

**Diseño o creación de una base de datos para mejorar la gestión de la información en el área
de crédito constructor del Banco Bogotá.**

Michelle Vanessa Rodriguez Blanco

Tutor: Edgar Alexander Rincón

Universidad Santo Tomas

Facultad de Negocios Internacionales

Seccional Tunja Boyacá

24/04/2025

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| RESUMEN | 5 |
| I. INTRODUCCIÓN | 7 |
| II. JUSTIFICACIÓN | 8 |
| III. PREGUNTA DE REFLEXIÓN..... | 9 |
| IV. OBJETIVOS | 9 |
| 4.1 Objetivo General..... | 9 |
| 4.2 Objetivos Específicos | 9 |
| V. ESTUDIO DE LA EMPRESA | 10 |
| 5.1 Aspectos Generales..... | 10 |
| 5.2 Misión..... | 10 |
| 5.3 Visión..... | 10 |
| VI. VALORES CORPORATIVOS | 11 |
| VII. VENTAJA COMPETITIVA | 11 |
| VIII. POSICIÓN EN EL MERCADO..... | 13 |
| 8.1 Información General | 13 |
| 8.2 Experiencia | 16 |
| 8.3 Principales Hitos de la Evolución del Banco..... | 16 |
| IX. LOGO DE LA EMPRESA | 17 |
| X. ORGANIGRAMA | 18 |

| | | |
|--------|--|----|
| XI. | ANTECEDENTES | 18 |
| XII. | DIAGNOSTICO | 20 |
| 12.1 | MEFE (Matriz de evaluación de factores Externos)..... | 20 |
| 12.2 | MEFI (Matriz de Evaluación de Factores Internos) | 22 |
| 12.3 | MATRIZ DOFA | 24 |
| XIII. | PLAN DE MEJORA..... | 26 |
| XIV. | OBJETIVOS | 26 |
| 14.1 | Objetivo General..... | 26 |
| 14.2 | Objetivos 1 | 27 |
| 14.2.1 | <i>Metas que se buscan alcanzar con el plan</i> | 27 |
| 14.2.2 | <i>Indicador 1</i> | 27 |
| 14.2.3 | <i>Indicador 2</i> | 27 |
| 14.3 | Objetivo 2: | 28 |
| 14.3.1 | <i>Metas que se buscan alcanzar con el plan:</i> | 28 |
| 14.3.2 | <i>Indicador 1</i> | 28 |
| 14.3.3 | <i>Indicador 2</i> | 28 |
| 14.4 | Objetivo 3 | 28 |
| 14.4.1 | <i>Metas que se buscan alcanzar con el plan</i> | 28 |
| 14.4.2 | <i>Indicador 1</i> | 29 |
| 14.4.3 | <i>Indicador 2</i> | 29 |

| | | |
|--------|--|----|
| XV. | ESTRATEGIAS PARA IMPLEMENTAR EL PLAN DE MEJORA | 29 |
| XVI. | CRONOGRAMA..... | 30 |
| XVII. | RECURSOS..... | 30 |
| XVIII. | RECOMENDACIONES..... | 31 |
| XIX. | CONCLUSIONES | 32 |
| XX. | REFERENCIAS..... | 33 |

RESUMEN

En el Banco de Bogotá utiliza una plataforma y/o sistema de gestión que contiene información de clientes potenciales a través de créditos que adquiere el Banco como créditos de vivienda Vis y no Vis (vivienda de interés social) este archivo es suministrado por los encargados del Banco donde ellos detallan precisión, aceptación y aprobación. Los especialistas una vez que tienen el documento por parte del Banco aprobado, es luego enviado o entregado al jefe del área constructor, para seguir con su seguimiento cliente/Banco. El tiempo de entrega para que llegue a manos de los especialistas tarda aproximadamente tres meses. La finalidad del plan de mejora es crear un documento en Excel, donde se almacene toda la información de los clientes este documento llevara todo siendo igual al entregado por el Banco, ya que es un documento sistematizado y avanzado, pero además lo que se busca es agilidad de tiempo de entrega al jefe constructor, donde el documento quede al alcance y disponibilidad de los especialistas/jefe en menos de una semana. Desde entonces, esta técnica proporciona seguimiento, aprobación en los desembolsos, seguridad, confianza por parte de cliente/Banco.

Palabras Clave: Desembolso, crédito constructor, vivienda, subsidio, fiduciaria, cliente, avance de obra, construcción, legalización, lote, pagos, escrituración, venta, hipoteca.

ABSTRACT

Banco de Bogotá uses a platform and/or management system that contains information on potential clients through credits acquired by the Bank, such as Vis and non Vis housing credits (social interest housing). This file is provided by the Bank's managers where they detail accuracy, acceptance and approval. The specialists once they have the document approved by the Bank, it is then sent or delivered to the head of the construction area, to follow up with the client / Bank. The delivery time for the document to reach the specialists is approximately three months. The purpose of the improvement plan is to create a document in Excel, where all the information of the clients is stored, this document will be the same as the one delivered by the Bank, since it is a systematized and advanced document, but also what is sought is agility of delivery time to the construction manager, where the document is available to the specialists/manager in less than a week. Since then, this technique provides follow-up, approval in disbursements, security, confidence on the part of the client/Bank.

Keywords: Disbursement, builder credit, housing, subsidy, fiduciary, client, construction progress, construction, legalization, lot, payments, deed, sale, mortgage.

I. INTRODUCCIÓN

Es exactamente donde nace la estrategia que garantiza efectividad, cumplimiento en tiempos de entrega, agilidad, y aceptación por parte de los especialistas, como el dominio en información de todos los clientes. Durante el proceso de práctica y en el tiempo que ejercí en el puesto como practicante del crédito constructor se crearon varios indicios de dificultad en la entrega del documento por parte de los encargados del Banco quienes son los que suministran los datos en el documento final.

A partir de ahí, se crea un solo documento de Excel con una función que extrae información de otros archivos, pero que un solo documento tendrá la información de todos los créditos constructor, esto sirve para evaluar porcentajes de participación, estudio de clientes, captación y seguimiento. Y llegamos al desenlace que para los especialistas es de gran ayuda este seguimiento y evaluación de cada uno de sus clientes para luego cumplir sus créditos y efectividad de desembolso y, por ende, es lo que buscan los especialistas agilizar cumplimientos en resultados que aumenten la viabilidad, acreditación y tener crecimiento de créditos constructor el Banco de Bogotá.

Por otro lado, su actualización puede ser hecha por cualquier persona que tenga la base de datos lo cual beneficiara precisión y confiabilidad, mejor toma de decisión y rendimiento ya que en ocasiones la base no era actualizada, por lo que al hacer cambios los tiempos de entregan iba a hacer más largos, y así brindar a los clientes la autonomía de acceder a la información suministrada siendo evaluada cliente/banco y documentos de sus operaciones en curso en cualquier momento.

II. JUSTIFICACIÓN

El Banco de Bogotá es líder en el mercado financiero por más de 150 años, inició labores el 15 de noviembre de 1870, como primera institución financiera del país. (Bogotá B. d., 2015). Desde entonces y hasta hoy ha trabajado día a día para brindar mayores beneficios a clientes, socios, aliados e inversionistas enfrenta actualmente desafíos significativos en cuanto a la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa. Los resultados operaciones y bajo actualizaciones financieros en crédito constructor de vivienda y muchos otros son eficientes en sus diferentes puntos de vista, por ende, me vi a la necesidad de crear enfoques mucho más eficientes y creativos, donde se evidencian estructuras mucho más organizadas y en tiempo de entrega mucho más rápido a los que se manejan. La importancia de un nuevo sistema es la innovación que significa crear o reconstruir nuevos alcances, proyectos y sistemas que mejoren en lo tecnológico, por esta razón, incluimos la estrategia de implementar Excel donde se maneja una gran cantidad de datos financieros, análisis y reportes de los créditos constructor, no cabe duda que Excel es una herramienta tradicional, muy completa y avanzada que sigue siendo potente para varias tareas pero con nuevas opciones de innovación y que se emplea un poco más estratégica la implementación del plan de mejora en perspectivas áreas.

Primeramente, se implementa la creación y uso de macros en Excel para automatizar tareas repetitivas que actualizan los especialistas y como la generación de informes financieros, tablas dinámicas y datos generales que son necesarios para continuar con la recopilación y finalización de resultados. Esto ahorraría tiempo de entrega del documento gracias al sistema de Excel y a sus funciones, ya que se llevaría un manejo y seguimiento diario a dicha tarea donde su realización es manualmente, mejorando la eficiencia operativa del Banco.

III. PREGUNTA DE REFLEXIÓN

¿Al implementar una herramienta de Excel que ayude a la automatización de una base de datos y que garantice mejoras en tiempos de entrega ayudaría al banco a la agilización de desembolsos y/o aprobación de créditos constructor?

IV. OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

Crear archivo de Excel que contenga toda la información de clientes constructor, mediante una base de datos que permita suministrar toda la información detallada y actualizada para dichos desembolsos con el fin de mejorar la agilidad de créditos constructor.

4.2 Objetivos Específicos

- 1) Identificar como a través de una aplicación como Microsoft Excel se puede plantear, suministrado y actualizar información para luego poner en marcha decisiones y estrategias para cumplimiento de desembolsos en el menor tiempo posible.
- 2) Desarrollar una estrategia creado como un modelo de Excel, donde permita monitorear el cumplimiento regulatorio de los clientes, asegurando que la documentación y los datos requeridos estén actualizados al final en un solo documento.
- 3) Plantear un modelo guía el cual ayude a los funcionarios de área operativa a llevar una mejor organización de los procesos.

V. ESTUDIO DE LA EMPRESA

5.1 Aspectos Generales

El Banco de Bogotá inició labores el 15 de noviembre de 1870 como primera institución financiera creada en el país, con un capital de \$500.000 y con la facultad de emitir billetes. En la actualidad, el Banco de Bogotá cubre la totalidad del territorio nacional y continúa expandiendo sus operaciones Internacionales con sus filiales y agencias en el exterior – Panamá, Miami y Nueva York, y amplía las opciones de negocios de sus clientes con numerosos Bancos de apoyo alrededor del mundo. (Bogotá B. d., Historia, s.f.).

5.2 Misión

Ser un Banco que contribuye al progreso económico de Colombia y al bienestar de sus clientes, a través de una oferta integral de productos y servicios financieros que se adapten a sus necesidades. El Banco de Bogotá se esfuerza por generar valor para sus clientes, accionistas y colaboradores, apoyando el desarrollo sostenible y la inclusión financiera. (direccion, s.f.).

5.3 Visión

Ser el Banco líder en la región, reconocido por su solidez, innovación y calidad en el servicio, con un enfoque en la excelencia operativa y la generación de valor para todos sus grupos de interés. Buscan ser una entidad referente en soluciones financieras que impulsen el crecimiento económico y la competitividad en el mercado. (direccion, s.f.).

VI. VALORES CORPORATIVOS

- a) Compromiso: El Banco de Bogotá se identifica como una empresa integral. Leales al trabajo, compañeros y clientes.
- b) Eficiencia: Utilizan de forma óptima e inteligente todos los recursos disponibles de manera ágil y con calidad, para ofrecer a los clientes soluciones que generen valor y para lograr las metas propuestas.
- c) Honestidad: Actúan de manera ética y responsable, generando seguridad y confianza en los clientes y asegurando al cumplimiento de logros laborales y personales.
- d) Liderazgo: Trabajan con una actitud entusiasta y ganadora. Se preparan día a día para anticipar a las necesidades de los clientes.
- e) Respeto: En el Banco de Bogotá valoran a todas las personas y se aceptan unos a otros en la integridad, mantienen un trato equilibrado y no discriminatorio por la condición racial, sexual, religioso, política, deportiva o cualquier otra creencia.
- f) Servicio: Saben que servir es un principio de vida, los actos reflejan compromiso para entregar a los clientes un servicio de calidad, ágil y oportuno, con una actitud amable y cordial, que permita anticipar sus necesidades y brindarles soluciones que les generen valor.

VII. VENTAJA COMPETITIVA

El Banco de Bogotá es una institución financiera con una larga historia y una sólida presencia en Colombia y fuera de ella. Algunas de sus ventajas son las siguientes:

- a) **Amplia Red de Oficinas y Canales Digitales:** El Banco de Bogotá cuenta con una extensa red de oficinas físicas en todo el país, gracias a que ha tenido buena participación en el mercado. Además, han invertido en tecnología y ofrecen una aplicación móvil y banca virtual para realizar transacciones de manera conveniente.
- b) **Compromiso con la Sostenibilidad:** El banco ha consolidado su estrategia de sostenibilidad en los últimos años promoviendo una gestión ética y transparente.
- c) **Inclusión y Diversidad:** El Banco de Bogotá valora la diversidad y la inclusión. Mantener una cultura organizacional que fomente la colaboración, la toma de decisiones fluida y la innovación es una ventaja competitiva.
- d) **Apoyo a las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes):** El banco ha logrado ganarse la confianza de muchas Pymes en Colombia. Ofrecen una oferta diferencial de valor, capacitación especializada y networking empresarial. De hecho, una de cada tres Pymes activas en el país elige al Banco de Bogotá como su aliado financiero.

En resumen, el Banco de Bogotá se destaca por su compromiso con la sostenibilidad, su enfoque en la inclusión y diversidad, y su amplia cobertura tanto física como digital. (Villegas, 2019).

VIII. POSICIÓN EN EL MERCADO

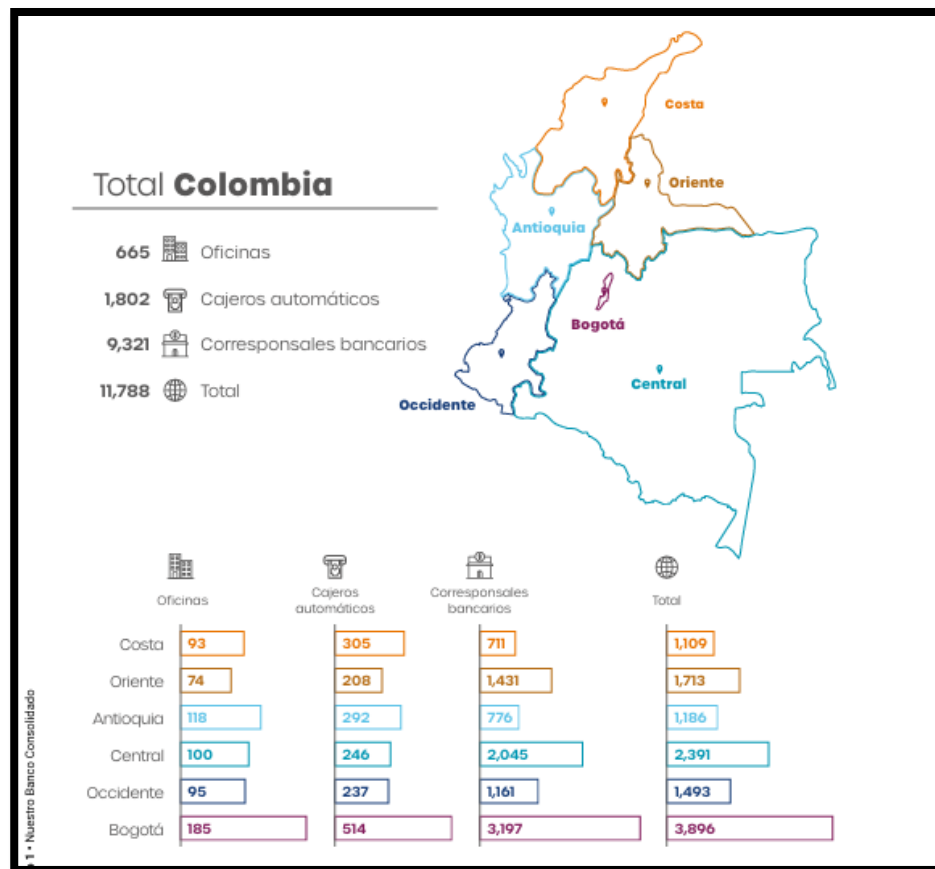
La presencia y apoyo a las regiones son fundamentales para la consolidación y fortalecimiento del progreso del país, razón por la cual cuentan con al menos un canal de servicios bancarios en 864 municipios del país, lo cual representa una cobertura del 78% del territorio nacional. De esta forma, llevan los productos a las diferentes regiones del país y profundizan estrategias de bancarización. (Villegas, 2019).

8.1 Información General

- Fundado en 1870, Banco de Bogotá es la institución financiera más antigua de Colombia Subsidiaria del Grupo Aval el grupo financiero líder en Colombia. (Aval G.).
- Banca Universal con una fuerte presencia en los segmentos comercial y consumo. (Bogotá B. d.).
- La Bolsa de Valores de Colombia (BVC), la capitalización bursátil del Banco de Bogotá Marzo de 2020 fue USD\$5.8 billones. (RI D. R.-D., 2020).
- Alta penetración del mercado colombiano, con participaciones de mercado alrededor de 12% en diferentes métricas. (RI D. R.-D., 2020).

Figura 1

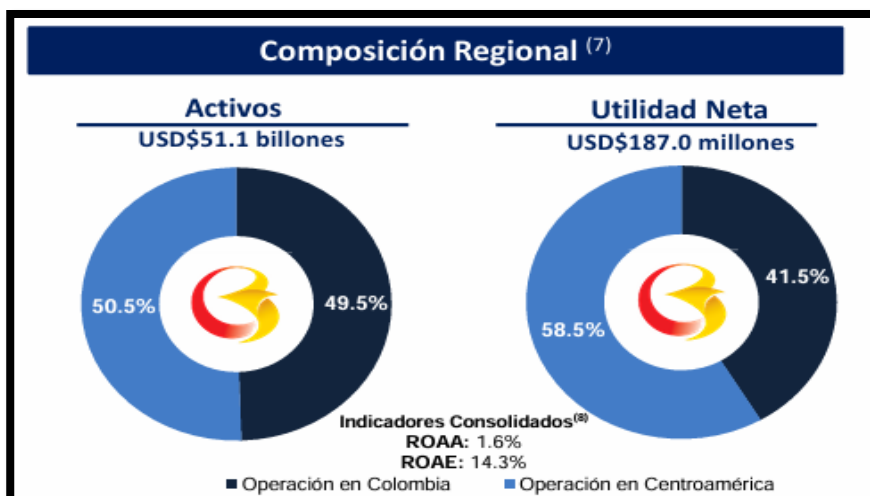
Informe de Gestión y Sostenibilidad



Nota. Cobertura Colombia. Tomado de (Villegas, 2019).

Figura 2

Presentación Corporativa

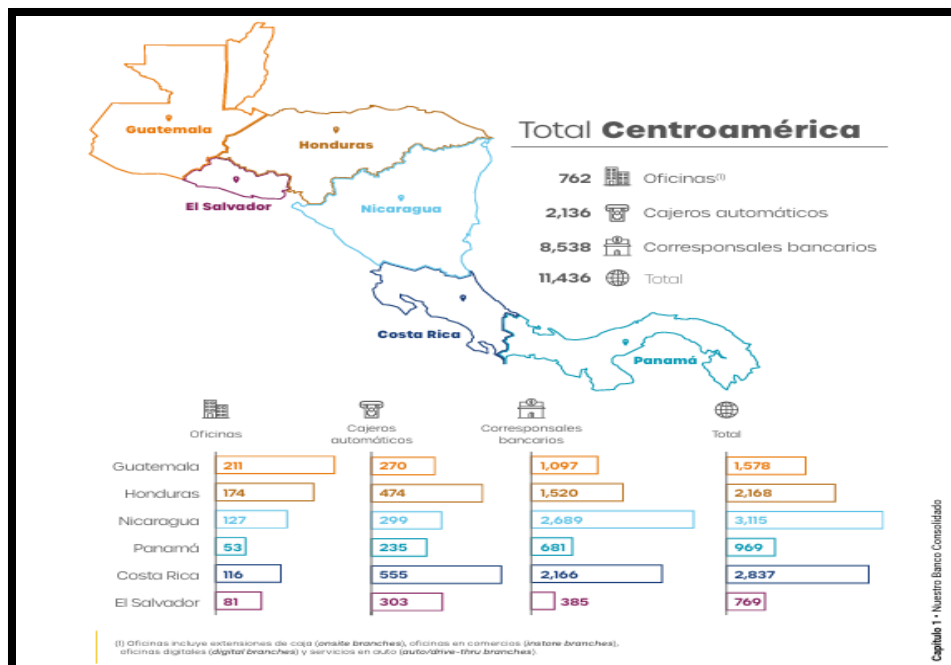


Nota. Composición regional. Tomado de (RI D. R.–D., 2020).

En Centroamérica, filial BAC Credomatic se posiciona como el banco con mayor cobertura en la región, ofreciendo servicios financieros en El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá. (Villegas, 2019).

Figura 3

Informe de Gestión y Sostenibilidad



Nota. Cobertura Centroamérica. Tomado de (Villegas, 2019).

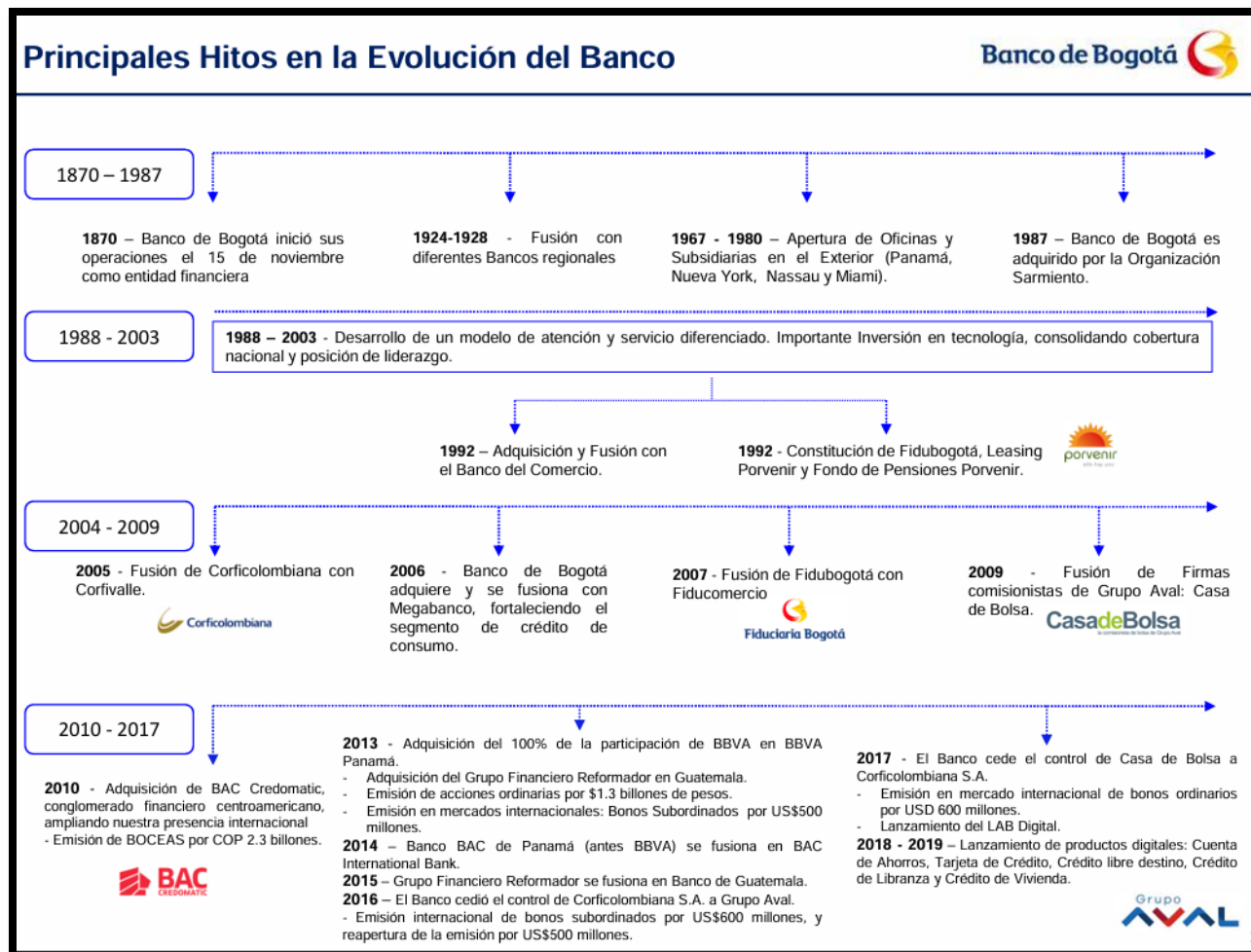
8.2 Experiencia

- Modelo de atención especializado por segmentos. Completo portafolio de productos y servicios. (General D.).
- Liderazgo en negocios de moneda extranjera. (Bogotá B. d.).
- Agilidad en entender y atender necesidades del cliente respondiendo con soluciones financieras integradas y ajustadas a cada segmento. (Bogotá B. d.).

8.3 Principales Hitos de la Evolución del Banco

Figura 4

Presentación Corporativa



Nota. Evolución del Banco. Tomado de (RI D. R.–D., 2020).

IX. LOGO DE LA EMPRESA

Figura 5

Logo Banco de Bogotá

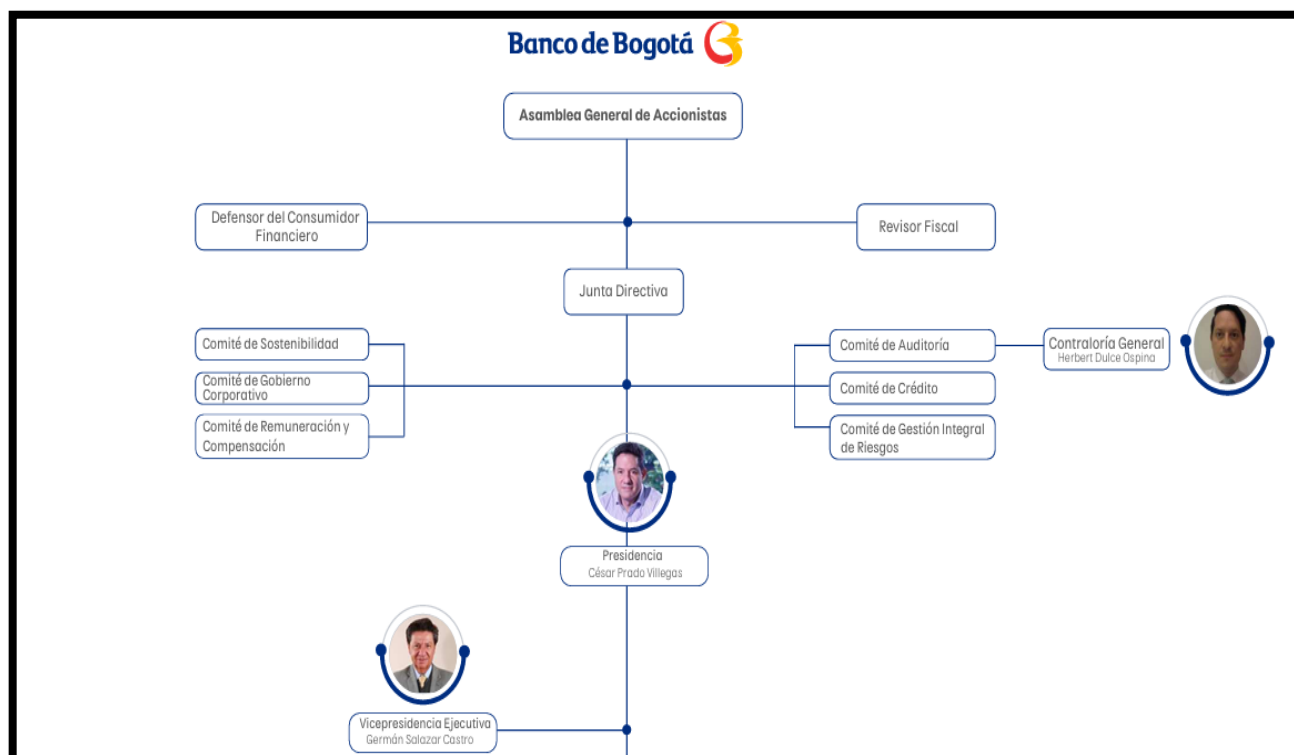


Nota. Logo. Tomado de (Logo Banco de Bogota, 2022).

X. ORGANIGRAMA

Figura 6

Asamblea General de Accionistas.



Nota. Organigrama. Tomado de (Banco de Bogotá, 2024).

XI. ANTECEDENTES

El Banco de Bogotá es una entidad financiera de Colombia y parte del Grupo Aval, ofreciendo una amplia gama de productos y servicios bancarios tanto a personas como a empresas. En términos financieros, el Banco de Bogotá ha mantenido una posición sólida. En el año 2022, lograron cifras consolidadas notables: Cartera neta: \$95,277 mil millones. (Aval B. d.-G.).

La utilidad neta consolidada atribuible a accionistas fue de \$2,805 mil millones. Además, han mantenido indicadores saludables, como el ROAE (Retorno sobre el Patrimonio) y la calidad de cartera. Recientemente, el Banco de Bogotá emitió un primer aviso debido a la situación económica en Colombia. Se estima un desbalance de hasta 27 billones de pesos, lo que podría traducirse en una contracción anual de recaudo. Además, se menciona que los gastos del político Gustavo Petro podrían superar los \$24,500 millones. (Aval G.).

Aunque el mercado anticipa recortes en las tasas de interés de la Reserva Federal, el Banco de Bogotá considera que esto es poco probable en el primer trimestre. Se espera que los ajustes ocurran más adelante, generando cierta volatilidad en los mercados, pero con un entorno generalmente favorable para los activos. (Bogotá B. d.).

En resumen, el Banco de Bogotá sigue siendo un actor relevante en el panorama financiero y económico de Colombia. (Dirección, Resultados Financieros, 2022).

Figura 7

Dirección General Banco de Bogotá



Nota. Banco de Bogotá. Tomada de (Bogotá D. G., 2024).

XII. DIAGNOSTICO

La matriz MEFE se elabora con el fin de evaluar el impacto económico, político, social y tecnológico del Banco de Bogotá, con el fin de prever riesgos, cambios del mercado, identificar oportunidades, amenazas, mejoras de oportunidad y demás. A continuación, se describen las oportunidades y amenazas que hacen parte del Banco de Bogotá.

12.1 MEFE (Matriz de evaluación de factores Externos)

Figura 8

Perfil de Oportunidades y amenazas del medio (POAM)

| MEFE | | | |
|--|--------------------|----------------------|--|
| OPORTUNIDADES | PONDERACIÓN | CLASIFICACIÓN | JUSTIFICACIÓN |
| 1. Transformación digital | 1.0 | 4 | El crecimiento de la banca digital y el aumento en el uso de canales electrónicos ofrecen oportunidades para mejorar la experiencia del cliente, reduciendo costos operativos y llegar a más personas en áreas rurales o con acceso limitado a servicios bancarios tradicionales. |
| 2. Crecimiento económico en la región | 0 | 2 | Con la expansión económica de Colombia y otros países de la región, hay oportunidades para ofrecer financiamiento a empresas en crecimiento, proyectos de infraestructura y nuevas inversiones. |
| 3. Sostenibilidad y finanzas verdes | 1.0 | 3 | La creciente de productos financieros sostenibles representa una oportunidad para el Banco de Bogotá, especialmente en la financiación de proyectos ambientales y energías renovables. |
| 4. Expansión internacional | 0 | 1 | El Banco de Bogotá como parte del grupo Aval, le permite seguir expandiendo sus mercados internacionales como en centro america (Panamá, Costa Rica, Guatemala, El Salvador, Honduras y Nicaragua) y también en Estados Unidos, con oficinas de representación en ciudades como Miami. |
| AMENAZAS | PONDERACIÓN | CLASIFICACIÓN | JUSTIFICACIÓN |
| 1. Competencia creciente | 1.0 | 3 | La aparición de fintechs y neobancos que ofrecen servicios financieros más ágiles y personalizados pueden quitarle participación de mercados a los Bancos tradicionales. |
| 2. Regulaciones gubernamentales | 0 | 2 | Los cambios en la normativa financiera y las políticas de los gobiernos pueden afectar las operaciones del Banco. Este incluye mayores requisitos de capital, controles más estrictos de cumplimiento y regulaciones de protección al consumidor. |
| 3. Inestabilidad económica | 0 | 1 | Factores como inflación, la volatilidad de tasas de interés y crisis económica nacionales o internacionales pueden afectar la rentabilidad del Banco, dificultando el otorgamiento de créditos y el comportamiento de los clientes. |
| 4. Cambios en los hábitos consumo financiero | 1.0 | 4 | La preferencia creciente de los consumidores por plataformas digitales y servicios automatizados puede representar un desafío para los Bancos tradicionales que aun dependen de sucursales física. |

Nota. Matriz de evaluación (MEFE). Tomado de (Dirección, Nuestra Organización, s.f.).

El Banco de Bogotá, enfrenta ciertas oportunidades y amenazas que conlleva a un desarrollo eficiente de oportunidad, lo cual enfrentan desafíos y aprovechan sus circunstancias

favorables para llevar a un siguiente nivel la excelencia y los cambios que conducen a un desarrollo constante de efectividad financiera para el Banco y usuarios.

La matriz MEFI sirve con el fin de analizar las debilidades y fortalezas que permiten seguimiento al Banco de Bogotá, se identifican crecimientos clave y factores que generen control y desarrollo.

12.2 MEFI (Matriz de Evaluación de Factores Internos)

Figura 9

Perfil de Debilidades y Fortalezas del medio (POAM)

| <i>MEFI</i> | | | |
|--|--------------------|----------------------|--|
| DEBILIDADES | PONDERACIÓN | CLASIFICACIÓN | JUSTIFICACIÓN |
| 1. Dependencia de la Banca tradicional | 0 | 2 | Aunque el Banco de Bogotá ha avanzado en sus plataformas digitales, sigue teniendo una gran infraestructura de sucursales física, lo cual puede representar mayores costos operativos en comparación con fintechs y Bancos digitales más ágiles. |
| 2. Procesos burocráticos | 1.0 | 3 | Como ocurre en muchos Bancos tradicionales, los trámites y procesos pueden ser más lentos y burocráticos, lo que puede afectar la experiencia del cliente en comparación con nuevos actores que ofrecen soluciones más rápidas y eficientes. |
| 3. Riesgos de cartera | 1.0 | 4 | La expansión a ciertos sectores con riesgo económico, como las pequeñas y medianas empresas, pueden incrementar la posibilidad de impagos, especialmente en contextos de crisis económica. |
| 4. Enfoque limitado en innovación | 0 | 1 | A pesar de los avances en tecnología, el Banco de Bogotá enfrenta el desafío de mantenerse competitivo frente a actores más disruptivos que están centrados en la innovación y personalización de servicios financieros. |
| FORTALEZAS | PONDERACIÓN | CLASIFICACIÓN | JUSTIFICACIÓN |
| 1. Experiencia y trayectoria | 1.0 | 3 | Fundado en 1870, es uno de los Bancos más antiguos y prestigiosos de Colombia, lo que le otorga una sólida reputación y confianza entre los clientes. |
| 2. Solidez financiera | 0 | 2 | El Banco de Bogotá ha demostrado una buena capacidad para generar ingresos y mantener una cartera crediticia sana, lo que le permite enfrentar mejor los riesgos financieros y económicos del mercado. |
| 3. Innovación en banca digital | 0 | 1 | A pesar de ser un Banco tradicional, ha realizado avances importantes en la transformación digital, lo que le permite ofrecer soluciones ágiles a través de canales electrónicos y aplicaciones móviles. |
| 4. Parte del Grupo Aval | 1.0 | 4 | Ser parte del conglomerado financiero Grupo Aval, le otorga respaldo y recursos adicionales, lo que refuerza su capacidad para ofrecer productos competitivos y atraer a nuevos clientes. |


Nota. Matriz de evaluación (MEFI). Tomado de (Dirección, s.f.).

El Banco de Bogotá gracias a su trayectoria como entidad financiera, enfrenta desafíos que conlleva a implementar nuevos sistemas y que a partir de allí sus manejos y sistemas han podido sostenerse como sostenible y estable financieramente, aprovechando su permanencia en el mercado financiero.

12.3 MATRIZ DOFA

Figura 10


Identificación del Plan de Mejora

| MATRIZ DOFA | | | Banco de Bogotá  |
|---|---|---|--|
| DEBILIDADES | AMENAZAS | FORTALEZAS | OPORTUNIDADES |
| D1. Falta de mayor innovación tecnológica frente a bancos digitales y fintechs. | A1. Competencia de fintechs con procesos más ágiles. | F1. Trayectoria y prestigio como uno de los bancos más sólidos de Colombia. | O1. Avances tecnológicos para agilizar procesos digitales. |
| D2. Falta de incentivos para atraer nuevos constructores. | A2. Aumento de tasas de interés que afecta la demanda. | F2. Respaldo de Grupo Aval, lo que brinda estabilidad financiera. | O2. Mayor adopción de banca móvil y digital por los clientes. |
| D3. Requisitos crediticios estrictos que limitan clientes. | A3. Regulaciones financieras más estrictas. | F3. Amplia red de sucursales y atención digital. | O3. Genera confianza entre los clientes e inversionistas. |
| D4. Procesos de desembolso lentos. | A4. Cambios en normativas que pueden afectar el margen de rentabilidad. | F4. Experiencia en financiamiento del sector constructor. | O4. Crecimiento del sector inmobiliario en el país. |

Nota. Análisis DOFA. Tomada de (Aval G. , Resultados Consolidados)

Figura 11

Estrategias DOFA

| ESTRATEGIA DOFA | | Banco de Bogotá  | |
|---|--|---|---|
| DESCRIPCIÓN | | | |
| FO1. Agilizar procesos digitales internos y simplificar trámites para mejorar la experiencia del cliente. | FA1. Rediseñar la estructura de costos y tarifas para competir con fintechs. | DO1. Implementar un servicio de atención 24/7 para diferenciarse de las fintechs. | DA1. Impulsar alianzas estratégicas con fintechs para modernizar los servicios financieros. |
| FO2. Implementar programas de innovación tecnológica para fortalecer la banca digital. | FA2. Crear nuevos productos financieros que mitiguen el impacto de tasas de interés altas. | DO2. Descuentos en comisiones o tasas preferenciales a quienes gestionen proyectos y solicitudes de crédito a través de la banca móvil y plataformas digitales. | DA2. Ofrecer incentivos a nuevos a clientes constructor mediante tasas preferenciales. |
| FO3. Brindar acompañamiento cercano y soluciones adaptadas a cada perfil. | FA3. Simplificar los requisitos crediticios para captar más clientes tanto así por atenciones digitales en la agilidad de respuestas al usuario. | DO3. Segmentar a los solicitantes en función de su historial financiero, proyección de ingresos y perfil de riesgo, ofreciendo requisitos menos rígidos a quienes demuestren potencial de pago. | DA3. Expandir la oferta de crédito con condiciones más flexibles para bancarizar más clientes. |
| FO4. Revisar la estrategia de crédito para hacerla más competitiva sin aumentar riesgos. | FA4. Agilizar los desembolsos para competir con fintechs y evitar la pérdida de clientes. | DO4. Digitalizar el proceso de desembolsos aprovechando los avances tecnológicos. | DA4. Integrar plataformas de validación de documentos y aprobación en línea, reduciendo pasos manuales y tiempos de espera. |

Nota. Análisis DOFA. Tomada de (Aval G. , Resultados Consolidados).

A través de su más de 150 años de trayectoria el Banco de Bogotá, ha enfrenta desafíos y que conllevan alternativas de crecimiento y estabilidad financiera, se puede comprobar como mediante los años el Banco se ha caracterizado por ser una de las entidades más consolidada. Gracias a la integración con el Grupo Aval el Banco se permite ampliar y diversificar sus productos a una gran escala de confianza, alcance y diversificación en sus productos.

XIII. PLAN DE MEJORA

Se propone Desarrollar plan de seguimiento en Excel donde se suministre toda la información de clientes constructor. Siendo una base de datos capaz de completar y suministrar un archivo igual al que proporciona el Banco, al ser eficiente y apto de entregarse por los mismos funcionarios del banco en menos de una semana. Con esta estrategia se determinará efectividad, agilidad y cambios en su mejora. Tomando en consideración la información obtenida y como resultado de diagnóstico realizada al Banco de Bogotá, se puede tomar en cuenta varios aspectos a mejorar como en los procesos internos en agilidad en los créditos, capacidad de resultados, confiabilidad en los clientes y crecimiento en el mercado. Mejorando así, el desarrollo de tareas y compromisos para sus funcionarios, esto con el fin de mejorar sus procesos y resultados.

Se requiere de una implementación de un plan, que logré una estandarización de los procesos con herramientas metodológicas que permitan que el Banco pueda responder a todos sus procesos óptimamente y puedan así enfrentarse a riesgos. Por ende, continuar en el mercado con sostenibilidad y sustentabilidad.

XIV. OBJETIVOS

14.1 Objetivo General

Diseñar una base de datos mediante un sistema de Excel que garantice adaptabilidad, mejoras en su manejo y agilidad de desembolsos. Con el fin de ganar participación de créditos constructor ya que este sistema adaptado logrará suministrar información de clientes constructor, y que a partir de allí se llevará a cabo cumplimiento, mejoras en las entregas, fortalecimiento en el desarrollo y un buen cumplimiento en los procesos de desembolso.

14.2 Objetivos 1

Identificar la información relevante que se requiere centralizar y se considere necesaria para análisis del área de crédito.

14.2.1 Metas que se buscan alcanzar con el plan

Adaptación en el manejo, en un 100% de efectividad donde garantice rendimiento en su manejo tanto para el funcionario como agilidad de créditos para el Banco.

14.2.2 Indicador 1

Tiempo de Aprobación y Desembolso de Créditos: Este indicador medirá la clave para evaluar la eficiencia de los procesos automatizados realizados en un tiempo determinado, comparando el tiempo en que tarda el Banco en suministrar una base de datos para su efectividad en cumplimiento como un proceso de aceptación de etapa de proceso como de (revisión, aprobación, desembolso) siendo un poco atrasado, este sistema se contemplaría de una forma ágil manualmente, dando resultados eficientes para el Banco y especialistas crédito constructor.

14.2.3 Indicador 2

Tiempo Promedio de Desembolsos: Este indicador mide cuantos días pasa entre la aprobación de crédito y el desembolso efectivo, por ende, para que sea efectivo ambas cosas implementando el nuevo plan de funcionamiento de pasar de 3 meses un proceso de (Radicación, Aprobación, Legalización, Desembolso y Pagos) y que gracias al nuevo sistema de Excel implementado tarda 1 semana, dando cumplimiento a aprobación en tiempo récord y de igual manera la cantidad de desembolsos aprobados medibles en cantidad y efectividad esto con el fin de ganar mucha más % de participación en el mercado de créditos constructor.

14.3 Objetivo 2:

Seleccionar e implementar la herramienta digital para la aplicación del plan de mejora.

14.3.1 Metas que se buscan alcanzar con el plan:

Cumplir respectivamente su manejo tanto de información como de manejos eficientes.

14.3.2 Indicador 1

Indicador de Calidad de Procesos: Este indicador mide la tasa de errores que se detectan en un documento, archivo, sistema y demás. Tiempo promedio que determina minimizar errores, aprovechando resultados óptimos en agilidad, resultados eficientes y manejo de procesos eficaces.

14.3.3 Indicador 2

% de Avance en la Implementación de la Herramienta Digital: Este indicador mide frecuencia de medición que se debe realizar cada 2-3 días o cada semana al cierre de cumplimiento y alcanzar el 100% de implementación de la herramienta antes de la fecha, con el fin de hacerle seguimiento a la efectividad de desembolsos y del progreso de proyectos.

14.4 Objetivo 3

Establecer estrategias que conlleven a hacer uso constante de la tecnología facilitando las diferentes tareas en el área operativa

14.4.1 Metas que se buscan alcanzar con el plan

Implementar agilidad en sus entregas.

14.4.2 Indicador 1

Índice de Digitalización Operativa: Este indicador mide el buen manejo de tareas operativas mediante tecnologías que miden el tiempo de entrega, cumplimiento y resultados operativos.

14.4.3 Indicador 2

Reducción del Tiempo Promedio en la Ejecución de Tareas Operativas: Este indicador mide, tiempo promedio antes de la implementación - tiempo promedio después / tiempo promedio antes X 100 %. Lo cual garantiza efectividad en tiempos de entrega, la herramienta y la estrategia tecnológica realmente se adapta a las tareas dando cumplimiento de entrega y agilidad en el menor tiempo posible.

XV. ESTRATEGIAS PARA IMPLEMENTAR EL PLAN DE MEJORA

- 1) Se realizará una reunión con las diferentes áreas de la empresa cada 3 meses, con el fin de observar y analizar la importancia del manual en el área operativa.
- 2) Notificar al gerente cada 15 días el seguimiento del proceso por medio de un informe, con el fin de observar si se están cumpliendo los procesos en las fechas establecidas.
- 3) Revisión de la base de datos donde se establecerá un cronograma de reuniones diarias y semanal.
- 4) Realizar una junta con el área de la empresa al cierre de cada mes, para revisión de la base.

XVI. CRONOGRAMA

Cronograma para el desarrollo de actividades planteado para la puesta en marcha del plan de mejora sugerido:

Figura 12

Cronograma de actividades

| ACTIVIDADES | SEMANAS | | | | | | | | | |
|--|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Analizar el modelo a implementar según las necesidades de mejora del banco. | x | x | | | | | | | | |
| Aprobación de la estrategia a implementar por los directivos del banco. | | | x | | | | | | | |
| Identificar las herramientas y manejos necesarios para implementar eficazmente el | | | | x | | | | | | |
| Llevar a cabo un estudio de viabilidad y de no existencia al modelo que se va a implementar, y así poder ajustar la herramienta de medición | | | | | x | x | | | | |
| Estudiar los resultados obtenidos con el equipo de trabajo. | | | | | | x | | | | |
| Planteamiento de la metodología a implementar a los directivos del banco. | | | | | | | x | | | |
| Poner al tanto a los directivos del banco sobre la estrategia de trabajo y su puesta en marcha | | | | | | | x | | | |
| Capacitar a los funcionarios del banco la implementación de las nuevas estrategias de la | | | | | | | | x | x | |
| Evaluar y analizar los resultados obtenidos a través del proceso implementado que será en los tres primeros meses de trabajo. | | | | | | | | | x | |
| Determinar y realizar correcciones diarias a las nuevas estrategias del plan de mejora | | | | | | | | | | x |
| Establecer reuniones periódicas entre los funcionarios y jefes a cargo de mi práctica y analizar los resultados. | | | | | | | | | | x |
| Realizar la junta final, donde se analiza la potencialidad de la nueva herramienta de trabajo y así ver la eficacia y optimización de resultados para su puesta en marcha. | | | | | | | | | | x |

Nota. Elaboración propia partir de la información obtenida en el periodo de práctica.

XVII. RECURSOS

Recursos necesarios para llevar a cabo el plan de mejora.

Dentro de los recursos para implementar el plan de mejora se requiere la utilización de recursos como:

- 1) Recursos Humanos: Personal especializado: jefe y compañeros de trabajo en conjunto del crédito constructor.
- 2) Recursos Tecnológicos: El formato de medición de Excel, Infraestructura tecnológica.
- 3) Recursos Materiales: Equipos y dispositivos: Hardware como computadoras, equipos de red y otros dispositivos que faciliten la implementación.
- 4) Espacios físicos: Oficinas o espacios adecuados para llevar a cabo las actividades del proyecto, si es necesario.

XVIII. RECOMENDACIONES

1. La comunicación cliente y empresa es fundamental para poder llevar los procesos de una forma eficiente, explicándoles cada paso que se debe hacer con las trazabilidades, ya que muchas veces se pasa por alto y el funcionario toma otras medidas que tal vez no son fundamentales y efectivas para su buen funcionamiento.
2. El uso e implementación de nuevas tecnologías ayudaran a impulsar y conectar las áreas de la empresa evitando demoras y sanciones.
3. La realización de capacitaciones con los funcionarios del banco es fundamental para poder estar al día con la base y así evitar retardos con los procesos.
4. La planeación de actividades y la comunicación frecuente con los funcionarios del banco, ayudara a evitar demoras en las trazabilidades.

XIX. CONCLUSIONES

El banco de Bogotá es una empresa solida financieramente, innovadora y tecnológica que atreves de los años se ha podido constituir en el mercado nacional de una manera clara y precisa para los clientes, Y están siempre en busca de crecer y seguir creando nuevas tendencias en el mercado, es por esta razón que la oportunidad en la industria financiera es clave para crear y construir nuevas estrategias.

Las aplicaciones del banco y las nuevas estrategias que se manejaran hacen del banco un nuevo sistema donde se llevara a cabo planes estratégicos y complementarios dando claridad a una sistema y efectividad en su manejo, es por esta razón que llevar un manejo diferente es clave para que las empresas y en este caso para el banco, y el uso eficiente de las nuevas tecnologías conduce a resultados eficientes y crecientes, donde abren nuevas oportunidades.

Es por este motivo que la estrategia e implementación del plan de mejora hace una necesidad de ajustar nuevos mecanismos en el banco, donde los resultados se verán a través de trabajo, de los resultados, del tiempo y de la entrega. Esto se traduce a la efectividad y a la necesidad del cliente y del banco.

XX. REFERENCIAS

- Aval, B. d.-G. (s.f.). *Nuestra Organización*. Obtenido de Nuestra Organización: <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/nuestra-organizacion>
- Aval, G. (s.f.). *Nuestros Resultados*. Obtenido de Nuestros Resultados: <https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el-inversionista/sobre-el-banco/informe-de-gestion/2022/ig-bdb-2022-cap-3.pdf>
- Aval, G. (s.f.). *Presentacion Corporativa- Banco de Bogota*. Obtenido de Presentacion Corporativa- Banco de Bogota: <https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el-inversionista/sobre-el-banco/presentacion/banco-de-bogota-marzo-2020.pdf>
- Aval, G. (s.f.). *Resultados Consolidados*. Obtenido de Resultados Consolidados: <https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el-inversionista/informacion-financiera/resultados-financieros/resultados-trimestrales/2021/informe-banco-de-bogota-consolidado-3t21.pdf>
- Banco de Bogotá*. (junio de 2024). Obtenido de Banco de Bogotá: <https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/nuestra-organizacion/comunicados/organigrama.pdf>
- Bogotá, B. d. (2015). *Banco de Bogotá, un banco que hace historia y construye futuro en Colombia y en el exterior*. Obtenido de Banco de Bogotá, un banco que hace historia y construye futuro en Colombia y en el exterior: <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/productos/para-empresas/soluciones-de-credito->

constructor/!ut/p/a0/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfGjzOLNDCw9DYz9DbwMzF0N
DBxdnSwMPEwdjTyCDfULsh0VAf4F_CM!

Bogotá, B. d. (s.f.). *Banco de Bogotá prevé el panorama económico 2024*. Obtenido de <https://saladeprensa.bancodebogota.com/2023/12/18/banco-de-bogota-preve-el-panorama-economico-2024-en-medio-de-un-entorno-global-cambiante/>

Bogotá, B. d. (s.f.). *CÓDIGO DE ÉTICA, CONDUCTA Y TRANSPARENCIA*. Obtenido de *CÓDIGO DE ÉTICA, CONDUCTA Y TRANSPARENCIA*: <https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el-inversionista/gobierno-corporativo/practicas-de-gobierno-corporativo/codigo-de-etica-conducta-y-transparencia-nov-2022.pdf>

Bogotá, B. d. (s.f.). *Historia*. Obtenido de *Historia*: <https://www.bancodebogotainternacional.com/bbi/es/thebank/history>

Bogotá, B. d. (s.f.). *Presentación Corporativa*. Obtenido de *Presentación Corporativa*: <https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el-inversionista/sobre-el-banco/presentacion/banco-de-bogota-marzo-2024.pdf>

Bogotá, D. G. (2024). *Banco de Bogotá, Mejor Banco en Colombia 2024*. Obtenido de *Banco de Bogotá, Mejor Banco en Colombia 2024*: <https://saladeprensa.bancodebogota.com/2024/05/08/banco-de-bogota-mejor-banco-en-colombia-2024/>

Dirección, A. (2022). *Resultados Financieros*. Obtenido de *Resultados Financieros*: <https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el-inversionista/sobre-el-banco/informe-de-gestion/2022/ig-bdb-2022-cap-3.pdf>

direccion, a. (s.f.). *Banco de Bogotá*. Obtenido de Banco de Bogotá:
<https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/nuestra-organizacion/transparencia>

Dirección, A. (s.f.). *Nuestra Organización*. Obtenido de Nuestra Organización:
<https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/nuestra-organizacion>

General, D. (s.f.). *CÓDIGO DE ÉTICA, CONDUCTA Y TRANSPARENCIA*. Obtenido de
CÓDIGO DE ÉTICA, CONDUCTA Y TRANSPARENCIA:
<https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el-inversionista/gobierno-corporativo/practicas-de-gobierno-corporativo/codigo-de-etica-conducta-y-transparencia-nov-2022.pdf>

General, D. (s.f.). *CÓDIGO DE ÉTICA, CONDUCTA Y TRANSPARENCIA*. Obtenido de
<https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el-inversionista/gobierno-corporativo/practicas-de-gobierno-corporativo/codigo-de-etica-conducta-y-transparencia-nov-2022.pdf>

General, D. (s.f.). *CÓDIGO DE ÉTICA, CONDUCTA Y TRANSPARENCIA*. Obtenido de
<https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el-inversionista/gobierno-corporativo/practicas-de-gobierno-corporativo/codigo-de-etica-conducta-y-transparencia-nov-2022.pdf>

General, D. (s.f.). *CÓDIGO DE ÉTICA, CONDUCTA Y TRANSPARENCIA* . Obtenido de
CÓDIGO DE ÉTICA, CONDUCTA Y TRANSPARENCIA :
<https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el->

inversionista/gobierno-corporativo/practicas-de-gobierno-corporativo/codigo-de-etica-conducta-y-transparencia-nov-2022.pdf

General, D. (s.f.). *CÓDIGO DE ÉTICA, CONDUCTA Y TRANSPARENCIA* . Obtenido de *CÓDIGO DE ÉTICA, CONDUCTA Y TRANSPARENCIA* : <https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el-inversionista/gobierno-corporativo/practicas-de-gobierno-corporativo/codigo-de-etica-conducta-y-transparencia-nov-2022.pdf>

General, D. (s.f.). *CÓDIGO DE ÉTICA, CONDUCTA Y TRANSPARENCIA* . Obtenido de *CÓDIGO DE ÉTICA, CONDUCTA Y TRANSPARENCIA* : <https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el-inversionista/gobierno-corporativo/practicas-de-gobierno-corporativo/codigo-de-etica-conducta-y-transparencia-nov-2022.pdf>

General, D. (s.f.). *CÓDIGO DE ÉTICA, CONDUCTA Y TRANSPARENCIA* . Obtenido de *CÓDIGO DE ÉTICA, CONDUCTA Y TRANSPARENCIA* : <https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el-inversionista/gobierno-corporativo/practicas-de-gobierno-corporativo/codigo-de-etica-conducta-y-transparencia-nov-2022.pdf>

General, D. (s.f.). *CÓDIGO DE ÉTICA, CONDUCTA Y TRANSPARENCIA* . Obtenido de <https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el-inversionista/gobierno-corporativo/practicas-de-gobierno-corporativo/codigo-de-etica-conducta-y-transparencia-nov-2022.pdf>

General, D. (s.f.). *CÓDIGO DE ÉTICA, CONDUCTA Y TRANSPARENCIA* . Obtenido de <https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el-inversionista/gobierno-corporativo/practicas-de-gobierno-corporativo/codigo-de-etica-conducta-y-transparencia-nov-2022.pdf>

General, D. (s.f.). *Presentación Corporativa*. Obtenido de Presentación Corporativa: <https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el-inversionista/sobre-el-banco/presentacion/banco-de-bogota-marzo-2020.pdf>

General, L. A. (junio de 2024). *Banco de Bogotá*. Obtenido de Banco de Bogotá: <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/nuestra-organizacion>

Logo Banco de Bogota. (2022). Obtenido de Logo Banco de Bogota: <https://www.bing.com/images/search?view=detailV2&ccid=LdNwr9sd&id=2A52DF3FAE29960E2EA836D7EDBDA0F18064C39D&thid=OIP.LdNwr9sd7RJhz6Lpwhh5WgAA&mediaurl=https%3A%2F%2Fwww.pwc.com%2Fco%2Fes%2Fcfa%2Faliados%2Fl-ogobanco-de-bogota.png&cdnurl=https%3A%2F%2Fth>

RI, D. R.-D. (2020). *Presentacion Corporativa*. Obtenido de Presentacion Corporativa: <https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el-inversionista/sobre-el-banco/presentacion/banco-de-bogota-marzo-2020.pdf>

RI, D. R.-D. (2020). *Presentacion Corporativo*. Obtenido de Presentacion Corporativo: <https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el-inversionista/sobre-el-banco/presentacion/banco-de-bogota-marzo-2020.pdf>

Villegas, C. P. (2019). *Informe de Gestion y Sostenibilidad*. Obtenido de Informe de Gestion y Sostenibilidad: https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el-inversionista/sobre-el-banco/informe-de-gestion/2019/ig-bdb-2019_cap-1.pdf