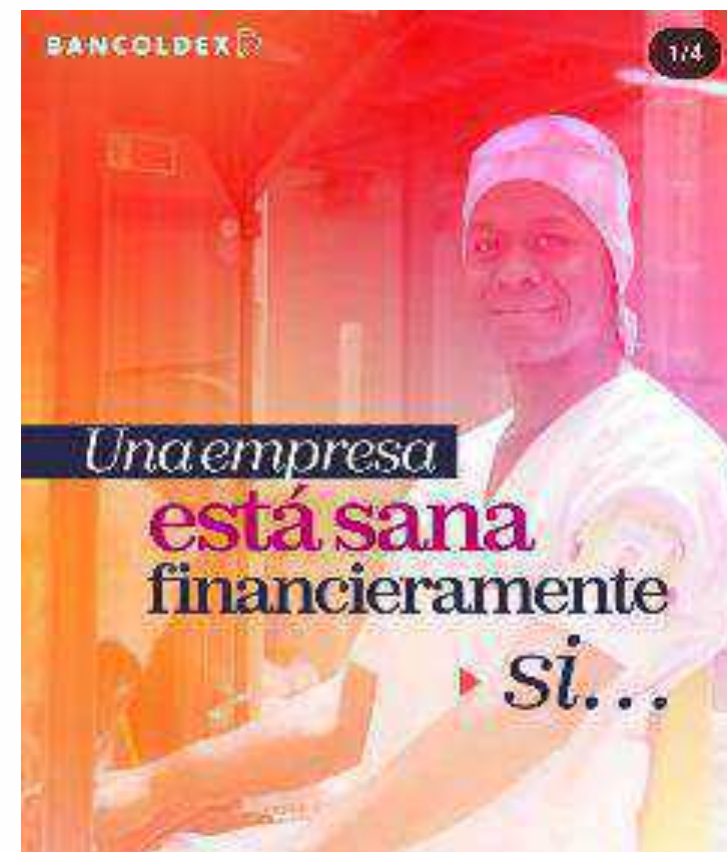


<https://saludfinancieratrasciende.bancoldex.com>



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 servicios. Pero si tienes algún reporte negativo debes pagar al día tus obligaciones.

Las centrales de información tienen todos tu comportamiento de pago, obligaciones vigentes, pagos pendientes y consultas realizadas.

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

¿Qué pasa si me atraso 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

Con el apoyo del Departamento de Mercadeo y Comunicaciones se han realizado campañas de mailing para difundir información sobre educación financiera y sobre los servicios del Banco.

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.

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

Con el propósito de poner a disposición de los visitantes a la página web del Banco la información sobre educación financiera se ha dispuesto una sección dentro del sitio de fortalecimiento empresarial de la página, dedicada a este tema. Los empresarios pueden visitar el sitio <https://www.bancoldex.com/fortalecimiento-empresarial-4273>



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:

Formación de Funcionarios

Cursos

👤 Curso Virtual SAC

288 Funcionarios que realizaron el curso SAC

Sensibilización

👤 Sensibilización Atención a Personas en Condición de Discapacidad.

4 Capacitaciones con 123 asistentes

👤 Publicación Mensajero

1 Video del Perfil Estratégico de la OSC

👤 Publicación Engage

9 publicaciones con un promedio de 367 visualizaciones

Capacitación

👤 Capacitación Personal de Servicios Contact Center:

24 Capacitaciones de productos, servicios, habilidades blandas con 370 asistente.

👤 Capacitación Recepciones

4 capacitaciones en Lengua de señas a las recepciones y una capacitación de protocolo de atención presencial y telefónico

👤 Productos y Servicios a Funcionarios

4 capacitaciones (Descuento de Facturas – Microfinanzas – Crédito Corp. y Estructurado – Crédito Pyme y Leasing) 253 Asistentes en Total

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.



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.

¡Gracias por su dedicación y esfuerzo!



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.



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 algo... 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 I Semestre 2024

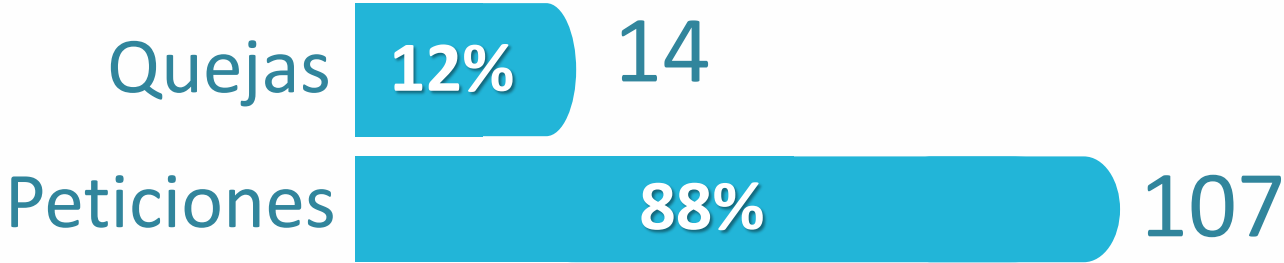
TOTAL PQR RECIBIDAS



Segundo Trimestre
59 PQR
49%

Primer Trimestre
62 PQR
51%

TIPO DE SOLICITUD



TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Peticiones

10

Días hábiles

Quejas

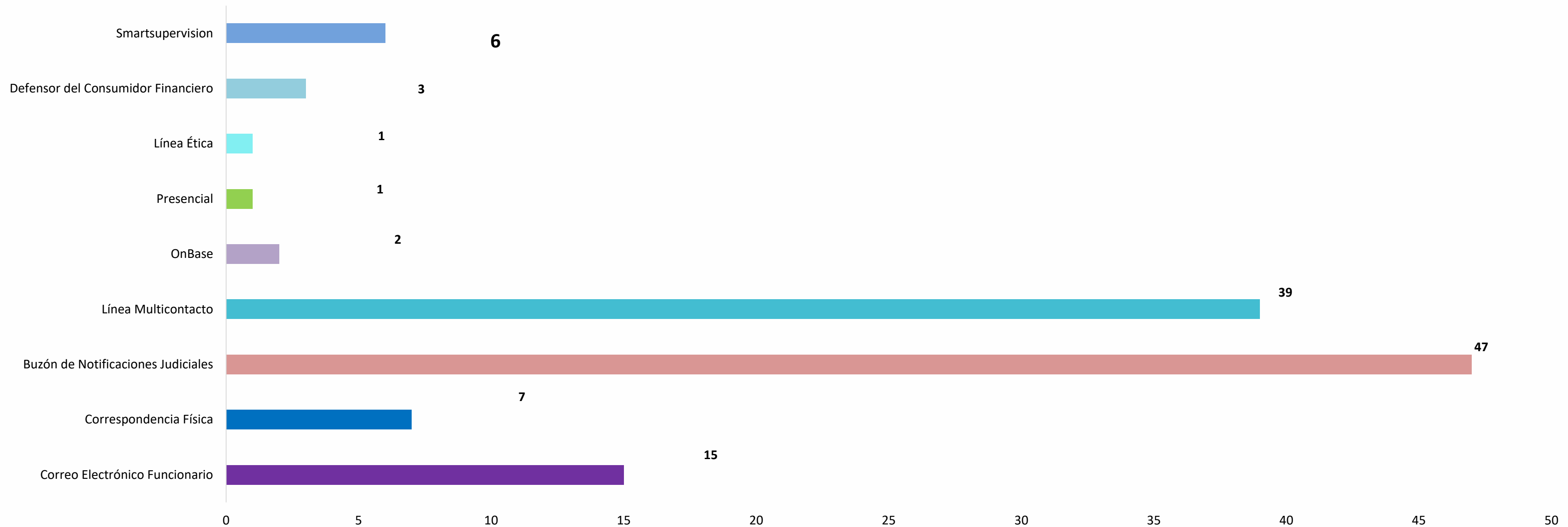
11

Días hábiles

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Resultados I Semestre 2024

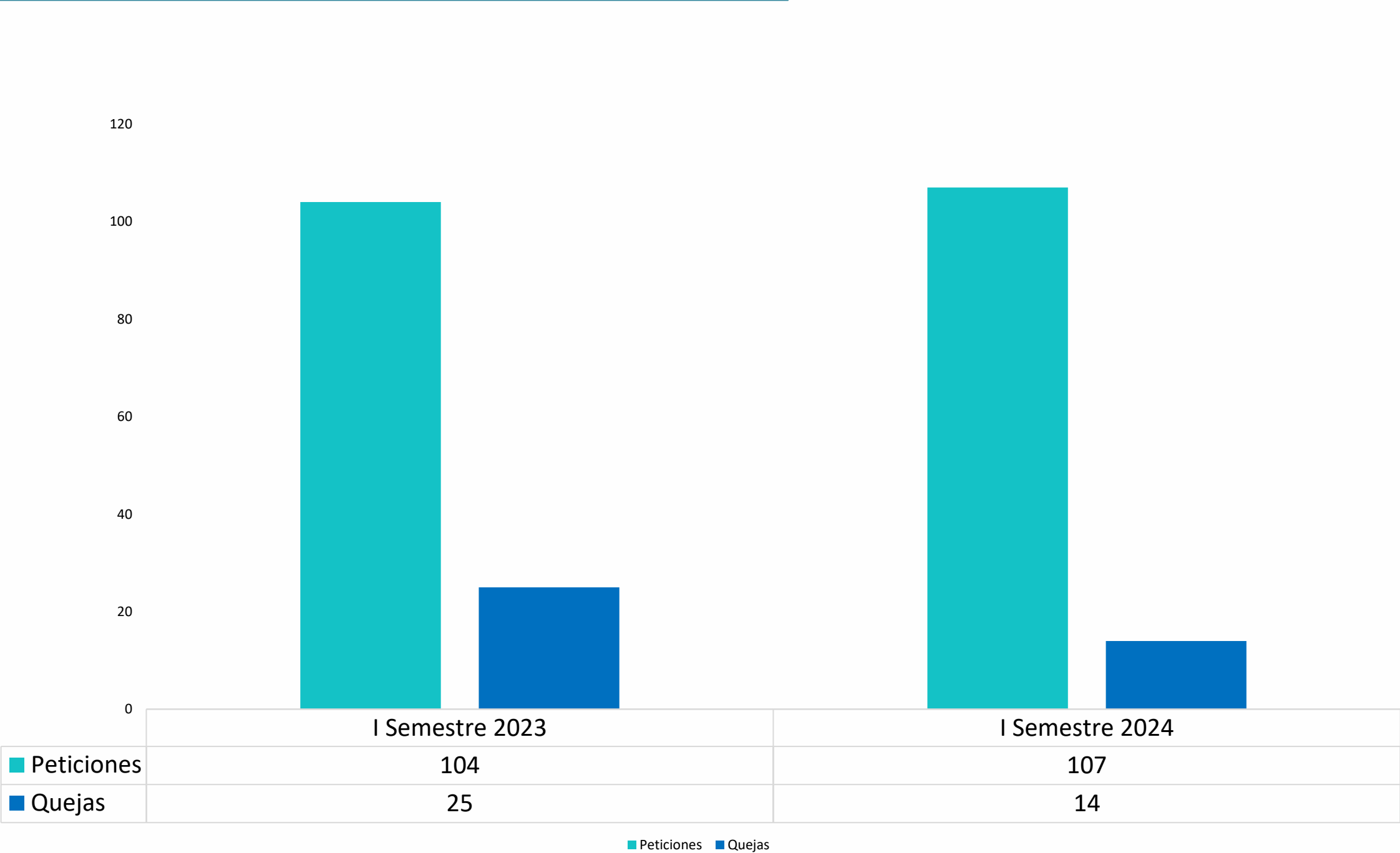
CANALES DE INGRESO



INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Resultados I Semestre 2024

COMPARATIVO 2023 VS 2024



Peticiones



3 %

Quejas



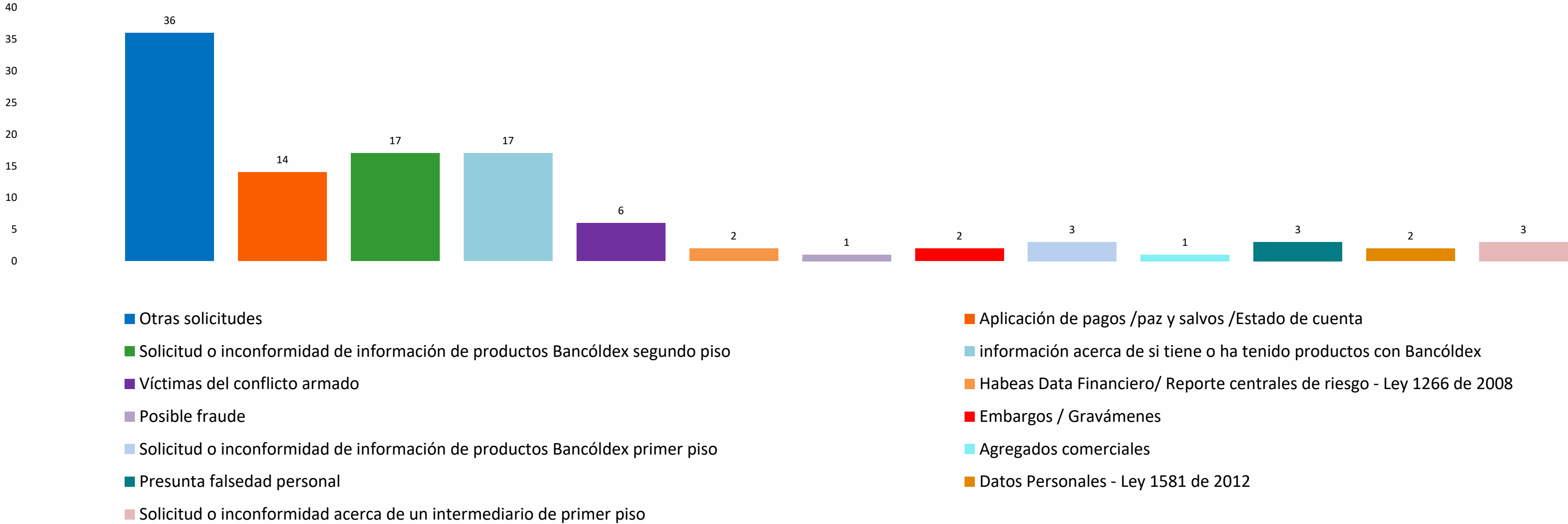
11 %

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Resultados I Semestre 2024

TIPOLOGÍA

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

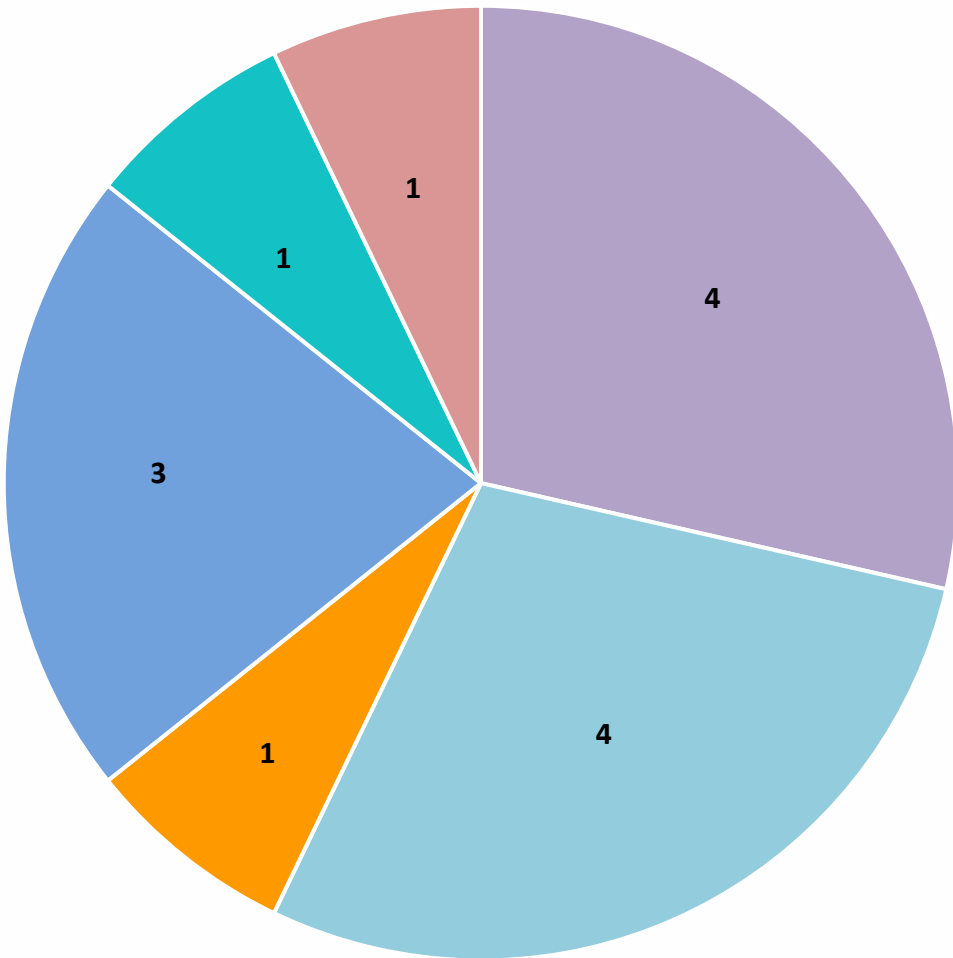


INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Resultados I Semestre 2024

TIPOLOGÍA

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



- Aplicación de pagos / paz y salvos / Estado de cuenta
- Posible fraude
- Habeas Data Financiero/ Reporte centrales de riesgo - Ley 1266 de 2008
- Otras solicitudes
- Solicitud o inconformidad de información de productos Bancóldex segundo piso
- Solicitud o inconformidad de información de productos Bancóldex primer piso

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Resultados I Semestre 2024

ACTIVIDADES Y RESULTADOS

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



Comunicación a los funcionarios del Banco recordando los canales de atención de las PQRS y la importancia de escalarlas a tiempo.



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 I Semestre 2024

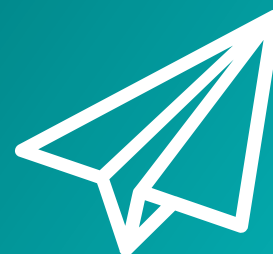
ACTIVIDADES Y RESULTADOS



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



Envío de informes de quejas a las áreas del Banco en las que se identifica la recurrencia de causas



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



BANCOLDEX.COM
f t in @ v

BANCÓLDEX BOGOTÁ
(601) 742 0281

LÍNEA GRATUITA NACIONAL
01 8000 18 0710