

INFORME PRÁCTICA EMPRESARIAL BANCOLOMBIA

JULIETH PAULINE IBAÑEZ TORRES

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS  
NEGOCIOS INTERNACIONALES  
VILLAVICENCIO

2017

INFORME PRÁCTICA EMPRESARIAL BANCOLOMBIA

JULIETH PAULINE IBAÑEZ TORRES

Informe final de práctica presentado como requisito para optar al título de profesional en  
Negocios Internacionales

Asesor

EDISON ORLANDO GARZÓN CÉSPEDES

Profesional en Comercio Internacional

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS

NEGOCIOS INTERNACIONALES

VILLAVICENCIO

2017

**Autoridades Académicas**

**P. JUAN UBALDO LÓPEZ SALAMANCA, O.P.**

Rector General

**P. MAURICIO ANTONIO CORTÉS GALLEGO, O. P.**

Vicerrector Académico General

**P. JOSÉ ARTURO RESTREPO RESTREPO, O.P.**

Rector Sede Villavicencio

**P. FERNANDO CAJICA GAMBOA, O.P.**

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

**Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN**

Secretaria de División Sede Villavicencio

**Doc. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS**

Decano Facultad Negocios Internacionales

**Nota de Aceptación**

---

---

---

---

**JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS**

Decano de Facultad

---

**EDISON ORLANDO GARZÓN CÉSPEDES**

Director Trabajo de Grado

---

**JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS**

JURADO

Villavicencio, Febrero 2017

## **Dedicatoria**

Quiero dedicarle este trabajo primero a Dios, Padre Todo poderoso, Sembrados de semillas de Sabiduría, por concederme conquistar el camino elegido y darme la oportunidad de culminar este proceso.

A mi madre Dora Torres, quien estuvo presente siempre para permitirme continuar con mis sueños y anhelos, a mis abuelos por cada uno de sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien y alcanzar un peldaño en este camino, pero más que nada, por su amor.

## **Agradecimientos**

Agradezco a la Universidad Santo Tomas por haberme dado la oportunidad de escalar un peldaño más en el campo del conocimiento.

Los docentes, por sus excelentes recomendaciones para la realización de este informe y sus valiosas enseñanzas, motivaciones, consejos y colaboración.

Bancolombia, por brindarme la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos en la universidad y permitirme ser parte de una gran empresa.

## Tabla de Contenido

	Pág.
Glosario.....	11
Resumen.....	12
Introducción .....	13
Justificación.....	14
1. Objetivos.....	15
1.1 Objetivo General.....	15
1.2. Objetivos específicos.....	15
2. Bancolombia.....	16
2.1 Historia.....	16
2.2 Marca Bancolombia – Una Banca Más Humana.....	18
2.3 Misión.....	19
2.4 Visión.....	19
2.5 Valores .....	19
2.6 Organigrama Grupo Bancolombia – Gerencia de Zona Meta .....	20
2.7 Producto y Servicios .....	21
2.8 Líneas de Negocios Especializados .....	22
3. Actividades realizadas en Bancolombia.....	23
3.1 Contrato.....	23
3.2 Evidencia de las actividades como Aprendiz Universitaria en la Gerencia de zona Bancolombia.....	24
3.2.1 Realización de informes y seguimiento equipo comercial .....	24
3.2.2 Trabajo conjunto Dirección de Conciliación Cliente (DCC) y Gerencia de Zona .....	29
3.2.3 Profundización base de datos Banca Hipotecaria .....	30
3.2.4 Otras Actividades.....	32
4. Herramientas.....	35
4.1 Herramienta de gestión y seguimiento (Aplicativos) .....	35
4.2 Herramienta Microsoft Office .....	36
5. Aportes a la empresa y a formación profesional.....	37
5.1 Aportes a la empresa.....	37

<b>5.2 Aportes a la formación profesional .....</b>	<b>37</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>38</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>39</b>

## Lista de Diagramas

**Pág.**

Diagrama 1. Organigrama Bancolombia Gerencia de Zona Meta. Creación Propia, Datos tomados de la Intranet Bancolombia, Diciembre 2016.....	20
---	----

## Lista de Imágenes

	<b>Pág.</b>
Imagen 1. Datos Relevantes (cifras a Diciembre 30 de 2015).....	16
Imagen 2. Crecimiento Grupo Bancolombia .....	17
Imagen 3. Visión 20/20 Grupo Bancolombia .....	19
Imagen 4. Productos y Servicios Bancolombia. ....	21
Imagen 5. Canales de Servicio Bancolombia .....	21
Imagen 6. Líneas Negocios Especializados Bancolombia.....	22
Imagen 7. Cuadro seguimiento PGC equipo comercial (Enero a Noviembre). Creación propia	25
Imagen 8. Cuadro promedio acumulado PGC equipo comercial (Enero a Noviembre). Creación propia .....	25
Imagen 9. Consolidado Semanal Bancaseguros (Diciembre). Creación propia .....	26
Imagen 10. Informe general Bancaseguros. Creación propia .....	26
Imagen 11. Consolidado Preaprobados. Creación propia .....	28
Imagen 12. Cartas Preaprobados Asesores Móviles. Creación propia .....	29
Imagen 13. Seguimiento DCC – Clientes 1-30 días vencidos (Diciembre) .....	30
Imagen 14. Base de datos Créditos Hipotecarios Desembolsados (Enero – Octubre 2016) .....	31
Imagen 15. Seguimiento Comercial Asesores Móviles. Creación propia .....	32
Imagen 16. Sabana cuenta de Inembargabilidad. Intranet Bancolombia.....	33
Imagen 17. Base hotelería – Identificación clientes Bancolombia .....	34
Imagen 18. Aplicativo AS/400 Medellin. Bancolombia.....	35
Imagen 19. Aplicativo ADMINFO, Intranet Bancolombia .....	36

## Glosario

- **ADMINFO:** Es una herramienta que permite a la organización realizar la gestión integral de cobranza en los los procesos llevados por la Dirección de Conciliación Clientes (DCC), por medio de esta herramienta se tiene el control total de la cartera, se realiza el registro del día a día de cada uno de los resultados obtenidos (días de mora, saldos vencidos, proceso de seguimiento hacia el cliente).
- **AS400 / MEDELLIN:** Es un sistema multiusuario donde se obtiene la base de datos total de los clientes Bancolombia, por medio de esta herramienta se obtiene la información integrada y realización de registro de las novedades en los diferentes productos.
- **Captación de recursos:** Proceso a través del cual un intermediario financiero recibe recursos por parte de individuos, a cambio de la adquisición de deudas u obligaciones.
- **Intranet:** Es la red informática de Bancolombia, en la cual se comparte información, se obtiene ingreso a los diferentes sistemas operativos y comunicados, esta red es de uso internos de los colaboradores a través de un usuario y contraseña.
- **PGC:** Plan de Gestión Comercial, son las metas establecidas para cada colaborador.
- **Tamaño Comercial:** CAPTACIONES dentro de captaciones se incluyen los siguientes productos: Cuenta corriente, cuenta de ahorros, CDTS de banco y líneas de negocio, carteras colectivas (fiduciaria + valores Bancolombia) y captaciones en moneda extranjera. + COLOCACIONES, En colocaciones se incluyen los siguientes productos: crédito de consumo, crédito hipotecario, cartera comercial (ordinaria + tesorería + fomento), cartera moneda extranjera, cartera leasing, cartera de convenios (Factoring Bancolombia), cartera banca vehículos.

## Resumen

En este trabajo expongo las destrezas adquirido en el desarrollo de las prácticas empresariales en Bancolombia como aprendiz universitario en el cargo de Asistente Gerente de Zona – Meta, en el cual daré a conocer las funciones, procesos, actividades y estrategias desarrollada en el cargo.

Proceso que inicie el 7 de julio del 2016 y tuvo una duración de 6 meses en la entidad, en cual se me asignaron diferentes labores que me permitieron desarrollar, aprender y mejorar los conocimientos adquiridos en la Universidad Santo Tomas – sede Villavicencio como profesional en Negocios Internacionales, que forma profesionales integrales con capacidad para interpretar teoría actualizadas en la aprobación de herramientas administrativas, económica y financieras, permitiendo el desarrollo de habilidades gerenciales. A su vez aplica alternativas innovador, gestionar decisiones que soluciones problemas en el contexto socioeconómico y manejar relaciones humanas altamente cualificadas, demostrando sentido de pertenecía con sus región y país.

**Palabras claves:** Bancolombia, informes, plan de gestión comercial, dirección de conciliación, apoyo, banca hipotecaria

## Introducción

El presente trabajo dará a conocer las funciones, procesos, actividades y estrategias desarrolladas en Bancolombia como Aprendiz Universitario para optar por el título profesional en Negocios Internacionales, en el cargo Asistente Gerente de Zona, apoyando la gestión del Gerente de Zona Meta, a través de labores de seguimiento y control a los equipos comerciales, a las diferentes áreas de la gerencia de zona y a las 11 red de sucursales donde tiene presencia la entidad.

Así mismo se dará a conocer el aprendizaje obtenido el sector financiero y en las diferentes áreas de la misma, estableciendo estrategias comerciales y de control en los equipos comerciales y en los diferentes productos de temporada, para generar un cumplimiento y crecimiento comercial.

Además, se observara como los conocimientos adquiridos en la utilización de sistemas propios de la organización (MEDELLIN, INTRANET Y ADMINFO) y de las diferentes herramientas de Microsoft Office, permitieron crear estrategias para el desarrollo de mis funciones, haciendo uso de diferentes bases de información y seguimiento para el cumplimiento de las labores asignadas.

Finalmente, es importante mencionar la relación entre las labores asignadas en la entidad y la formación académica obtenida en la Universidad, que fueron claves para el desarrollo de las habilidades y conocimientos adquiridos como estudiante, permitiéndome desenvolver en el sector financiero y en la vida laboral.

## **Justificación**

Las prácticas empresariales es un proceso que contribuye a la formación de un profesional integral, acercando al estudiante al mundo empresarial y al mercado laboral, así mismo permite desarrollar actitudes, habilidades y destrezas en los diferentes contexto acorde con su formación, es una labor que representa un valor agregado para formación académica y personal. Razón por la cual son los principales motivantes para escoger una práctica profesional como opción de grado; esto permite además adquirir nuevos conocimientos y experiencia para desenvolverse en el mercado laboral.

Bancolombia es una organización financiera colombiana, reconocida a nivel mundial y el banco privado más grande del país, motivo por el cual están en la constante búsqueda de innovación y nuevos conocimiento. Por esto abren un espacio para los futuros profesionales, permitiendo realizar las prácticas universitarias para la culminación de los procesos educativos y universitarios.

## 1. Objetivos

### 1.1 Objetivo General

Afianzar los conocimientos adquiridos en la formación universitaria por medio de la práctica universitaria adquiriendo habilidades, experiencia y conocimiento que permite enriquecer el perfil profesional.

### 1.2. Objetivos específicos

- Adquirir nuevos conocimientos y habilidades a través de la práctica empresarial.
- Presentar cada una de las labores desempeñadas durante el proceso de las prácticas universitarias.
- Implementar estrategias y soluciones que sean útiles para la entidad.

## 2. Bancolombia

Grupo BANCOLOMBIA es un conglomerado de empresas financieras que ofrece un amplio portafolio de productos y servicios financieros en 10 países (Colombia, Panamá, El Salvador, Guatemala, Honduras, Perú, Costa Rica, Puerto Rico, Nicaragua e Islas Caimán) a una diversa base de entidades e individuos de más de 11 millones de clientes. (Grupo Bancolombia, 2016)

Imagen 1. Datos Relevantes (cifras a Diciembre 30 de 2015)



Fuente: Grupo Bancolombia, 2015

### 2.1 Historia

Han pasado 141 años desde el nacimiento del Grupo Bancolombia, una organización en la que hemos conservado, desde siempre, el propósito de ser un motor de desarrollo económico y social de los países en los que estamos presente.

Durante este tiempo, la innovación en la experiencia de los clientes ha sido una meta constante y son muchas las evidencias de nuestro trabajo en este sentido. Por ejemplo, en 1969 en el BIC ofrecimos al mercado la primera tarjeta de crédito en toda América del Sur y en 1985 pusimos en funcionamiento la red de cajeros electrónicos.

En 1996 nuestra entidad fue pionera en el sistema financiero colombiano con la apertura de la primera Sucursal Virtual Personas. En 1999 inauguramos la Sucursal Virtual Empresas, la cual propició el primer sistema de pagos por Internet en Colombia; un año después, en 2000, presentamos la E-Card MasterCard, la primera tarjeta de crédito virtual en el país para realizar compras por Internet. En 2006 abrimos el primer corresponsal bancario en Colombia, un canal que ya se exportó a El Salvador, y con la APP, lanzada en 2012, hoy facilitamos más de 230 millones de transacciones al año.

Ha sido una historia de innovaciones no solo en productos y servicios, también en la forma en que nos relacionamos con nuestros clientes, buscando aportar cada día más a la calidad de vida de las personas, siendo una Banca más Humana. (Grupo Bancolombia , 2017)

Imagen 2. Crecimiento Grupo Bancolombia



Fuente: Grupo Bancolombia

## 2.2 Marca Bancolombia – Una Banca Más Humana

En Bancolombia hemos tomado la decisión de pertenecer genuinamente a esa nueva generación de organizaciones que no diferencian entre los negocios y la relación con la sociedad, que buscan crear relaciones más empáticas con todos sus grupos de interés. De esta manera, decidimos emprender una renovación organizacional hacia el cumplimiento de un propósito denominado “una Banca más Humana”, un modelo de gestión que busca crear mayor conexión y compromiso social. No solo ser un actor económico sino un actor social, que ayuda a organizar mejor la sociedad.

En Bancolombia queremos seguir creciendo de forma rentable y sostenible, siendo una organización innovadora, confiable, que pone a las personas y a las relaciones en el centro. Nuestra estrategia busca la recomendación, cambiando la forma como la gente se relaciona con la banca. Este cambio implica evolucionar hacia una organización centrada en los clientes (mejor aún, en las personas). La forma como el cliente experimenta esta nueva forma de hacer banca es a través de experiencias más humanas.

El nuevo modelo de negocios busca generar bienestar o estar en la vida de los clientes de manera positiva y trascendente. Esto se logra siendo los más completos, los más convenientes, los de mejor experiencia, los de mejores relaciones. No se logra solo “siendo un banco”, sino un ecosistema de buenas relaciones, un conector o punto de encuentro de la sociedad.

Ayudar a conectar personas (clientes y sus comunidades), negocios, geografías, flujos de información y dinero, necesidades personales con necesidades financieras, el mundo físico y el mundo virtual. Esto implica darles acceso a otros a nuestra plataforma para crear valor conjuntamente. La construcción de este ecosistema y nuestra filosofía empresarial harán posible que la banca no sea un lugar a donde ir, sino algo para hacer, algo contextual, que pase mientras los clientes hacen su vida o desarrollan su actividad comercial. (Grupo Bancolombia , 2017)

El Grupo Bancolombia busca generar relaciones de confianza a largo plazo con los colaboradores, clientes y sociedad en general por eso crea la nueva estrategia Visión 20/20, que tiene cuatro pilares fundamentales.

Imagen 3. Visión 20/20 Grupo Bancolombia



Fuente: Grupo Bancolombia

## 2.3 Misión

Somos el mejor aliado de los clientes en la satisfacción de sus necesidades financieras. Proveemos una amplia gama de productos y servicios con innovación, eficiencia y amabilidad, y generamos valor a nuestros clientes, colaboradores, accionistas y a la comunidad. (Intranet Grupo Bancolombia, 2017)

## 2.4 Visión

Ser una Organización comprometida con la excelencia, que satisface las necesidades financieras de los clientes, con soluciones integrales e innovadoras. (Intranet Grupo Bancolombia, 2017)

## 2.5 Valores

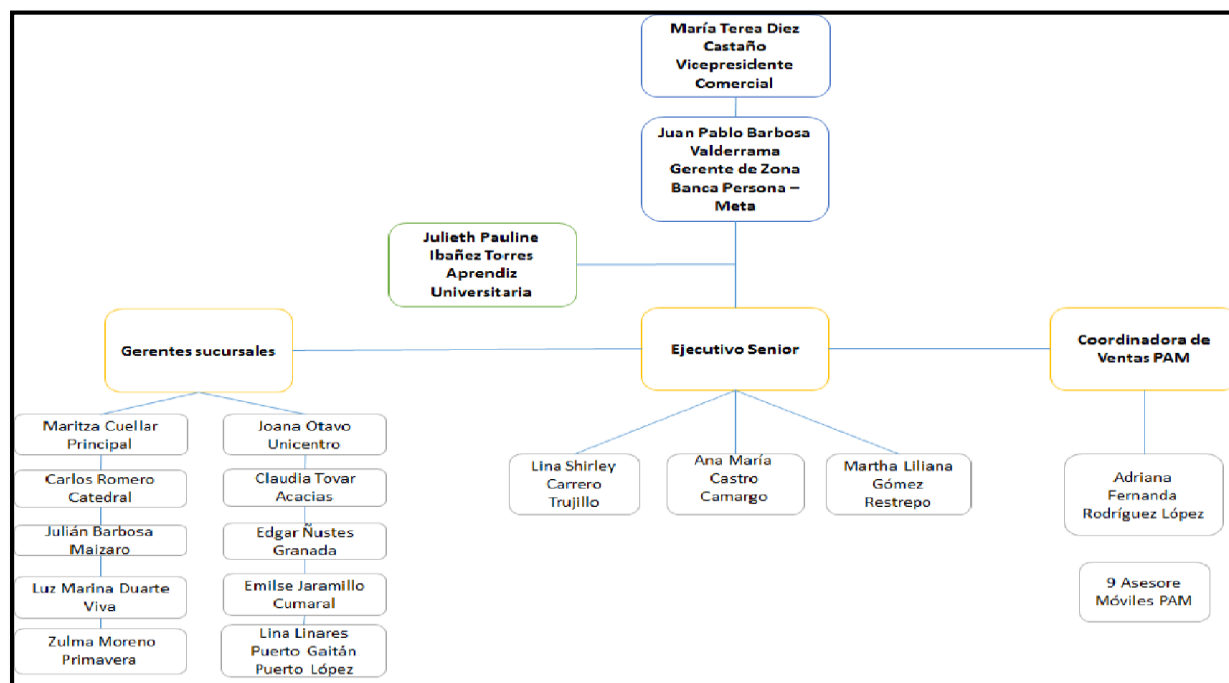
- Calidez: El compromiso que tenemos de crear experiencias gratas con todas las personas con las cuales nos relacionamos.

- Cercanía: La convicción de reconocer al otro como ser humano, interesarnos por sus emociones, escucharlo y construir una relación de largo plazo.
- Inclusión: Construir, con nuestras acciones, una banca en la que todos seamos importantes para hacer una sociedad justa y equitativa.
- Respeto: Sensibilidad que reflejamos en nuestro comportamiento para situarnos en el lugar del otro, interesarnos por sus emociones, ser receptivos con sus necesidades y hacer de la confianza la base fundamental de nuestras relaciones. (Grupo Bancolombia , 2017)

## 2.6 Organigrama Grupo Bancolombia – Gerencia de Zona Meta

El Grupo Bancolombia en Colombia está dividida en ocho Zonas Gerenciales. La Gerencia de Regional Centro – Zona Meta está dividida en 11 redes de sucursales, coordinador de móviles y su distribución jerárquica es de la siguiente manera:

Diagrama 1. Organigrama Bancolombia Gerencia de Zona Meta.

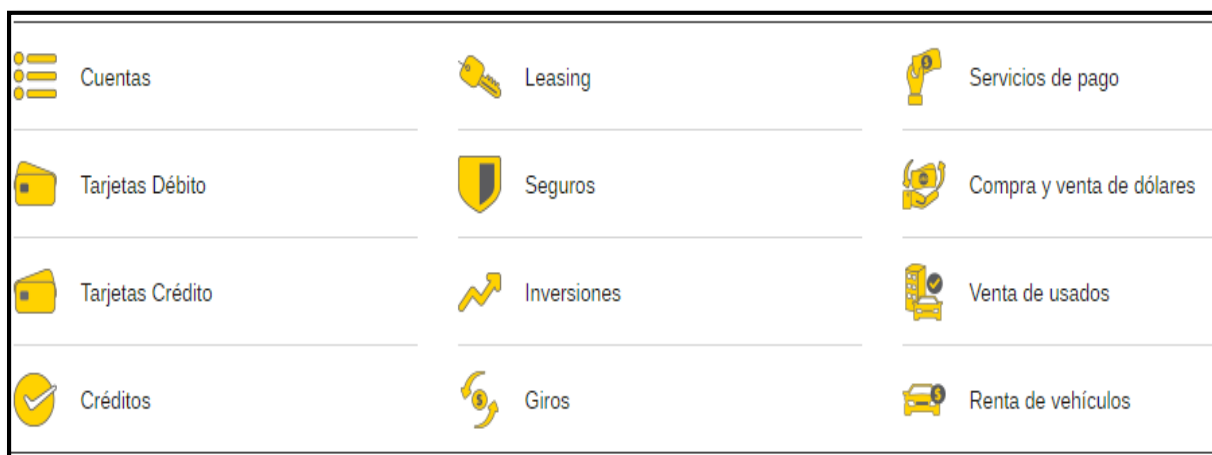


Creación Propia, Datos tomados de la Intranet Bancolombia, Diciembre 2016

## 2.7 Producto y Servicios

Bancolombia continúa consolidándose en el sector financiero, el banco ofrece cuentas corrientes y de ahorro, productos de inversión, tarjetas de crédito y débito, planes de pensión, créditos hipotecarios, financiamiento comercial y de consumo, servicio de remesas, pagos y recaudos, y comercio exterior; entre otros. Bancolombia tiene una participación de mercado de 20% en el sector bancario colombiano y una fuerte presencia en los segmentos de mercado corporativo, hipotecario, gubernamental, minorista y de medianas empresas.

Imagen 4. Productos y Servicios Bancolombia.



Fuente: Grupo Bancolombia

Bancolombia también se caracteriza por tener una amplia variedad de servicios y canales, los cuales permiten a los clientes y aliados tener facilidades, al poder conectarse de varias formas sin necesidad de acercarse personalmente a las sucursales, contando con los mismos esquemas de seguridad.

Imagen 5. Canales de Servicio Bancolombia



Fuente: Grupo Bancolombia

## 2.8 Líneas de Negocios Especializados

Bancolombia cuenta con varias líneas de negocio y uno de los portafolios más grandes del país. Con una gran publicidad se hace el lanzamiento oficial del Grupo Bancolombia, nombre que se le da al conjunto de líneas de negocio que maneja el banco.

Imagen 6. Líneas Negocios Especializados Bancolombia

Negocios en Colombia	Entidades en el exterior	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▣ Banca de Inversión Bancolombia</li> <li>▣ Fiduciaria Bancolombia</li> <li>▣ Leasing Bancolombia</li> <li>▣ Renting Colombia</li> <li>▣ Valores Bancolombia</li> <li>▣ Factoring Bancolombia</li> <li>▣ Asset Management</li> <li>▣ Comercio Internacional</li> <li>▣ Sufi</li> <li>▣ Tuya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▣ Valores Banistmo</li> <li>▣ FiduPerú</li> <li>▣ Leasing Perú</li> <li>▣ Renting Perú</li> <li>▣ Sucursal Panamá</li> <li>▣ Bancolombia Panamá</li> <li>▣ Bancolombia Cayman</li> <li>▣ Bancolombia Puerto Rico</li> <li>▣ Banistmo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▣ Banco Agrícola</li> <li>▣ BAM (Banco Agromercantil de Guatemala)</li> </ul>

Fuente: Grupo Bancolombia

### 3. Actividades realizadas en Bancolombia

En el cargo de Asistente Gerente de Zona Meta realice labores de apoyo, administrativas y operativas. Dentro de las diferentes actividades y labores se destacan:

- Construcción de informe con relación a los resultados del Plan de Gestión Comercial (Enero 2016 Diciembre 2016) de los equipos comerciales de las 11 sucursales.
- Recepción de información de ventas y objeciones semanales de los equipos comerciales con relación a los diferentes productos de temporada (preaprobados) y de seguros, así como la realización previa de informe donde se evidencie la dinámica comercial de estos productos, para su previo análisis y estrategia en base de los resultados obtenidos.
- Elaboración y análisis de base de datos de crédito hipotecarios desembolsados (Enero – Octubre), donde se conoce la profundización de cada uno de los clientes y continuidad de los mismo en la entidad. Apoyo al área Dirección de Conciliación Centro, obteniendo a través de los informes generados mensualmente, las oficinas foco con mayor saldo vencido, citación a clientes y realización de teleconferencia para conocer la gestión realizada por parte de los gerentes de cada sucursal.
- Coordinación de las actividades de los actividades propias de apoyo como Asistente de Gerencia de Zona: participación comités de gerencia (mensuales), recepción de clientes, asignación y confirmación de rutas de teleconferencia, desempeño de rol de informadora, recepción y consolidación de información de cuentas de Inembargabilidad (Gobierno), formato de conocimiento de los clientes, apoyo a la actividades de la coordinadora de venta PAM.

#### 3.1 Contrato

Contrato de aprendiz universitaria, en el cargo Asistente Gerente de Zona a término fijo por síes (6) meses, cumpliendo horario de oficina de lunes a viernes (8:00 A.M. a 12:00 P.M. y 2:00 P.M.

a 6 P.M.). Con apoyo de sostenimiento a \$ 1'144.000 mensuales. Con el contrato se pacta una relación empleador – empleado, en donde el estudiante fortalece sus conocimientos y aporta positivamente a la empresa.

### **3.2 Evidencia de las actividades como Aprendiz Universitaria en la Gerencia de zona Bancolombia**

En el tiempo de desarrollo de las prácticas universitarias las actividades y labores realizadas se encaminaron al apoyo de la gestión del Gerente de Zona Meta, generado informes que permitieran implementar estrategias para los equipos comerciales de las 11 redes de sucursales. Adicionalmente se realiza apoyo a las diferentes áreas de la Gerencia de Zona (Banca Hipotecaria, Dirección de conciliación con clientes y Colectivos)

#### **3.2.1 Realización de informes y seguimiento equipo comercial**

Realice informes y seguimiento a los equipos comerciales en temas de plan de gestión comercial (PGC) y seguros.

**Plan de Gestión Comercial (PGC) – Mensual:** Este informe permite conocer la gestión comercial de los equipos de las 11 sucursales mes a mes, a su vez se conoce el porcentaje de cumplimiento cada uno. A través del tablero de acompañamiento y el Visor PGC (Intranet Bancolombia) se ingresa el número de identificación de cada colaborador comercial y se obtiene la información del mes. Mi labor realizada es crear una herramienta en Excel que permita tener claramente la información del equipo comercial de cada sucursal. Con la finalidad de dársela a conocer a cada gerente, y así crear estrategias que permita el cumplimiento y el crecimiento. En la herramienta de Excel creada se idéntica el código de ventas, nombre, cedula, cargo, estado (activo, vacaciones, incapacidad) de cada colaborador. También permite conocer el logro, reto y porcentaje de cumplimiento de los Crediagil, Tarjetas, Seguros, Crédito Personas, Soluciones Inmobiliarias, CDT y otros productos. Esta actividad se entregaba cada mes en los comités de gerencia de zona a cada gerente.



**Seguros – SURA:** Para los equipos comerciales la venta de seguros es una variable muy importante y que genera gran crecimiento en el PGC. A la fecha que yo ingrese el equipo de seguros identifique que en la Zona Meta el cumplimiento bajo su rendimiento, razón por la cual se crea una estrategia a partir de Agosto de 2016, que busca conocer las objeciones dadas por los clientes, para así lograr identificar los motivos del bajo rendimiento y crear estrategias que permitan lograr el crecimiento en este tema.

Con apoyo de cada uno de los gerentes se nombra un líder de seguros en cada sucursal, quien será la persona encargada de consolidar y enviar la información de seguros aceptados, los seguros rechazados y las objeciones que dan los clientes al rechazar los seguros. Esta información se recibía hasta las 4:00 P.M. todos los viernes, para lograr una mejor consolidación de la información se crea una planilla donde cada colaborador registra la información. Recolectada y consolidada la información se realiza un informe donde se da a conocer las principales objeciones a la Gerente Regional de SURA y al Gerente de Zona Meta quien buscan crear estrategias para lograr mejorar las cifras.

Imagen 9. Consolidado Semanal Bancaseguros (Diciembre).

FECHA	IDENTIFICACION	PRODUCTO OFRECIDO	OBJECIONES DADAS POR EL CLIENTE	ASESOR
	1121880003	VIDA-VIDA IDEAL	Por falta recursos	16464
5 - 9 Diciembre	17323645	HOGAR	Lo pensará	16464
	94487302	VIDA-VIDA IDEAL	Lo pensará	16464
12 - 16 Diciembre	35262272	VIDA-VIDA IDEAL	Lo pensará	16464
	1122134867	VIDA-VIDA IDEAL	preexistencia	16464
	1121817365	VIDA-VIDA IDEAL	lo Tomará iniciando 2017	16464
		VIDA-VIDA IDEAL	Trabaja en SURA	16464
19 - 23 Diciembre	86063893	VIDA-VIDA IDEAL	lo tomará proxiamamente	16464
	1121950534	VIDA-VIDA IDEAL	Lo consultara con los padres	16464
	1121915100	VIDA-VIDA IDEAL	li oensará	16464
	1121870598	VIDA IDEAL	lo pensará	16464
26 - 29 Diciembre	1121895935	VIDA	no le interesa	16464
	40383468	VIDA IDEAL	ya tiene con otra entidad	16464
	17345812	VIDA	victima fraude con otro seguro	16464

Fuente: Creación propia

Imagen 10. Informe general Bancaseguros.

**Información oficinas - Respuestas Clientes**

De acuerdo a la información obtenida por las oficinas las principales objeciones dadas por los clientes se resumirán a continuación

1. Situación Económica (No cuentan con trabajo, no tiene estabilidad laboral, tiene otras obligaciones pendientes, sus ingresos son mínimos)
2. Ya tiene con otra entidad (Cuentan con mejor cobertura, empresas donde trabaja ya tiene adquirido estos productos)
3. Temas de costos de los productos (Tiene otros más económicos)
4. Tiene Pre-existencias medicas
5. No aplica por la actividad que realiza (Profesión, labor que desarrolla o actividad económica)
6. Mala experiencia del clientes con seguros tomados anteriormente
7. No le interesa tener estos productos (Prefieren el ahorro)
8. No se logra localizar al cliente (no contesta, teléfono errado)

**Adicional se relaciona cuadro de la gestión realizada donde se evidencia la ID clientes y las objeciones dadas.**

Oficina Villavicencio – Gestión Agosto	
ID CLIENTE	OBJECIONES DADAS POR LOS CLIENTES
86077717	Ya se lo habían ofrecido pero no está interesado
9263519	Sufre de una enfermedad " diabetes"
40326933	No lo toma por ahora por tiempo, quedo de volver
40393396	Dice no necesitarlo - quedo de pensarlo
1121899369	Dice no necesitarlo - quedo de pensarlo
40441576	Tiene una pre-existencia
40393050	No le interesa no dio razones
40388232	Va tomar la decisión sobre el monto y la próxima semana que pasa a desembolsar pre aprobado lo tomamos
86057119	No tiene empleo estable
40384796	Bloqueo en sura – pendiente
80071575	Empleo temporal
86084897	Tiene otro seguro con el recibo de energía
40331616	Por costo
1126319798	Porque posee uno con mejor cobertura
1018418585	Trabaja como vigilante
1121937518	Lo va a pensar
1020734992	Va a empezar a laborar por ahora es algo esporádico
1122647538	Tiene trabajo solo hasta septiembre
1121928758	No le interesa
1121882223	La empresa les atiene seguro de vida y exequias
1121878500	Lo va consultar con el esposo
1121816427	Situación económica
1123085545	Ya tiene uno en otra entidad
30081936	Situación económica

Fuente- Creación propia

**Producto de temporada – Preaprobados;** Los productos de temporada son aquellos que se ofrecen y están vigentes en una fecha determinada. Entre el 3 de octubre y 8 de noviembre del 2016 se publicó (Intranet Bancolombia) la sabana de Preaprobados para la Zona, este es un importante insumo para los equipos comerciales, pues permite tener crecimiento y cumplimiento en el PGC. Los preaprobados son aquellos créditos que buscan fidelizar a los clientes y ofrece tasas mucho menores y pocos requisitos.

Para potencializar este insumo se creó una estrategia con apoyo de la Coordinadora de Ventas, y el Gerente de Zona que impulsara el aprovechamiento y efectividad de aprobados. En esta estrategia se incluyeron a los Asesores Móviles y el equipo comercial de las sucursales.

En los equipos comerciales de las se nombre un líder de preaprobados quienes se encargarían consolidar la información de números clientes contactados, el número de clientes efectivos y el monto de los efectivos. También se encargarían de informar aquellos casos donde los clientes no

fueran aptos para estos preaprobados y están consignados en esta sabana, para posteriormente escalar estos casos puntuales a las áreas encargadas. Esta información se recibía todos los viernes hasta las 4:00 P.M. se consolidaba y enviaba el informe al Gerente de Zona para el conocimiento de este producto.

Imagen 11. Consolidado Preaprobados.

	3 - 7 Octubre			10 - 14 Octubre			18 - 21 Octubre			
NOMBRE SUCURSAL	Contactados	Efectivos	Monto	Contactados	Efectivos	Monto	Contactados	Efectivos	Monto	Contactados
VILLAVICENCIO										488
PUERTO GAITAN	38	6	\$ 34.700.000	35	5	\$ 62.000.000	39	6	\$ 151.900.000	8
MAIZARO	100	11	\$ 152.600.000	50	6	\$ 153.100.000				73
GRANADA META	-	-	-	79	23		11	5		32
VIVA VILLAVICENCIO	25		\$ 45.000.000	29		\$ 52.000.000				25
PUERTO LOPEZ	12	5	\$ 17.150.000	32	13	\$ 41.700.000	58	18	\$ 52.900.000	4
CATEDRAL										
PRIMAVERA							115	10	\$ 41.900.000	65
CUMARAL	25	6	\$ 53.000.000	42	7	\$ 42.000.000	35	4	\$ 50.000.000	40
UNICENTRO VILLAVICENCIO		18	\$ 205.713.000	33	11	\$ 72.200.000	45	20	\$ 57.400.000	38
ACACIAS							174	92	\$ 245.300.000	53

Fuente- Creación propia

Como estrategia para el impulso de este insumo a los líderes de preaprobados se enviaron cartas de motivación firmadas por el Gerente de Zona, kits con esferos, agendas y manillas. Como premiación al asesor con el monto más alto de preaprobados se le daría un bono Sodexo y reconocimiento en el Comité de Zona.

En el caso de los Asesores Móviles (9) la estrategia utilizada es la entrega por medio de carta del listado de preaprobados que les diera a conocer el crecimiento en porcentaje que tendrían si cumplieran con este insumo. A su vez la Coordinadora de Ventas premiaría al Asesor Móvil con mayor preaprobados.

Imagen 12. Cartas Preprobados Asesores Móviles.

**Israel Sua**

¡Esta es tu oportunidad para crecer en \$  
117.300.000!

El Castillo				
NUM ID	NOMBRE CLIENTE	CUPO/CUPO GLOBAL	PRODUCTO PREAPROBADO	PLAZO MIN CONSUMO
96333067	JORGE ERNESTO HOYOS TORRES	\$ 4,000,000	AMEX - MASTER - VISA	36
Lejanías				
NUM ID	NOMBRE CLIENTE	CUPO/CUPO GLOBAL	PRODUCTO PREAPROBADO	PLAZO MIN CONSUMO
17352693	GILBERTO RIAÑO MONROY	\$ 19,100,000	CREDIAGIL	36
86062245	ROBERTO FONSECA AYALA	\$ 17,100,000	CUPO GLOBAL	36
39721384	DORIS DEL SOCORRO CARDONA FLOREZ	\$ 15,000,000	CONSUMO	36
17497134	JAIRO DE JESUS SALINAS PIEDRAHITA	\$ 12,900,000	CREDIAGIL	36
52524306	ANGELA VIRGINIA CORREA RINCON	\$ 10,500,000	AMEX - MASTER - VISA	36
1121859335	YULY JIMENA POPAYAN MARTINEZ	\$ 9,800,000	AMEX - MASTER - VISA	36
86014919	LUIS ERNEY CALDERON GARCIA	\$ 5,400,000	AMEX - MASTER - VISA	36
1121841388	LEIDY CRISTINA BEDOYA GUERRERO	\$ 4,600,000	AMEX - MASTER - VISA	36
1124216689	EDWIN VALDERRAMA RODRIGUEZ	\$ 3,700,000	AMEX - MASTER - VISA	36
40356263	MARY HORTENSIA ECHEVERRY QUEBRADA	\$ 3,500,000	CONSUMO	36
86082337	FABIAN VELASQUEZ REYES	\$ 3,400,000	AMEX - MASTER - VISA	36
1121898319	JOSE FABIAN REYES CASTELLANOS	\$ 2,600,000	AMEX - MASTER - VISA	36
1120361914	YEIMY LORENA MONTOYA CASTRO	\$ 2,200,000	AMEX - MASTER - VISA	36
40266439	LUZ STELLA VIVAS ZAMUDIO	\$ 800,000	MASTER IDEAL	

Tienes 20 clientes para lograrlo con tu esfuerzo y perseverancia lograras un efectividad superior de 60%

**Diego Quiñonez**

¡Esta es tu oportunidad para crecer en \$  
280.700.000!

Vista Hermosa				
NUM ID	NOMBRE CLIENTE	CUPO/CUPO GLOBAL	PRODUCTO PREAPROBADO	PLAZO MIN CONSUMO
79583393	EDWARD ALFONSO PEÁLOZA VASQUEZ	\$ 43,300,000	CUPO GLOBAL	36
4300155	PABLO EMILIO NIEVES	\$ 14,700,000	CREDIAGIL	36
1121828739	YEINI YUDIVIA RIVERA AGREDO	\$ 11,700,000	CONSUMO	36
86006806	ALCONIDES MOGOLLON ACOSTA	\$ 11,500,000	AMEX - MASTER - VISA	36
17284215	LEONEL GARCIA REY	\$ 10,700,000	CREDIAGIL	36
78419264	EDGARD ALBEIRO OCHOA ORTIZ	\$ 7,400,000	AMEX - MASTER - VISA	36
1048992859	JHON ALBERTO ORTIZ TORRES	\$ 5,900,000	AMEX - MASTER - VISA	36

Fuente- Creación propia

### 3.2.2 Trabajo conjunto Dirección de Conciliación Cliente (DCC) y Gerencia de Zona

Uno de los temas que estaba afectando los indicadores de Zona Meta, era el relacionado a la recuperación de cartera. Razón por la cual se crea una estrategia conjunta entre los gerentes de las sucursales y la DCC que busca recuperar la cartera vencida u ofrecer a los clientes una negociación (reestructuración, prórroga, entre otros). Esta estrategia inicia en Septiembre 2016 y consiste en ubicar las oficinas foco (Acacias, Catedral, Maizaro, Primavera, Villavicencio) y realizar una reunión presencial todos los martes donde estarán presentes el gerente de sucursal, colaborador DCC y cliente, ofreciendo las diferentes alternativas para lograr un acuerdo y recuperación de esta cartera vencida.

También se realiza teleconferencia quincenal (Martes) con todas las sucursales donde de acuerdo a la base de clientes vencidos con 1 a 30 días que envía la DCC se identifica los 10 primero clientes

de cada sucursal. En esta teleconferencia interviene los gerentes quienes exponen la gestión realizada y conocimiento del cliente.

Mi labor en esta actividad en primer lugar coordinar con los gerentes y la asesora de la DCC la reunión presencial a su vez la ruta de la teleconferencia, en segundo registrar, consolidar, hacer seguimiento y presentar informe final al Gerente de Zona para el seguimiento en esta Área. Para la realización de seguimiento se realizaba a través de la herramienta ADMINFO.

Imagen 13. Seguimiento DCC – Clientes 1-30 días vencidos (Diciembre)

N	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	
1	NIT	Nombres	Obligación	Producto	Vr. Vencido	Vr. Obligación	D	m	Ofic	Nombre de Gestion	Nota	Fecha de Compromiso
2	1734543	ADIEL CALDERON VACA	572754453	CUENTA CORRIENTE	\$ 66,851,663.00	\$ 66,851,663.00	0	57	57	CUENTA AL DIA	CLIENTE SE ENCUENTRA AL DIA	
3	1734543	ADIEL CALDERON VACA	570095680	CREDITO DE CONSUMO	\$ 43,822,423.00	\$ 188,682,418.00	0	57	57	CUENTA AL DIA	CLIENTE SE ENCUENTRA AL DIA	
4	1734543	ADIEL CALDERON VACA	570095930	CREDITO DE CONSUMO	\$ 13,065,487.00	\$ 33,911,834.00	0	57	57	CUENTA AL DIA	CLIENTE SE ENCUENTRA AL DIA	
5	1734543	ADIEL CALDERON VACA	570096597	CREDITO DE CONSUMO	\$ 60,646,588.00	\$ 212,686,259.00	0	57	57	CUENTA AL DIA	CLIENTE SE ENCUENTRA AL DIA	
6	1733544	CARLOS ALFONSO DURAN ARISMENDI	3642217554	CUENTA CORRIENTE	\$ 50,742,001.00	\$ 50,742,001.00	0	57	57	PLAN DE PAGOS	CLIENTE SE COMPROMETE A CANCELAR ANTES DE FIN DE MES	6/01/2017
7	1733544	CARLOS ALFONSO DURAN ARISMENDI	578102553	CREDIAGIL	\$ 1,321,011.00	\$ 34,843,628.00	14	57	57	PLAN DE PAGOS	CLIENTE SE COMPROMETE A CANCELAR ANTES DE FIN DE MES	6/01/2017
8	1733544	CARLOS ALFONSO DURAN ARISMENDI	578102483	CREDIAGIL	\$ 15,615.00	\$ 8,565,102.00	14	57	57	PLAN DE PAGOS	CLIENTE SE COMPROMETE A CANCELAR ANTES DE FIN DE MES	6/01/2017
9	73846131	EDGAR ENRIQUE SARMENTO SABOGAL	570095688	CREDITO DE CONSUMO	\$ 2,060,156.00	\$ 35,183,331.00	0	57	57	CUENTA AL DIA	CLIENTE SE ENCUENTRA AL DIA	
10	73846131	EDGAR ENRIQUE SARMENTO SABOGAL	570095014	CREDITO DE CONSUMO	\$ 4,669,368.00	\$ 25,463,542.00	0	57	57	CUENTA AL DIA	CLIENTE SE ENCUENTRA AL DIA	
11	73846131	EDGAR ENRIQUE SARMENTO SABOGAL	570095222	CREDITO DE CONSUMO	\$ 4,274,081.00	\$ 30,238,035.00	0	57	57	CUENTA AL DIA	CLIENTE SE ENCUENTRA AL DIA	
12	SE-08	IMEC S A E S P	570093354	CREDITO DE CONSUMO	\$ 56,272,380.00	\$ 2,642,306,126.00	4	57	57	NO GESTIONADO POR RIESGO	Cliente sin riesgo	
13	SE-08	IMEC S A E S P	120E-14	LEASING FINANCIERO	\$ 12,060,337.00	\$ 356,132,673.00	0	57	57	CUENTA AL DIA	CLIENTE SE ENCUENTRA AL DIA	
14	SE-08	IMEC S A E S P	570095843	CREDITO DE CONSUMO	\$ 5,620,713.00	\$ 16,416,113.00	0	57	57	CUENTA AL DIA	CLIENTE SE ENCUENTRA AL DIA	
15	SE-08	IMEC S A E S P	570093885	CREDITO DE CONSUMO	\$ 3,706,222.00	\$ 928,674,413.00	0	57	57	CUENTA AL DIA	CLIENTE SE ENCUENTRA AL DIA	
16	SE-08	IMEC S A E S P	120E-14	LEASING FINANCIERO	\$ 1,853,763.00	\$ 52,525,756.00	0	57	57	CUENTA AL DIA	CLIENTE SE ENCUENTRA AL DIA	
17	86048539	JESUS IVAN TAUTIVA DUEÑAS	570095667	CREDITO DE CONSUMO	\$ 28,744,334.00	\$ 28,744,334.00	14	57	57	PLAN DE PAGOS	se hablo con el titular, dice que esta en espera de un pago para la proxima semana normalis	6/01/2017
18	86048539	JESUS IVAN TAUTIVA DUEÑAS	8,07E-15	TARJETAS DE CREDITO	\$ 2,661,683.00	\$ 23,661,239.00	14	57	57	PLAN DE PAGOS	se hablo con el titular, dice que esta en espera de un pago para la proxima semana normalis	6/01/2017
19	86048539	JESUS IVAN TAUTIVA DUEÑAS	5781025534	CREDIAGIL	\$ 80,324.00	\$ 2,021,421.00	14	57	57	PLAN DE PAGOS	se hablo con el titular, dice que esta en espera de un pago para la proxima semana normalis	6/01/2017
20	86048539	JESUS IVAN TAUTIVA DUEÑAS	5781024283	CREDIAGIL	\$ 192,195.00	\$ 4,262,217.00	14	57	57	PLAN DE PAGOS	se hablo con el titular, dice que esta en espera de un pago para la proxima semana normalis	6/01/2017
21	86048539	JESUS IVAN TAUTIVA DUEÑAS	5781025465	CREDIAGIL	\$ 40,415.00	\$ 866,052.00	14	57	57	PLAN DE PAGOS	se hablo con el titular, dice que esta en espera de un pago para la proxima semana normalis	6/01/2017
22	86048539	JESUS IVAN TAUTIVA DUEÑAS	5781025026	CREDIAGIL	\$ 77,082.00	\$ 1,893,640.00	14	57	57	PLAN DE PAGOS	se hablo con el titular, dice que esta en espera de un pago para la proxima semana normalis	6/01/2017
23	86048539	JESUS IVAN TAUTIVA DUEÑAS	5781024243	CREDIAGIL	\$ 1,153,232.00	\$ 25,690,494.00	14	57	57	PLAN DE PAGOS	se hablo con el titular, dice que esta en espera de un pago para la proxima semana normalis	6/01/2017
24	86048539	JESUS IVAN TAUTIVA DUEÑAS	5781024305	CREDIAGIL	\$ 384,355.00	\$ 8,431,076.00	14	57	57	PLAN DE PAGOS	se hablo con el titular, dice que esta en espera de un pago para la proxima semana normalis	6/01/2017
25	86048539	JESUS IVAN TAUTIVA DUEÑAS	5781024728	CREDIAGIL	\$ 57,121.00	\$ 1,344,193.00	14	57	57	PLAN DE PAGOS	se hablo con el titular, dice que esta en espera de un pago para la proxima semana normalis	6/01/2017
26	86048539	JESUS IVAN TAUTIVA DUEÑAS	570095702	CREDITO DE CONSUMO	\$ 28,475,093.00	\$ 28,475,093.00	14	57	57	PLAN DE PAGOS	se hablo con el titular, dice que esta en espera de un pago para la proxima semana normalis	6/01/2017
27	79733382	JHON JAIRO HERRERA OLAYA	5781024116	CREDIAGIL	\$ 1,837,850.00	\$ 65,544,364.00	0	57	57	CUENTA AL DIA	CLIENTE SE ENCUENTRA AL DIA	
28	79733382	JHON JAIRO HERRERA OLAYA	5781025530	CREDIAGIL	\$ 143,156.00	\$ 5,106,465.00	0	57	57	CUENTA AL DIA	CLIENTE SE ENCUENTRA AL DIA	
29	86046370	OSCAR ALEXANDER AYA DIAZ	8,07E-15	TARJETAS DE CREDITO	\$ 333,321.00	\$ 10,224,623.00	0	57	57	CUENTA AL DIA	CLIENTE SE ENCUENTRA AL DIA	
30	52619547	YANETH BENITEZ CELIS	8,07E-15	TARJETAS DE CREDITO	\$ 183,712.00	\$ 1,801,174.00	0	57	57	CUENTA AL DIA	CLIENTE SE ENCUENTRA AL DIA	
31	11408736	LUIS ALFONSO BAQUERO ROJAS	3640085506	CREDITO DE CONSUMO	\$ 1,230,783.00	\$ 44,429,328.00	0	364	364	CUENTA AL DIA	CLIENTE SE ENCUENTRA AL DIA	
32	11408736	LUIS ALFONSO BAQUERO ROJAS	36481006957	CREDIAGIL	\$ 734,052.00	\$ 16,195,776.00	0	364	364	CUENTA AL DIA	CLIENTE SE ENCUENTRA AL DIA	

Fuente- Creación propia

### 3.2.3 Profundización base de datos Banca Hipotecaria

Esta labor realizada busca profundizar en la base de datos suministrada por la Banca Hipotecaria de Bancolombia, en aquellos créditos desembolsados del 01 enero del 2016 hasta el 25 de octubre

del 2016, con esta base se quiere saber los productos con los que el cliente cuenta aparte del crédito hipotecario, para crear una estrategia que sirva de insumo a los equipos comerciales en penetración comercial al cliente. Partiendo de la premisa que el crédito hipotecario es la primera cercanía y fidelización del cliente con la Banca.

Para la obtención de la información se utilizó la herramienta multiusuario AS/400 Medellín en la cual se realiza una consulta integrada de los clientes. La base de datos consta de 432 créditos hipotecarios desembolsados y consta de información como: Cedula del cliente, nombre, sucursal asignada, segmento (ESTÁNDAR, MICROPYME, POTENCIAL, PREFERENCIAL, PYME), gerente de cuenta, gerenciado (SI- NO), Cr ML, CxC, TDC, Sbgir, Cr Hipot, CTE (Neto 3 mes), Aho (Neto 3 mes), CDT. Adicionalmente se obtiene información de LME (Límite Máximo de Endeudamiento) en donde muestra los límites y productos aprobados de los clientes, que en algunos casos no son utilizados u ofrecidos. Esta información es consolidada y entregada al Gerente de Zona, quien escalará al área de Mercadeo para saber el uso adecuado y distribución de las mismas en el equipo comercial.

Imagen 14. Base de datos Créditos Hipotecarios Desembolsados (Enero – Octubre 2016)

C.C.	Nombre	Oficina	Segmento	Gerente	Gerenciado	Sbgir	Cr.Hipot			CTE (Ne)
							Otorgad	Utilizad	fencid	
41255303	MAYERLIM WILCHES	057	POTENCIAL	MARITZA CUELLAR QUIMBAYA	NO		88,725	87,701	X	841
1032393900	DIANA CAROLINA RIVEROS RAMIREZ	844	ESTANDAR	ZULMA YANETH MORENO BAQUERO	NO		80,000	78,770	X	844
86054714	JOSE MIGUEL RIVERA GUTIERREZ	841	PYMES	CARLOS ORLANDO ROMERO RAMOS	NO		210,000	207,232	X	057
40325581	SONIA VAGEON REUTO	841	ESTANDAR	CARLOS ORLANDO ROMERO RAMOS	NO		55,000	54,398	X	289
52356061	JEIMY ANGELICA CAMBEROS BUSTOS	033 POLO CLUB	ESTANDAR	ANGELA ANDREA MARTINEZ GORD	NO		86,800	84,465	X	849
93409393	LUIS FERNANDO DIAZ PRADA	057	ESTANDAR	MARITZA CUELLAR QUIMBAYA	NO		40,000	38,959	X	057
86060718	WILSON ANDRÉS BETANCOURT PARRADO	846	ESTANDAR	EMILCE JARAMILLO PLAZAS	NO		139,650	138,865	X	846
79411781	CESAR ARTURO HURTADO RODRIGUEZ	844	PREFERENCIAL	LINA SHIRLEY CARRERO TRUJIL	SI	18,868	55,000	46,113	X	844
79923406	DIEGO PAUL RAMIREZ MALDONADO	846	POTENCIAL	EMILCE JARAMILLO PLAZAS	NO		35,000	11,287	X	846
1120952927	MARTHA PATRICIA MONTAÑEZ ROMERO	057	MICROPYME	MARITZA CUELLAR QUIMBAYA	NO		75,000	71,412	X	844
24954117	GLORIA REY DE CORREAL	057	ESTANDAR	MARITZA CUELLAR QUIMBAYA	NO		102,900	102,271	X	057
36308004	ECNY YOJANA GALINDO CASTAÑEDA	076 NEIVA	ESTANDAR	LUZ ENID MAJE MOTTA	NO		42,000	42,880	X	057
40437435	BETTY ZUÑIGA MORAN	057	ESTANDAR	MARITZA CUELLAR QUIMBAYA	NO		13,147	12,440	X	057
1121848802	OSCAR EDUARDO BONILLA ALVAREZ	364	PYMES	JULIAN ANDRES BARBOSA CURVELO	NO		60,044	48,136	X	841
40439985	LILIANA CONSUELO FORERO HERRERA	844	POTENCIAL	ZULMA YANETH MORENO BAQUERO	NO		105,000	103,365	X	364
80219974	EDWIN ANDRADE ROJAS	076 NEIVA	ESTANDAR	LUZ ENID MAJE MOTTA	NO		47,600	32,734	X	367
52177349	ANA PATRICIA HERNANDEZ SANTOS	049 LAS FERIAS	POTENCIAL	SERGIO ANDRES PABON ECHEVER	NO		58,433	56,295	X	844
52429677	MARIA ISABEL CELY CASTRO	167 AVENIDA 82	POTENCIAL	OLGA VICTORIA AGUIRRE ESCOB	NO		80,300	77,118	X	057
17332246	LUIS FERNANDO HURTADO PELAEZ	364	PREFERENCIAL	MARTHA LILIANA GOMEZ RESTRE	NO		30,000	4,108	X	367
1131832503	JOHANNA ANDREA REY LOPEZ	057	ESTANDAR	MARITZA CUELLAR QUIMBAYA	NO		30,000	28,494	X	057
							98,850	97,135	X	890
							100,000	65,032	X	849
							104,000	103,431	X	857

Fuente: Creación propia

### 3.2.4 Otras Actividades

**Apoyo Coordinador de Ventas:** En esta área ayude al seguimiento comercial mes a mes al equipo de Asesores Móviles (9) quienes son las persona que atienden las poblaciones en donde no se tiene sucursales físicas de Bancolombia, esta información era enviada a la Coordinadora de Ventas, quien hacia la respectiva retroalimentación con el equipo.

Imagen 15. Seguimiento Comercial Asesores Móviles. Creación propia

	CREDITO PERSONAS + SOLUCION INMOBILIARIO				PROFUNDIZACION DEL CLIENTE		COMPONENTE INDIVIDUAL			COMPONENTE GRUPAL					
	VALOR NETO	CLIENTES GERENCIADOS	ÉXITO CLIENTES GERENCIADOS	LOGRO	NRO PRODUCTOS	NRO CLIENTES	EJECUCION	PESO	CUMPLIMIENTO	EJECUCION	PESO	CUMPLIMIENTO			
<b>ENERO</b>															
1															
2															
3															
4	Flor Stomara Villegas Casadiego	\$ 40.000.000,00	\$ -	\$ 38.400.000,00	\$ -	\$ 40.000.000,00	27	27	26,89%	65,00%	41,37%	39%	35%	11%	65,58%
5	Luis Javier Trigos Trujillo	\$ 161.000.000,00	\$ -	\$ 34.800.000,00	\$ -	\$ 161.000.000,00	22	20	60,75%	65,00%	93,47%	39%	35%	11%	99,44%
6	Edwin Jair Camelo Garcia	\$ 130.300.000,00	\$ -	\$ 31.200.000,00	\$ -	\$ 130.300.000,00	9	9	29,50%	65,00%	45,39%	34%	35%	97%	63,39%
7	Nelson Ivan Rojas Salazar	\$ 85.000.000,00	\$ -	\$ 31.200.000,00	\$ -	\$ 85.000.000,00	13	8	48,62%	65,00%	74,82%	48%	35%	138%	96,80%
8	Henry Leandro Garcia Rojas	\$ 460.000.000,00	\$ -	\$ 24.800.000,00	\$ -	\$ 460.000.000,00	50	27	136,35%	65,00%	209,77%	50%	35%	142%	186,03%
9	Israel Sua	\$ 20.000.000,00	\$ -	\$ 24.800.000,00	\$ -	\$ 20.000.000,00	9	8	33,57%	65,00%	51,65%	48%	35%	138%	81,79%
10	Jorge Enrique Rojas Ramirez	\$ 461.493.000,00	\$ -	\$ 26.400.000,00	\$ -	\$ 461.493.000,00	8	7	113,85%	65,00%	175,86%	34%	35%	97%	147,74%
11	Marlon Peña Roldán	\$ 55.000.000,00	\$ -	\$ 31.200.000,00	\$ -	\$ 55.000.000,00	10	10	26,67%	65,00%	41,03%	32%	35%	91%	60,58%
12	Diego Andres Quiñones Herrera	\$ 200.000.000,00	\$ 10.000.000,00	\$ 38.400.000,00	\$ 10.000.000,00	\$ 210.000.000,00	46	30	89,42%	65,00%	137,57%	48%	35%	138%	137,64%
13															
14															
15	<b>FEBRERO</b>														
16															
17															
18	Flor Stomara Villegas Casadiego	\$ 66.712.047,00	\$ -	\$ 50.400.000,00	\$ -	\$ 66.712.047,00	26	24	48,43%	65,00%	74,51%	37%	35%	106%	89,70%
19	Luis Javier Trigos Trujillo	\$ 198.000.000,00	\$ -	\$ 45.675.000,00	\$ -	\$ 198.000.000,00	16	13	54,67%	65,00%	83,95%	37%	35%	106%	91,84%
20	Edwin Jair Camelo Garcia	\$ 25.000.000,00	\$ 50.000.000,00	\$ 40.950.000,00	\$ 40.950.000,00	\$ 65.950.000,00	16	10	49,06%	65,00%	73,33%	34%	35%	96%	81,82%
21	Nelson Ivan Rojas Salazar	\$ 58.700.000,00	\$ 12.306.407,20	\$ 40.950.000,00	\$ 12.306.407,20	\$ 71.006.407,20	33	27	46,07%	65,00%	70,88%	44%	35%	125%	89,93%
22	Henry Leandro Garcia Rojas	\$ 147.000.000,00	\$ 13.800.000,00	\$ 45.675.000,00	\$ 13.800.000,00	\$ 160.800.000,00	43	23	88,40%	65,00%	136,03%	48%	35%	137%	136,48%
23	Israel Sua	\$ 35.500.000,00	\$ 5.000.000,00	\$ 40.950.000,00	\$ 5.000.000,00	\$ 40.500.000,00	20	19	29,87%	65,00%	44,43%	44%	35%	125%	72,72%
24	Jorge Enrique Rojas Ramirez	\$ 601.633.598,00	\$ -	\$ 34.850.000,00	\$ -	\$ 601.633.598,00	60	34	163,26%	65,00%	260,40%	34%	35%	96%	203,02%
25	Marlon Peña Roldán	\$ 63.832.000,00	\$ -	\$ 40.950.000,00	\$ -	\$ 63.832.000,00	17	17	24,99%	65,00%	38,45%	32%	35%	89%	56,21%
26	Diego Andres Quiñones Herrera	\$ 164.000.000,00	\$ 1404.645.995,60	\$ 50.400.000,00	\$ 50.400.000,00	\$ 214.400.000,00	27	21	56,07%	65,00%	86,27%	44%	35%	125%	99,93%
27															
28															
29	<b>MARZO</b>														
30															
31															

Fuente- Creación propia

**Apoyo a Banca Gobierno – Cuenta Inembargabilidad:** Como parte del cumplimiento en la Gerencia de Zona, está la función de actualizar la cuentas de inembargabilidad de los diferentes entes públicos y municipio, actividad que tenía bajo cumplimiento, motivo por el cual se crea una campaña con el apoyo de Banca Gobierno, Gerencia y Coordinadora de ventas, para lograr mejorar el cumplimiento en este tema.

El objetivo era solicitar a los Gerentes de las sucursales y Asesores Móviles la actualización de esta información, la cual se obtuvo de la sabana donde indicaba cual le correspondía a cada uno. Las personas que cumplieran con la ejecución como premio tendrían un día libre. Mi función fue recibir la información, actualizar y enviar al área correspondiente la información.

Imagen 16. Sabana cuenta de Inembargabilidad.

ZONA	CODIGO SUCURSAL	GERENTE	ASESOR	TIPO DE CUENTA	ESTADO DE LA CUENTA	FECHA DE APERTURA	NUMERO DE CUENTA	CUENTA COM CERTIFICADA	EMBARGABLE	ORIGEN DE LOS RECURSOS	DESTINACION DE LOS RECURSOS	FECHA DEL CERTIFICADO	HOY	ESTADO DE CERTIFICADO	OBSERVACIONES	FECHA DE ENVIO A EMBAJADOR	FECHA DE SOLICITUD DE CERTIFICADO	MEDIO DE LA SOLICITUD
2	ZONA META	364	JULIAN BARBOSA	Ahorros	Inactivo Es	20130926	3641369569	NO	-	-	-	19/12/2016	SIN CERTIFICADO	-	-	-	-	-
3	ZONA META	364	JULIAN BARBOSA	Ahorros	Activa	20040430	3641736338	NO	-	-	-	19/12/2016	SIN CERTIFICADO	-	-	-	-	-
4	ZONA META	364	JULIAN BARBOSA	Corriente	Activa	20040825	3641606326	NO	-	-	-	19/12/2016	SIN CERTIFICADO	-	-	-	-	-
5	ZONA META	364	JULIAN BARBOSA	Ahorros	Activa	20050914	3642385110	NO	-	-	-	19/12/2016	SIN CERTIFICADO	-	-	-	-	-
6	ZONA META	364	JULIAN BARBOSA	Corriente	Activa	20130620	36439833634	NO	-	-	-	19/12/2016	SIN CERTIFICADO	-	-	-	-	-
7	ZONA META	364	JULIAN BARBOSA	Corriente	Inactiva	20080312	36440300443	NO	-	-	-	19/12/2016	SIN CERTIFICADO	-	-	-	-	-
8	ZONA META	364	JULIAN BARBOSA	Ahorros	Inactivo Es	20101221	3646521610	NO	-	-	-	19/12/2016	SIN CERTIFICADO	-	-	-	-	-
9	ZONA META	364	JULIAN BARBOSA	Ahorros	Activa	20101121	36465683204	NO	-	-	-	19/12/2016	SIN CERTIFICADO	-	-	-	-	-
10	ZONA META	364	JULIAN BARBOSA	Ahorros	Inactivo Es	20100623	36471004638	NO	-	-	-	19/12/2016	SIN CERTIFICADO	-	-	-	-	-
11	ZONA META	364	JULIAN BARBOSA	Ahorros	Activa	20141128	36434551654	NO	-	-	-	19/12/2016	SIN CERTIFICADO	-	-	-	-	-
12	ZONA META	364	JULIAN BARBOSA	Ahorros	Activa	20130316	364495025017	NO	-	-	-	19/12/2016	SIN CERTIFICADO	-	-	-	-	-
13	ZONA META	364	JULIAN BARBOSA	Ahorros	Inactivo Es	20141120	36434107371	NO	-	-	-	19/12/2016	SIN CERTIFICADO	-	-	-	-	-
14	ZONA META	364	JULIAN BARBOSA	Ahorros	Activa	20141120	36434107673	NO	-	-	-	19/12/2016	SIN CERTIFICADO	-	-	-	-	-
15	ZONA META	364	JULIAN BARBOSA	Ahorros	Inactivo Es	20160612	36443636271	NO	-	-	-	19/12/2016	SIN CERTIFICADO	-	-	-	-	-
16	ZONA META	57	MARITZA CUELLAR	Corriente	Embargo	19970117	3645028353	SI	INEMBAR	CONVENIC	CONVENIC	10/08/2015	19/12/2016	CERTIFICADO VENCIDO	-	12/06/2016	11/08/2016	CORREO
17	ZONA META	57	MARITZA CUELLAR	Corriente	Inactivo Es	19960124	36820142900	SI	INEMBAR	DEPARTA	DESTINAC	12/10/2016	19/12/2016	CERTIFICADO VIGENTE	SIN SELLO	14/10/2016	11/08/2016	CORREO
18	ZONA META	57	MARITZA CUELLAR	Corriente	Inactivo Es	19960124	36820142942	SI	INEMBAR	EDUCACI	OFERTA E	12/10/2016	19/12/2016	CERTIFICADO VIGENTE	SIN SELLO	14/10/2016	11/08/2016	CORREO
19	ZONA META	57	MARITZA CUELLAR	Corriente	Inactivo Es	19960124	36820142955	SI	INEMBAR	DEPARTA	PROMODI	12/10/2016	19/12/2016	CERTIFICADO VIGENTE	SIN SELLO	14/10/2016	11/08/2016	CORREO
20	ZONA META	57	MARITZA CUELLAR	Ahorros	Inactivo Es	19980520	36826069027	SI	INEMBAR	PENSIONA	DESTINAC	12/10/2016	19/12/2016	CERTIFICADO VIGENTE	SIN SELLO	14/10/2016	11/08/2016	CORREO
21	ZONA META	57	MARITZA CUELLAR	Ahorros	Inactivo Es	19970117	36456914468	SI	INEMBAR	DEPARTA	DESTINAC	12/10/2016	19/12/2016	CERTIFICADO VIGENTE	SIN SELLO	14/10/2016	11/08/2016	CORREO
22	ZONA META	57	MARITZA CUELLAR	Corriente	Inactivo Es	19990924	5703297464	SI	INEMBAR	RECURSO	DESTINAC	12/10/2016	19/12/2016	CERTIFICADO VIGENTE	SIN SELLO	14/10/2016	11/08/2016	CORREO
23	ZONA META	57	MARITZA CUELLAR	Ahorros	Inactivo Es	19990924	5703297490	SI	INEMBAR	DEPARTA	FONDO DE	12/10/2016	19/12/2016	CERTIFICADO VIGENTE	SIN SELLO	14/10/2016	11/08/2016	CORREO
24	ZONA META	57	MARITZA CUELLAR	Corriente	Inactivo Es	20020708	5702165800	SI	INEMBAR	SANEAMIE	DESTINAC	12/10/2016	19/12/2016	CERTIFICADO VIGENTE	SIN SELLO	14/10/2016	11/08/2016	CORREO
25	ZONA META	57	MARITZA CUELLAR	Ahorros	Inactivo Es	20020711	5710265391	SI	INEMBAR	DEPARTA	LIQUIDAC	12/10/2016	19/12/2016	CERTIFICADO VIGENTE	SIN SELLO	14/10/2016	11/08/2016	CORREO
26	ZONA META	57	MARITZA CUELLAR	Ahorros	Inactivo Es	20020716	5710302431	SI	INEMBAR	INTERINS	SENS COM	12/10/2016	19/12/2016	CERTIFICADO VIGENTE	SIN SELLO	14/10/2016	11/08/2016	CORREO
27	ZONA META	57	MARITZA CUELLAR	Corriente	Inactivo Es	20020716	5710303630	SI	INEMBAR	FONDO DE	DESTINAC	12/10/2016	19/12/2016	CERTIFICADO VIGENTE	SIN SELLO	14/10/2016	11/08/2016	CORREO
28	ZONA META	57	MARITZA CUELLAR	Ahorros	Activa	20020809	5710594335	SI	INEMBAR	SGP	EDUCACI	12/10/2016	19/12/2016	CERTIFICADO VIGENTE	SIN SELLO	14/10/2016	11/08/2016	CORREO
29	ZONA META	57	MARITZA CUELLAR	Corriente	Activa	20020809	5710594544	SI	INEMBAR	SGP	EDUCACI	12/10/2016	19/12/2016	CERTIFICADO VIGENTE	SIN SELLO	14/10/2016	11/08/2016	CORREO
30	ZONA META	57	MARITZA CUELLAR	Ahorros	Inactivo Es	20020813	5710626415	SI	INEMBAR	CONVENI	DESTINAC	12/10/2016	19/12/2016	CERTIFICADO VIGENTE	SIN SELLO	14/10/2016	11/08/2016	CORREO
31	ZONA META	57	MARITZA CUELLAR	Ahorros	Inactivo Es	20021030	5710533955	SI	INEMBAR	ECOPETR	GASODUC	12/10/2016	19/12/2016	CERTIFICADO VIGENTE	SIN SELLO	14/10/2016	11/08/2016	CORREO
32	ZONA META	57	MARITZA CUELLAR	Corriente	Inactivo Es	20021226	5712064986	SI	INEMBAR	DEPARTA	ECOGAS	12/10/2016	19/12/2016	CERTIFICADO VIGENTE	SIN SELLO	14/10/2016	11/08/2016	CORREO
33	ZONA META	57	MARITZA CUELLAR	Corriente	Inactivo Es	20030122	5712363407	SI	INEMBAR	ESTAMPIL	DESTINAC	12/10/2016	19/12/2016	CERTIFICADO VIGENTE	SIN SELLO	14/10/2016	11/08/2016	CORREO
34	ZONA META	57	MARITZA CUELLAR	Corriente	Inactivo Es	20030327	5713042221	SI	INEMBAR	CONVENI	DESTINAC	12/10/2016	19/12/2016	CERTIFICADO VIGENTE	SIN SELLO	14/10/2016	11/08/2016	CORREO
35	ZONA META	57	MARITZA CUELLAR	Ahorros	Inactivo Es	20030327	5713041493	SI	INEMBAR	CONVENI	DESTINAC	12/10/2016	19/12/2016	CERTIFICADO VIGENTE	SIN SELLO	14/10/2016	11/08/2016	CORREO

Fuente: Intranet Bancolombia

**Apoyo Dirección Equipo Comercial Personas y Pymes:** En el mes de octubre de 2016 se realiza la feria Cotelco la feria que cuenta con la participación de empresarios, compradores, proveedores, expositores en la industria turística nacional e internacional. Feria que contó con la participación de Bancolombia.

En esta feria se realizó una convocatoria de 400 establecimientos de Hotelería y Turismo, y asistieron alrededor de 200 invitados y se logró identificar cerca de 21 posibles negocios. Realice el apoyo en trabajar la base de hotelería, identificando inicialmente los establecimientos vinculados y posteriormente entregar información a las sucursales para realizar la profundización requerida y que aplique para cada cliente. Para la obtención de esta información se realizó uso de AS/400 Medellín.

Imagen 17. Base hotelería – Identificación clientes Bancolombia

BASE DE DATOS DE LAS PERSONAS NATURALES (ORG. JUR. (ORG. JUR. 03-11))											OFI ASIGNADA			
MATRICU	ORGANIZACION	RAZON SOCIAL	NIIT	EMAIL	CC	CIUI-1	CIUI-2	CIUI-3	CIUI-4	PERSONA	NOM-REF	NOM-PRO	LIENTI	OFI ASIGNADA
10104	PERSONA NATURAL	SYLA AGUILERA DIONICIO	172304822	hegava7@	15511					1			NO	
101743	PERSONA NATURAL	DAZA DE VEGA MARIA DE JESUS	212209088	maria@	15511					1			NO	
105738	PERSONA NATURAL	RODRIGUEZ SERRANO SANDRA LILIANA	525625112	hotel@	15511					0			NO	
106236	PERSONA NATURAL	PEÑA RODRIGUEZ MARIA CONSTANZA	418972646	angtok.ar@	15513					0			NO	
109006	PERSONA NATURAL	RAMOS DE LEYTON BLANCA MARINA	212248652	blancamar@	15511					1			NO	
109386	SOCIEDAD LIMITADA	LA ESCONDIDA LTDA	8220071295	laescondid@	15511					0		OLAYA LOPEZ FERN	NO	
109430	PERSONA NATURAL	URBETA RAMIREZ MARIA MERCEDES	283333983	urbeta_m	15511					0			NO	
110174	PERSONA NATURAL	PEREZ GUTIERREZ JOSE AURELIO	172385042	jaupere@	15511					0			NO	
110265	PERSONA NATURAL	CEBANO ALVAREZ ISABEL	415033841	hacienda@	15514					1			NO	
110464	SOCIEDAD LIMITADA	INVERSIONES H & L LIMITADA	8220072451	alingovare	15511					4			SI	Sin sucursal
112259	PERSONA NATURAL	VARGAS SOLER JOSUE GREGORIO	27272044	juancho@	15514					1			NO	
112323	PERSONA NATURAL	REY ORTIZ ADRIANA MARCELA	520851620	marce@	15513					0			NO	
112855	PERSONA NATURAL	PAREDES CASTAÑEDA GONZALO	782784265	misolente@	15511					2			NO	
114190	PERSONA NATURAL	GUACANEME FUREPO ROSA ISABEL	517538871	hextonco@	15511					0			NO	
114525	PERSONA NATURAL	ACEPVEDO DE MARQUEZ MARIA DEL CARMEN	214485863	diana_gac@	15511					1			NO	
114732	PERSONA NATURAL	GALEANO DUSSAN ROSALEA	4102785001	elmarquec@	15511					0			NO	
115248	PERSONA NATURAL	NOVA ACOSTA RAUL EVELIO	30478862	micac213@	15511					1			NO	
116525	PERSONA NATURAL	BASTO HERNANDEZ JORGE ARISTOBULO	32715147	marmotor@	15511					4			SI	081 AVENIDA KENNEDY
117384	PERSONA NATURAL	ROMERO MOLINA ANA LIDA	211739518	ANALIDA@	15514					0			NO	
117786	PERSONA NATURAL	CEDEÑO DE DIAZ MARIA GLORIA	361546026	glordid@	15511					1			NO	
118059	PERSONA NATURAL	ROZO JOHANA PATRICIA	4103947074	plhana@	15513					0			NO	
118138	PERSONA NATURAL	RUJAS DE BAQUERO BLANCA EMMA	410846123	callosa@	15511					4			NO	
118789	PERSONA NATURAL	HERNANDEZ RUIZ ALEJANDRO	860876761	inghema@	15511					0			NO	
118959	PERSONA NATURAL	BAQUERO NEIRA MARTHA LIGIA	4103944379	asescon@	15511					2			NO	
119877	PERSONA NATURAL	OCAMPO FANDYO PEDRO EDILBERTO	61731623	hotel@	15511					1			NO	
120149	PERSONA NATURAL	TEJADA GILDA VIOLETA	6300001179	casablanc@	15511					0			NO	
12046	PERSONA NATURAL	HERNANDEZ PULIDO ELIAS	32899457	elias@	15511					0			NO	
120811	PERSONA NATURAL	CORTES CLARA	208198674	mito@	15511					0			NO	
120851	PERSONA NATURAL	AGUILERA MELO HERIBERTO	74919265	justw@	15511					0			NO	
121862	PERSONA NATURAL	SANCHEZ FLAUTERO MARCO ANTONIO	19126761	hotel@	15511					1			NO	
123088	PERSONA NATURAL	MUÑOZ LOPEZ ELIECER	32807972	alme@	15511					1			NO	
123795	PERSONA NATURAL	BAREYO SANCHEZ GIL ROBERTO	56822021	git@	15511					0			NO	
123795	PERSONA NATURAL	PAREDES CASTANEDA OMAR	783588677	hotel@	15511					0			NO	
123963	PERSONA NATURAL	LONDOÑO LIZAFRAZO OSCAR JAVIER	807825778	alejand@	15511					0			NO	
124238	PERSONA NATURAL	TEJADA TORRES JOSE CARLOS ENRIQUE	171819674	distric@	15514					2			NO	
124885	PERSONA NATURAL	LOPEZ CORTES MARTHA LUCIA	212368889	ranchoc@	15511					0			NO	
125632	PERSONA NATURAL	MARTINEZ TORRES LUZ HELENITZ	404430032	luz@	15511					1			NO	
125636	PERSONA NATURAL	SILVA YAU ENRIQUE TAMARA CONSUELO	40273194	enric@	15514					2			NO	

Fuente: Intranet Bancolombia

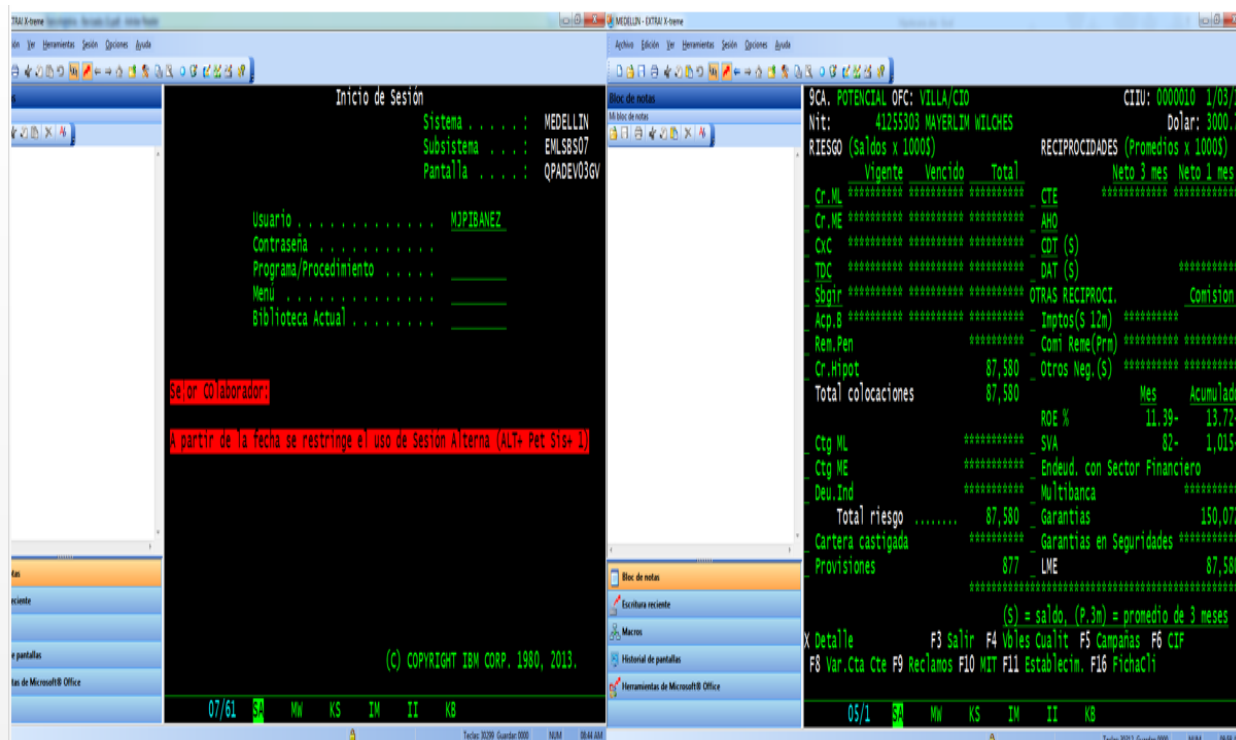
## 4. Herramientas

Para poder cumplir el desarrollo de las labores y actividades diarias en Bancolombia me proporcionaron una serie de herramientas y usuario que facilitaron el desempeño laboral y mi formación. La Intranet de Bancolombia plataforma en la que cuenta con información y herramientas comerciales, de gestión y de seguimiento (Visor PGC – Tablero de acompañamiento, cliente Foco 1- 30, entre otro), las cuales me permitieron realizar los informes y seguimientos al equipo comercial de las 11 sucursales.

### 4.1 Herramienta de gestión y seguimiento (Aplicativos)

Para realizar la gestión de conocimiento y profundización de clientes, se realizó a través de AS/400 Medellín aplicativo que permite que realiza la consulta integrada de los clientes Bancolombia.

Imagen 18. Aplicativo AS/400 Medellín. Bancolombia



Fuente: Intranet Bancolombia

Otra de las herramientas utilizada para el seguimiento registro y control es ADMINFO la cual permite llevar la gestión integrada de cobranzas. Por medio de este aplicativo conocía el estado del crédito, días de mora, saldos vencidos y gestiones realizada por el equipo de Dirección Conciliación de Clientes, el cual fue fundamental para las labores realizadas con la DCC.

Imagen 19. Aplicativo ADMINFO, Intranet Bancolombia

Fuente: Intranet Bancolombia

## 4.2 Herramienta Microsoft Office

Para la realización de informes y consolidado de información se utilizó la herramienta de Microsoft Excel, y Microsoft Word, teniendo en cuenta que este es el software adecuado, ya que sus funciones están desarrolladas para las labores desempeñadas.

## **5. Aportes a la empresa y a formación profesional**

### **5.1 Aportes a la empresa**

Como parte de la realización de las prácticas empresariales se realiza varios aportes a la empresa de acuerdo a las estrategias implementadas, algunos de estos son:

- Cuadro de seguimiento y promedio acumulado del PGC equipo comercial de la Zona Meta, herramienta elaborada en Excel (Ver imagen 7 y 8)
- Cuadro de consolidación informe semanal Bancaseguros, esta herramienta se elaboró en Excel y permite llevar la información semanal de Seguros. (Ver imagen 9)
- Seguimiento Dirección de Conciliación Clientes, el cual se elaboró en Excel y permite llevar el seguimiento de los clientes con cartera vencida de 1 a 30 días (Ver imagen 13)
- Base de datos Créditos Hipotecarios Desembolsados, esta información se adquirió a través del área de hipotecaria y se realizó una profundización en cada uno de los clientes, cuya finalidad es obtener una base que permita al equipo comercial vincular a los clientes con el diferente portafolio de productos de Bancolombia. (Ver imagen 14)

### **5.2 Aportes a la formación profesional**

La realización de informes y generación de estrategias, fueron puntos claves para el desarrollo de mi formación profesional en las practicas universitarias. El manejo de relaciones con los colaboradores y con cliente permite crear formas de control en las diferentes situaciones. El uso de diferentes herramientas dentro de la organización fue de gran base para las actividades y labores desempeñadas. El manejo de confidencialidad en temas dentro de la organización, así como la base de datos que se me otorgaban para especial manejo fue de gran importancia en los temas desarrollados.

## Conclusiones

Las realización y vinculación de aprendiz universitario permite poner en práctica el conocimiento teórico adquirido durante la formación académica de la universidad, el cual ayuda a determinar las fortalezas y debilidades en el ámbito laboral, a su vez permite desarrollar y adquirir nuevos conocimientos y destrezas en el manejo de diferentes situaciones y herramientas. A través de estas prácticas universitarias se conoce y evalúan las debilidades que se presentan a lo largo del desarrollo y permite tomar acciones para mejorar estos vacíos que se generan y que ayudan en crecimiento personal y profesional.

Durante el periodo de aprendiz universitaria pude conocer cómo funciona la estructura de la Gerencia de Zona y la estructura de la red de sucursales del Meta, también aprendí del manejo comercial de los diferentes colaboradores y cómo se crean estrategias que permiten tener el crecimiento y cumplimiento de las metas.

La vinculación como aprendiz universitaria en Bancolombia me permitió crecer académicamente y profesionalmente pero lo más importante me ayudó a crecer como persona, teniendo en cuenta las relaciones laborales manejadas con los colaboradores de la Gerencia de Zona, los equipos comerciales y los gerentes de las sucursales con los que tenía contacto directamente y en el cual era imprescindible el trabajo en equipo para el desarrollo y alcance de las diferentes estrategias comerciales.

Para la realización de las prácticas universitarias en Bancolombia fue de gran importancia el manejo de base de datos, herramientas de Microsoft Excel, contabilidad y aplicativos de uso interno de la organización, que me permitió conocer y adquirir experiencia en el sector financiero y manejo comercial que se da dentro de la entidad.

## Referencias

*Grupo Bancolombia*. (2017). Quienes Somos. Obtenido de <http://www.grupobancolombia.com/wps/portal/acerca-de/informacion-corporativa/quienes-somos/>

*Grupo Bancolombia*. (Junio de 2016). Conoce Nuestro Grupo Bancolombia. Obtenido de [http://www.grupobancolombia.com/wps/wcm/connect/ff0fc39e-42d8-4930-be60-5228a6404fb2/Manual+Grupo+Bancolombia\\_Espanol+junio+2016.pdf?MOD=AJPERES&CVID=lqUZ4F9](http://www.grupobancolombia.com/wps/wcm/connect/ff0fc39e-42d8-4930-be60-5228a6404fb2/Manual+Grupo+Bancolombia_Espanol+junio+2016.pdf?MOD=AJPERES&CVID=lqUZ4F9)

*Intranet Grupo Bancolombia*. (2017). Información Corporativa. Obtenido de <http://intranet.bancolombia.corp/Infcorporativa/Paginas/Quienes%20somos.aspx>