

**Análisis de la Implementación de las Estrategias para Mitigar el Índice de Cartera  
Vencida de Microfinanzas del por parte del Banco de Bogotá Sucursal Ibagué Causado  
por la Pandemia de Covid 19**

**Carlos Eduardo Riveros**

**Director:**

**José Aguilar Sánchez**

**Corporación Universitaria Minuto de Dios**

**Facultad de Administración Financiera**

**Ibagué**

**2020**

## **Agradecimientos**

El autor expresa su especial agradecimiento a:  
La Corporación Universitaria UNIMINUTO y  
cada uno de los tutores por brindar su experiencia  
y conocimiento para la formación como profesional  
y el desarrollo de este proyecto.

## Tabla de Contenido

Introducción .....	7
Objetivos .....	8
<u>Objetivo General</u> .....	8
<u>Objetivos Específicos</u> .....	8
Planteamiento del Problema .....	9
Formulación del Problema .....	10
Justificación .....	11
Marco Referencial.....	13
Antecedentes de la entidad.....	13
Marco Conceptual .....	16
Marco Legal .....	23
Diseño de Metodologías .....	26
<u>Tipo de Investigación</u> .....	26
<u>Población y muestra</u> .....	27
<u>Técnicas e instrumentos</u> .....	27
Desarrollo del Proceso de Gestión Fase de Recuperación de Cartera.....	28
<u>Etapa Preventiva</u> .....	29
<u>Etapa Administrativa</u> .....	30
<u>Etapa Pre jurídica</u> .....	32
<u>Estado Final Gestión Cartera</u> .....	34
Conclusiones .....	37
Recomendaciones .....	39
Referencias Bibliográficas .....	40
Apéndices.....	41

## Lista de Tablas

<b>Tabla 1.</b> <i>Banco Bogotá Sector Ibagué Salado y Municipio de Roncesvalles.</i> <i>Estado Inicial de Cartera. Mes de Abril del 2020.....</i>	28
<b>Tabla 2.</b> <i>Banco Bogotá Sector Ibagué Salado y Municipio de Roncesvalles.</i> <i>Estadística de Gestión Realizada por el Asesor durante el periodo de Abril a Mayo de 2020.....</i>	29.
<b>Tabla 3.</b> <i>Banco Bogotá Sector Ibagué Salado y Municipio de Roncesvalles.</i> <i>Estadística de Clasificación de Clientes según Disposición de Pago. Periodo de Abril a Mayo de 2020.....</i>	31
<b>Tabla 4.</b> <i>Banco Bogotá Sector Ibagué Salado y Municipio de Roncesvalles.</i> <i>Estadística de Clientes enviados a Etapa Pre jurídica. Durante el periodo de Abril a Mayo de 2020.....</i>	32
<b>Tabla 5.</b> <i>Banco Bogotá Sector Ibagué Salado y Municipio de Roncesvalles.</i> <i>Estadística de Tipos de Paquetes o Incentivos Ofrecidos por el Banco Tomados por los Clientes. Periodo de Mayo a Junio de 2020.....</i>	33
<b>Tabla 6.</b> <i>Banco Bogotá Sector Ibagué Salado y Municipio de Roncesvalles. Gestión de Cobranza y Manejo de Clientes del Asesor. Periodo de Junio a Julio de 2020.....</i>	35

## Lista de Gráficos

<b>Gráfico 1.</b> <i>Principales medidas de modificación de créditos en bancos de Colombia bajo el COVID19. Colombia. 2020.....</i>	20
<b>Gráfico 2.</b> <i>Banco Bogotá Sector Ibagué Salado y Municipio de Roncesvalles. Estado Inicial de Cartera. Mes de Abril del 2020.....</i>	28
<b>Gráfico 3.</b> <i>Banco Bogotá Sector Ibagué Salado y Municipio de Roncesvalles. Estadística de Gestión Realizada por el Asesor durante el periodo de Abril a Mayo de 2020.....</i>	30
<b>Gráfico 4.</b> <i>Banco Bogotá Sector Ibagué Salado y Municipio de Roncesvalles. Estadística de Clasificación de Clientes según Disposición de Pago. Periodo de Abril a Mayo de 2020.....</i>	31
<b>Gráfico 5.</b> <i>Banco Bogotá Sector Ibagué Salado y Municipio de Roncesvalles. Estadística de Clientes enviados a Etapa Pre jurídica. Durante el periodo de Abril a Mayo de 2020.....</i>	33
<b>Gráfico 6.</b> <i>Banco Bogotá Sector Ibagué Salado y Municipio de Roncesvalles. Estadística de Tipos de Paquetes o Incentivos Ofrecidos por el Banco Tomados por los Clientes. Periodo de Mayo a Junio de 2020.....</i>	34
<b>Gráfico 7.</b> <i>Banco Bogotá Sector Ibagué Salado y Municipio de Roncesvalles. Gestión de Cobranza y Manejo de Clientes del Asesor. Periodo de Junio a Julio de 2020.....</i>	35

## **Lista de Apéndices**

<b>Apéndice A.</b> <i>Encuesta Sobre Satisfacción del Cliente por el Servicio de Asesoría del Banco</i> .....	41
<b>Apéndice B.</b> <i>Tipos de Actividad Comercial de los Clientes Adscritos a Microfinanzas en el Banco de Bogotá Zona Salado Ibagué y Municipio de Roncesvalles</i> .....	42
<b>Apéndice C.</b> <i>Resultados Estadísticos de la Encuesta Aplicada</i> .....	43

## **Introducción**

El impacto generado por la pandemia COVID 19 ha afectado todos los sectores de la sociedad, empezando con la salud, pérdida de vidas, cierre de negocios, empresas y otros, generando un impacto negativo especialmente en el mundo económico.

Las entidades bancarias se han visto abocadas a desarrollar estrategias que les ayuden a prestar alivios a sus clientes, reducir el número de incumplimiento y continuar con la recuperación de la cartera. Las entidades financieras y bancarias han desarrollado diferentes estrategias para mitigar el impacto de la actual pandemia del Covid 19 sobre la cartera, porque durante un periodo de tres meses las personas se vieron obligados a estar confinadas en sus casas y sólo algunos sectores del mercado (supermercados, droguerías y bancos), tuvieron una actividad controlada, pero donde la mayor parte del sector comercial se vio obligada a cerrar sus establecimientos, generándose desempleo, pérdida o quiebra de negocios pequeños, medianos y grandes, ya que no se tenía provisión para un suceso de esta magnitud.

En este trabajo se presentan las estrategias utilizadas en el Banco de Bogotá en sector del Salado Ibagué y Municipio de Roncesvalles, que tendieron a estabilizar la recuperación de cartera en el sector Microfinanzas y el resultado de su implementación.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar el impacto que tuvo la implementación de las estrategias para mitigar el índice de cartera vencida de micro finanza en la entidad bancaria banco de Bogotá – Sector Salado Ibagué y Municipio de Roncesvalles, causado por la pandemia de COVID 19.

### **Objetivos Específicos**

Identificar las estrategias diseñadas por parte del banco Bogotá con el fin de mitigar la cartera vencida del sector Microfinanzas en la ciudad de Ibagué y en el municipio de Roncesvalles Tolima.

Analizar el grado de efectividad que tuvo la implementación de las estrategias propuestas por el banco de Bogotá para mitigar el alto índice de cartera vencida en el sector de la Microfinanzas.



## Planteamiento del Problema

Ibagué, es una ciudad intermedia, cuya economía es sostenida por pequeños y medianos comerciantes, con empresas pequeñas y familiares cuya principal fuente de financiación es el microcrédito, que es una línea financiera desarrollada especialmente para microempresarios y pequeños comerciantes, que como en el caso del Banco de Bogotá, maneja préstamos desde un millón de pesos hasta 120 salarios mínimos mensuales vigentes.

Los créditos obtenidos por este concepto (micro finanzas) se dedican al impulso de pequeños negocios y fortalecerlos en el mercado en la compra de materias primas, insumos, equipo, es decir, se usan como inversión como capital de trabajo, lo que llevo al sector en esta pandemia a una crisis, al no poder realizarse la producción y venta de los productos, por el cierre obligatorio de establecimientos y confinamiento de las personas por un período tan largo, donde no se generaron mayores ingresos y para algunos casos ninguno.

Ante tal situación el gobierno y entidades bancarias buscaron generar estrategias para mitigar el impacto negativo en sus transacciones y dar un respiro a una economía desfalleciente y lograr una reactivación comercial que permita el flujo de ingresos. La presente Investigación tiene como finalidad mitigar el índice de la cartera vencida causado por la actual pandemia del Covid 19, prestando una atención personalizada a los usuarios para darles a conocer los alivios y alternativas de normalización de créditos que se han brindado por parte de la entidad y el gobierno nacional.

El banco de Bogotá en su informe del 4 trimestre de 2019 , la cartera vencida fue de 3.9% y el de 90 días de 2.5% pero al segundo trimestre del 2020 el banco en su cartera vencida a 30 días fue de 4.2% y el de 90 días de 3.1 lo que demuestra que en este año aumento en

un 3% la cartera vencida a 30 días y en un 5% el índice de cartera vencida a 90 días, teniendo así clientes próximos a cartera castigada.

Los clientes que cancelan sus productos en las condiciones pactadas inicialmente, se les garantiza mantenerle y mejorar sus buenas referencias bancarias, a través de su puntaje al igual que sus calificaciones a la hora de solicitar otro crédito, además de evitar ser reportados en las centrales de riesgo o pagar interés moratorios o por gastos administrativos de cobranza

Por lo anterior en la investigación se conocieron las razones por las cuales se encuentran en mora los clientes del banco y si las estrategias diseñadas fueron suficientes para mitigar la cartera vencida.

### **Formulación del Problema**

¿Cuál fue el grado de efectividad que tuvo la implementación de las estrategias por parte del banco de Bogotá para bajar el índice de cartera vencida en el sector Micro finanzas de la ciudad de Ibagué y el municipio de Roncesvalles Tolima?.

## Justificación

Con este trabajo de investigación se pretende determinar el impacto que tuvo la pandemia generada por el covid19 y la afectación que causó el confinamiento obligatorio durante más de tres meses en la cultura de pago de endeudamiento de los clientes del Banco Bogotá Sector Salado Ibagué y Municipio de Roncesvalles, Sector Microfinanzas y de acuerdo a la información obtenida conocer las estrategias que se implementaron para el comportamiento de la cartera, generando salvavidas tanto para los clientes como reactivar el sistema crediticio.

Es necesario recordar que en la actualidad el atraso en los pagos de los créditos afecta a personas naturales, comerciantes pequeños, mediano y grandes debido al cierre obligatorio que se efectuó por un largo periodo de tiempo o en otros casos para siempre, afectando sus ingresos, lo que conlleva a despido de empleados, cierre de establecimientos comerciales, y por lo tanto, la falta de recursos necesarios para cumplir con las obligaciones financieras, laborales y comerciales.

Según el artículo de diario de la Republica, debido a la coyuntura, el sistema financiero terminaría esta año con un aumento histórico en la cartera vencida (superior a 30 días de mora) desde 4,3% a 13%, es decir, de \$23 billones en los que se ubica a marzo hasta un promedio de \$67 billones. Sin embargo, reiteró que el sistema no tendrá grandes riesgos ni afectaciones, debido a su nivel de solvencia, pero que las personas al finalizar este año no tendrán suficientes recursos para estar al día con sus créditos

Los datos obtenidos con la investigación permitirán al banco canalizar los objetivos y evaluar las estrategias utilizadas para lograr un mayor recaudo y circulación del dinero disponible propendiendo por reducir el índice de la carteta de corto plazo evitando que la cartera se convierta en difícil cobro.

Los resultados del presente estudio servirán para analizar la viabilidad de las estrategias utilizadas y su replicación en las diferentes sucursales a nivel nacional del banco de Bogotá y la creación de políticas de acercamiento al cliente y mantener estrategias que velen por el bienestar de sus afiliados, ayudándoles a cumplir sus compromisos, mantenerse activos y evitando reportes negativos en las centrales de riesgo que puedan generar inconvenientes en la adquisición de nuevos créditos en el futuro.

## Marco Referencial

### **Antecedentes de la entidad.**

El Banco de Bogotá es una Entidad privada, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C., que se constituyó mediante Escritura Pública número 1923, del quince (15) de noviembre de 1870, de la Notaria Segunda de Bogotá D.C.

Mediante Resolución número 3140 del 24 de septiembre 1993 la Superintendencia Financiera de Colombia renovó con carácter definitivo el permiso de funcionamiento. La duración establecida en los Estatutos es hasta el 30 de junio del año 2070, pero podrá disolverse o prorrogarse antes de dicho término. El Banco tiene por objeto social celebrar o ejecutar todas las operaciones y contratos legalmente permitidos a los establecimientos bancarios de carácter comercial, con sujeción a los requisitos y limitaciones de la ley colombiana

En 1938, el Banco de Bogotá funda los Almacenes Generales de Depósito S.A., ALMAVIVA, compañía precursora en este tipo de negocios en el país. En 1945 el Banco cumplió sus primeros 75 años de existencia, aumentando su capital mediante la emisión de 153.000 acciones. Para 1947 la institución poseía 105 sucursales.

En 1967, contando con 214 oficinas en el país, estableció una oficina en Panamá, siendo así el primer banco colombiano en tener operaciones en el exterior. Esta oficina en 1970 fue convertida en filial y el 15 de noviembre de 1970 el Banco se consagra como pionero de la banca colombiana, al cumplir 100 años de existencia.

En 1987 el Banco de Bogotá entra a formar parte del grupo de empresas de la propiedad de la Organización Luis Carlos Sarmiento Angulo, consolidando su desarrollo y proyección dentro del sistema financiero.

El 21 de junio de 2006, el Banco de Bogotá adquirió el 94.99% de las acciones del Banco de Crédito y Desarrollo Social Megabanco; esta transacción respondió al propósito de intensificar la labor del Banco en el mercado del crédito para las personas de menores ingresos, que constituye un objetivo estratégico y social de la entidad, con miras a fortalecer el proceso de consolidación económica y social del país. El 7 de noviembre de 2006 se formalizó la fusión entre el Banco de Bogotá y Megabanco.

El Banco de Bogotá es emisor en Colombia sujeto a la inspección y supervisión de la Superintendencia Financiera de Colombia como institución financiera. Nuestras subsidiarias financieras están sujetas a inspección y vigilancia por parte de la Superintendencia Financiera. Como emisor de valores en Colombia, Banco de Bogotá está obligado a cumplir con el reporte de información periódica y con las normas sobre gobierno corporativo.

El Banco de Bogotá está comprometido con la bancarización de los colombianos y apoyo a pequeños y medianos comerciantes y empresarios, para lo cual ha desarrollado una política de apertura a oficinas especializada en la atención de Microfinanzas, y a través del programa Ruta de la Inclusión Financiera “Un viaje por el progreso del país” los colombianos podrán acceder a la cuenta de ahorros digital del Banco de Bogotá, en un proyecto auspiciado por la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID).

El objetivo es hacer presencia en todos los departamentos, creando espacios que funcionen como centros de operación para atender a la población de los diferentes municipios y cubrir la atención a los microempresarios de estas poblaciones, donde la entidad contará con un equipo de asesores especializados en metodología microfinanciera, que recorrerán zonas urbanas y rurales visitando negocios y emprendimientos para facilitar el acceso a soluciones de ahorro y crédito.

Es de resaltar que la entidad acompaña a los microempresarios, recopilando información financiera básica que permita construir un plan que se adapte a las necesidades de los clientes, quienes generalmente priorizan la atención a suplir carencias relacionadas con capital de trabajo y compra de activos fijos. Además, a través de esta iniciativa también se busca fomentar la cultura del ahorro y hábitos de pago mediante el descuento en tasas y acceso a nuevos servicios.

La Ruta de la Inclusión Financiera “Un viaje por el progreso del país” busca que más colombianos tengan acceso a los servicios financieros. Ahora es posible dar apertura a la cuenta de ahorros digital, a través de los módulos de autogestión habilitados en sus oficinas móviles (bus y furgón financiero), permitiéndoles a las personas abrir en tan solo 5 minutos una cuenta de Nómina, Libreahorro, Flexiahorro o Rentahorro.

Desde 2016, año en el que se dio inicio al proyecto Ruta de Inclusión Financiera del Banco de Bogotá, se han visitado 73 municipios de ocho departamentos del país (Tolima, Huila, Antioquia, Valle del Cauca, Cauca, Caquetá, Bolívar y Sucre) y se han beneficiado más de 18.000 colombianos.

## Marco Conceptual

En la presente investigación de la mitigación para la recuperación de cartera del Banco de Bogotá existen una serie de conceptos que permiten aclarar las dudas, y tener claridad sobre el sentido de la investigación, entre ellos están:

**Crédito:** El crédito es un servicio que se vende y no favor que se otorga.

**Cuotas:** Es una parte fija y proporcional de algo. El concepto suele utilizarse para nombrar a la cantidad de dinero que se paga de manera regular a un almacén, club, asociación, etc.

**Economía:** Engloba la noción de cómo las sociedades utilizan los recursos escasos para producir bienes con valor, y cómo realizan la distribución de los bienes entre los individuos.

**Impagos:** Cuando existe una concreta falta de pago, de una deuda contraída, al término del plazo que se estipuló oportunamente para cancelarla.

**Moroso:** se llamará al individuo o empresa reconocida legalmente como deudor, es decir, aquel que ha incurrido en el impago en cuestión.

**Cartera Vencida:** es la porción total de sus clientes deudores que reporta atraso en el cumplimiento de sus obligaciones de pago. Dicho de otra manera, cartera vencida la comprende los cliente que por una razón no pagan.

**Cartera Castigada:** es aquella que los Bancos han provisionado el 100%, esperando el recaudo de ella de una u otra forma, por lo cual se hacen llamadas telefónicas, envío de gestores de cobranza a los domicilios de los deudores, a los trabajos, a las direcciones de los familiares con la intención de molestar, uso de cartas de cobranza en los vecinos con la finalidad de causar vergüenza y lograr el pago, se hacen búsqueda de direcciones, teléfonos, amistades del deudor en las redes sociales, en la página de Sunat, en Páginas Blancas buscando por nombre, por



apellidos, por direcciones, igualmente se efectúa compra en el mercado negro bases de datos de propietarios de celulares para saber cuáles son los números actuales, etc.

En caso de no obtener resultados, el Banco puede proceder a la venta de la cartera a una empresa de cobranzas y estos proceden a efectuar la misma ya sea judicial o extrajudicialmente. Por lo cual si un cliente no paga sus deudas, estas pueden terminar en una acción judicial y embargo sobre sus bienes; en caso de una prescripción judicial solicitada por el deudor sobre el derecho de cobro del acreedor, después de 10 años de declarada la mora, y en vía de excepción ante una acción judicial de cobro o en la continuación de una cobranza prejudicial (telefónica y campo).

**Micro finanzas o Microcrédito:** es un tipo de préstamo enfocado en impulsar los pequeños negocios o en fortalecer las microempresas que ya funcionan en el mercado. Se financia las necesidades de inversión en activos fijos o capital de trabajo. En el caso de Activo Fijo, es una línea de crédito destinada para la compra de maquinaria, equipo o inmuebles para tu negocio y para el caso de Capital de Trabajo, es una línea de crédito destinada a adquirir materia prima, insumos, inventarios y otros recursos para tu empresa.

## Marco Teórico

La cartera de una empresa está comprendida por las deudas que sus clientes poseen con ella, y que es producto de la ventas de bienes y/o servicios a crédito; En el caso de las entidades financieras, genera los ingresos o utilidades para el banco a través del cobro de una tasa de interés sobre los préstamos concedidos, a esta tasa se denomina tasa Activa.

La Tasa Activa, es el interés que cobra el banco por la colocación por los préstamos.

La Tasa Pasiva, es el interés que cancela el banco sobre la captación de depósitos a terceros.

El Spread bancario, es la diferencia de la tasa activa menos la tasa pasiva y representa el margen de beneficio o utilidad del banco.

Las entidades tienen políticas para realizar procesos de recuperación de cartera que contemplan diferentes etapas y se ejecutan realizando seguimientos efectivos de gestiones de cobro, articulando otras áreas que permitan el logro de los objetivos que para el caso del proceso de cartera es la recuperación efectiva en el tiempo de recursos económicos, lo que permitirá la correcta administración de la cartera.

Según J. Gitman (2012), el objetivo de la administración de la cartera es “cobrarla tan rápido como sea posible, sin perder ventas debido a técnicas de cobranza muy agresivas”. El logro de esta meta comprende tres temas: 1. Estándares de crédito y selección para su otorgamiento, 2. Términos de crédito y 3. Supervisión de crédito. Así mismo, el autor en mención, establece que la política de crédito debe incluir:

- **Días de diferimiento de pago:** corresponde a los vencimientos máximos en los que cobrar una factura: 30, 60 o 90 días de fecha de factura, los cuales son los más habituales.

- **Estudio de crédito:** para determinar si el cliente es apto para viabilidad de crédito y que permita mitigar el riesgo de que los clientes no paguen.
- **Política de cobro:** establecer procedimientos de cobro para casos de incumplimientos de pago.
- **Supervisión de crédito:** es la revisión de las cuentas por cobrar con el propósito de determinar si los clientes están pagando de acuerdo a las condiciones establecidas.

En las estrategias de recuperación de cartera en tiempo de crisis, como la actual pandemia de COVID19, cabe retomar lo expresado en Tendencias de cobranza y recuperación de cartera en el sector financiero a partir de la crisis, Deloitte (2012), documento donde después de la crisis del 2008, se analiza el incremento en los índices de morosidad que marcaron un nivel histórico y que llevo a redefinir los componentes de los modelos de cobranza, con el fin de aumentar el nivel de recuperación y reducir los costos, ofreciendo productos ajustados a las necesidades de los clientes y la búsqueda de canales apropiados, se intensificó la estandarización, automatización y medición de desempeño de los procesos y se redefinió a los ejecutivos encargados de la recuperación de cartera para que fuesen más que cobradores y se convirtiesen en asesores financieros, es decir, personas que no sólo ejecutarán un proceso de cobro, sino que fuesen verdaderos gestores de un trabajo con el cliente.

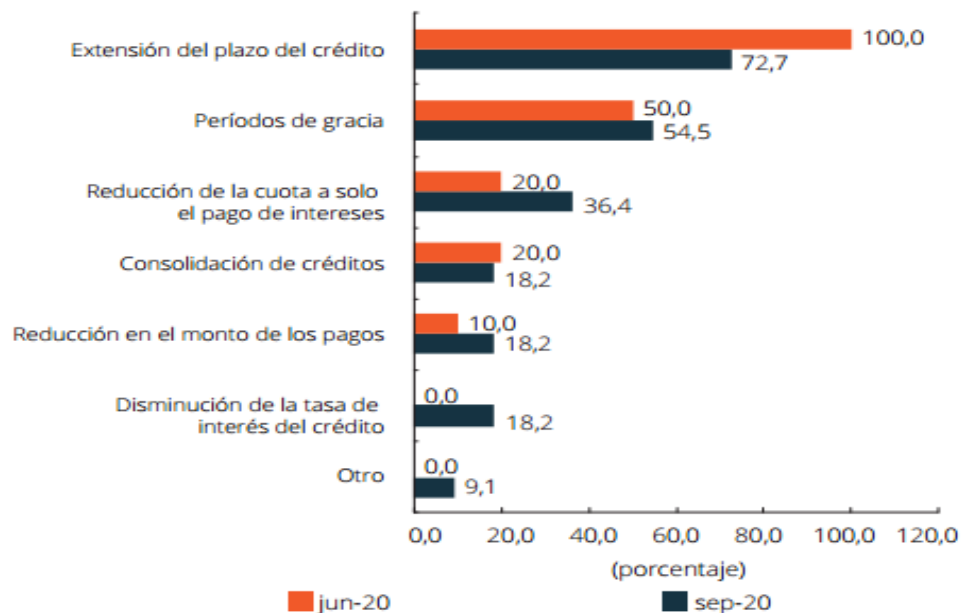
El Banco de la República en el reporte de la situación el crédito en Colombia de septiembre de 2020, presenta las siguientes estadísticas en cuanto a las estrategias utilizadas por la banca en Colombia para modificación de créditos en la pandemia COVID19, así:

## Grafico 1

*Principales medidas de modificación de créditos en bancos de Colombia bajo el COVID19. Colombia. 2020.*

### Principales medidas de modificación de créditos

#### A. Bancos



*Fuente:* Banco de la República. Reporte del Crédito en Colombia. Septiembre, 2020.

Para el caso del banco de Bogotá se implementó los siguientes alivios financieros o paquetes especiales para mitigar la pandemia que permitieran recuperan en gran parte la cartera vencida en la zona Ibagué Salado y Municipio de Roncesvalles, las cuales son:

***Periodos de gracia para empresas, trabajadores independientes y asalariados:*** el Banco brinda la posibilidad de solicitar un periodo de gracia hasta de 120 días, tiempo en el cual no pagarán el capital de sus créditos. Se implementa un primer periodo de gracia de 60 días, y en caso de ser necesario, cada caso será evaluado para prorrogarlo otros 60 días adicionales. El pago correspondiente a este periodo de gracia se realizará al final de la vida del crédito en cuota(s) adicional(es) según corresponda. Este beneficio tiene vigencia a partir del 24 de marzo de 2020.

***Líneas de Crédito Bancoldex “Colombia responde”:*** Bancoldex habilitó una línea de crédito por valor de doscientos cincuenta mil millones de pesos (COP 250.000.000.000), a través de la cual Banco de Bogotá busca aliviar el impacto sobre la liquidez de las empresas de los sectores más afectados por el Covid-19. Esta opción consiste en permitir mejores condiciones de los créditos, de tal manera que los clientes alivien su flujo de caja. Este beneficio tiene vigencia a partir del 18 de marzo de 2020, hasta que se agoten los recursos de la línea.

***Transferencias digitales gratis:*** Todas las transferencias entre cuentas Banco de Bogotá a otros bancos, realizadas desde banca móvil y portal transaccional serán gratuitas. Este beneficio estará vigente desde el 19 de marzo a las 00:00 hasta el 18 de mayo a las 23:59. Transferencias realizadas entre cuentas banco de Bogotá y cuentas del Grupo Aval, seguirán siendo gratuitas incluso después de la coyuntura.

***Todas las transacciones en Call Center gratis:*** El Banco de Bogotá pone a disposición de todos sus clientes persona natural todas las transacciones gratis en la línea de asistencia telefónica 3820000 en Bogotá y 01 8000 518 877 a nivel nacional. Este beneficio estará vigente desde el 19 de marzo a las 00:00 hasta el 18 de mayo a las 23:59.

***Tasas especiales de tarjeta de crédito por categoría de comercio:*** Entendiendo la necesidad de realizar compras de primera necesidad, el Banco de Bogotá ha disminuido sus tasas de interés para las compras realizadas con todo su portafolio de tarjetas de crédito persona natural, con plazos hasta de 36 meses. Desde el 20 de marzo de 2020 a las 00:00 hasta el 20 de mayo de 2020 a las 23:59, la nueva tasa de interés que aplicará será de 0.95%mv, para compras presenciales y on-line, en más de 230 mil establecimientos de comercio seleccionados a nivel nacional entre los cuales se encuentran: droguerías, farmacias, tiendas naturistas, supermercados y tiendas de barrio, almacenes por departamento con supermercado (es decir almacenes donde se vendan

víveres y artículos de primera necesidad), clínicas, hospitales, consultorios médicos, servicios médicos y laboratorios clínicos.

***Posibilidad de extensión de plazos para deudas de Tarjeta de Crédito:*** Para todos nuestros clientes de tarjeta de crédito y crédito rotativo tenemos habilitada la opción de cambiar los plazos de su saldo hasta 48 meses.

***Plan de alivio a créditos:*** Para los clientes que tengan inconvenientes con el pago de sus obligaciones de crédito, el Banco de Bogotá ha dispuesto un canal de renegociación de condiciones. Los clientes persona natural, se podrán comunicar llamando a la línea de atención telefónica 3820000 en Bogotá y 01 8000 518 877 a nivel nacional, donde encontrarán información sobre el trámite a seguir. Las personas jurídicas podrán comunicarse directamente con su gerente comercial.

## Marco Legal

En el Banco de Bogotá, la transparencia es la base de la labor, es el reflejo del compromiso con los clientes y el país, es un modo de actuar responsable e íntegro, con el que busca brindar siempre lo mejor. Por eso, basados en los valores de liderazgo, honestidad, compromiso, servicio, respeto y eficiencia, se trabaja en el fortalecimiento de la cultura organizacional y en la capacitación permanente de los colaboradores sobre las políticas, normas y procesos que permiten generar relaciones transparentes con los clientes, cimentadas en la confianza, la seguridad y la tranquilidad. El interés por construir y mantener relaciones perdurables con los clientes y ser cada día mejores, ser proactivos e innovar para preservar su confianza y seguridad.

### **Políticas de cobro.**

Con el objetivo de brindar información oportuna y dar cumplimiento a la Circular Externa No. 048 del 25 de septiembre de 2008 de la Superintendencia Financiera de Colombia, se comparte las políticas y mecanismos establecidos por el Banco de Bogotá, para realizar la gestión de cobro.

**Ley de Habeas Data:** que norma la reserva sobre todos los datos que les sea suministrado por las centrales de información, utilizar la información únicamente para el propósito que se recibe, garantizar el acceso de los titulares a su información y el establecimiento de políticas, procedimientos y controles necesarios para la adecuada administración de la información así como para su oportuna actualización, utilizando las medidas de seguridad sobre la misma,.

Permitir el acceso a la información únicamente a los titulares, usuarios, personal autorizado y a las autoridades en ejercicio de sus funciones legales o constitucionales.

En el marco de la epidemia COVID19, el gobierno colombiano ha expedido la siguiente normatividad para el sector financiero:

**Decreto 417 de 2020.** Declaración de Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional con el fin de conjurar la grave calamidad pública por el CODIV19.

**Decreto 444 de 2020.** Crea el Fondo de Mitigación Emergencias -FOME, como un fondo cuenta sin personería jurídica del Ministerio Hacienda y Crédito Público, atender las de recursos para la atención en salud, los adversos generados a la actividad productiva y la necesidad de que la economía continúe brindando condiciones que mantengan el empleo

**Decreto 492 de 2020.** "Con el objetivo de optimizar el uso del capital de entidades financieras de propiedad estatal, este decreto autoriza la transferencia dichos recursos al Fondo Nacional de Garantías, para que respalde la emisión de nuevos créditos con el fin de mantener activas las relaciones crediticias y financiar tanto a micro, pequeñas y medianas empresas, así como a personas naturales, que han dejado de percibir ingresos por su condición de trabajadores independientes o desempleo."

**Decreto 560 15/04/2020.** Este decreto la implementa nuevas fórmulas arreglos entre deudor y los acreedores como las capitalizaciones de deuda, las descargas de pasivo y pacto de deuda sostenible, que permitan resolver la crisis del deudor, con el fin de evitar la liquidación y la consecuencia pérdida de puestos de trabajo. Las herramientas desarrolladas en el decreto son aplicables a las empresas que se han afectado como consecuencia la emergencia decretada en el Decreto 417 de 2020.

**Decreto 772 03/06/2020.** Se toman medidas especiales en los procesos de insolvencia .Las solicitudes de acceso a los mecanismos de reorganización y liquidación judicial respecto de los deudores afectados por las causas que motivaron la declaratoria del Estado de Emergencia , se tramitarán de manera expedita por autoridades competentes, considerando los recursos disponibles para ello. Se crean mecanismos de protección durante los procesos de reorganización



empresarial para los compradores de inmuebles destinados vivienda y de recuperación de valor en los procesos de liquidación, como la adjudicación en bloque. De igual forma se generan los proceso de reorganización abreviado para pequeñas insolvencias para empresas cuyos activos sean inferiores o iguales a cinco mil salarios mínimos legales mensuales vigentes (5.000 SMMLV),. de igual forma se permite la liquidación judicial simplificado para pequeñas insolvencias.

**Circular Externa 007 de 2020. Superintendencia Financiera de Colombia. (Marzo 17).**

Instrucciones prudenciales para mitigar los efectos derivados de la coyuntura de los mercados financieros y la situación de emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional mediante Resolución No. 385 de 12 de marzo de 2020, en los deudores del sistema financiero.

*Circular Externa 022 de 2020 de la Superintendencia Financiera de Colombia.* Programa de Acompañamiento de Deudores (PAD), como medida para solventar las consecuencias de la emergencia sanitaria en el sector financiero, en procura de mantener un equilibrio entre la adecuada gestión y cobertura de los riesgos a los que los establecimientos de crédito están expuestos y las medidas que reconocen la afectación a la capacidad de pago de los deudores, en el marco de la pandemia del Covid-19.

## **Diseño de Metodologías**

### **Tipo de Investigación**

El objetivo investigativo está orientado en analizar la implementación de las estrategias utilizadas por el banco de Bogotá para reactivar y recuperar la cartera de la línea Microfinanzas de los clientes en la ciudad de Ibagué y Municipio de Roncesvalles, lo que implicó un proceso de recolección y análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos y con ello lograr un mayor entendimiento del fenómeno estudiado. (Hernández Sampieri y Mendoza, 2008)

Cuantitativo dado que para obtener la información necesaria para el desarrollo del estudio se debe realizar y analizar cuestionarios y los datos obtenidos se deben comparar. Cualitativa porque se orienta hacia factores externos que ayudan a determinar las estrategias financieras y comerciales.

En la primera fase se construyó el marco de referencia recopilando información relacionada con los términos, conceptos y conocimientos que pueden definirse dentro de la investigación, se realizó el análisis de la información.

La Segunda Fase del trabajo consistió en la atención personalizada a clientes por medio de visita, contacto telefónico y atención a preguntas y necesidades, brindando no sólo un servicio de cobranza para el banco, sino de asesoría para el cliente, orientándolo sobre las diferentes opciones abiertas para que se pudiese normalizar su situación financiera frente a la entidad y disminuir en parte el gran impacto de esta difícil situación económica.

Finalmente se dio aplicación a una encuesta para conocer el grado de satisfacción con el servicio de asesoría prestado por parte del banco y evaluar el grado de conocimiento de los clientes sobre algunos servicios o canales del banco abiertos para su beneficio. Esta encuesta fue

aplicada a 120 personas pertenecientes a los clientes de la zona Salado Ibagué y Municipio de Roncesvalles Tolima.

En la tercera fase se analizaron las respuestas de la encuesta y se procedió a efectuar cuadros comparativos del estado de cartera de varios meses en los meses revelando el trabajo realizado con los clientes en esta emergencia COVID19 y tendiente a la recuperación de la cartera del banco.

### **Población y muestra**

El total de clientes gestionados por el asesor fue de 244 que presentaban mora en su cartera, y para la aplicación de la encuesta se trabajó con 120 clientes del Banco de Bogotá Línea Microfinanzas, en la zona Salado de la ciudad de Ibagué Tolima y el Municipio de Roncesvalles.

### **Técnicas e instrumentos**

*Tablas y Encuestas.* Para la recolección de la información se plantea el diseño e implementación de tablas sobre la gestión que se desarrolló y finalmente una encuesta de 8 preguntas para determinar la situación financiera de los clientes, el servicio brindado por el asesor del banco y su grado de satisfacción con el servicio prestado, esta encuesta y sus resultados se presentan como anexos del trabajo.

## Desarrollo del Proceso de Gestión Fase de Recuperación de Cartera

El estado inicial de cartera que fue entregado del Sector Ibagué Salado y Municipio de Roncesvalles Tolima, puede definirse de la siguiente manera:

**Tabla 1**

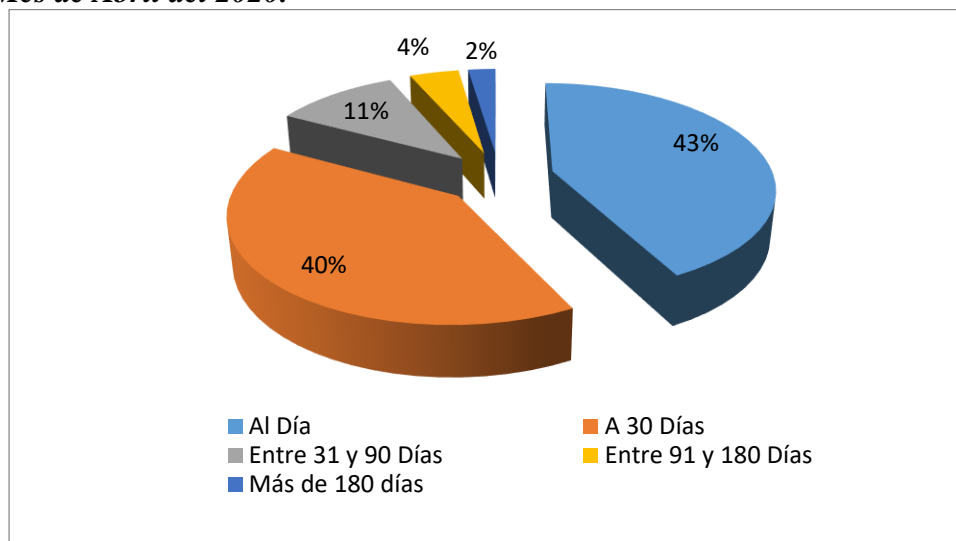
***Banco Bogotá Sector Ibagué Salado y Municipio de Roncesvalles. Estado Inicial de Cartera. Mes de Abril del 2020.***

	No. De Clientes	Valor Cartera	Participación %
Al Día	180	\$279.778.255	42,35
A 30 Días	171	\$234 504 580	35,50
Entre 31 y 90 Días	45	\$89 759 266	13,59
Entre 91 y 180 Días	18	\$36 886 260	5,58
Más de 180 días	10	\$19 675 450	2,98
<b>Total Cartera</b>	<b>424</b>	<b>\$660 603 811</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Carlos Eduardo Riveros Analista de crédito Zona 10 Salado

**Grafico 2**

***Banco Bogotá Sector Ibagué Salado y Municipio de Roncesvalles. Estado Inicial de Cartera. Mes de Abril del 2020.***



**Interpretación.** Al revisar la estadística inicial del proceso de gestión de cartera, se puede observar que del 100% de los clientes, un 42,35% se encuentra al día en la cartera para el mes de Abril de 2020, un 35,50% se encuentra con mora a 30 días, un 13,59% con mora entre 30 y 90 días, un 5.58% presenta mora superior a 3 meses e inferior a 6 y un 2,98% se encuentra en mora de más de 6 meses. Es decir, un 77,80% de los clientes (351 de los 424) se encuentran en cartera recuperable y solo un aproximado del 8% puede encontrarse en proceso de cartera de difícil cobro.

La gestión realizada para atención de clientes y recuperación de cartera fue la siguiente:

### **Etapa Preventiva**

Se realizó contacto al cliente vía telefónica para informar su estado de cuenta para realizar el acompañamiento por el área del cartera. Para los clientes que este contacto no se pudo realizar, se procedió a realizar una visita en su establecimiento comercial u hogar, validando la situación sobre el pago.

### **Tabla 2**

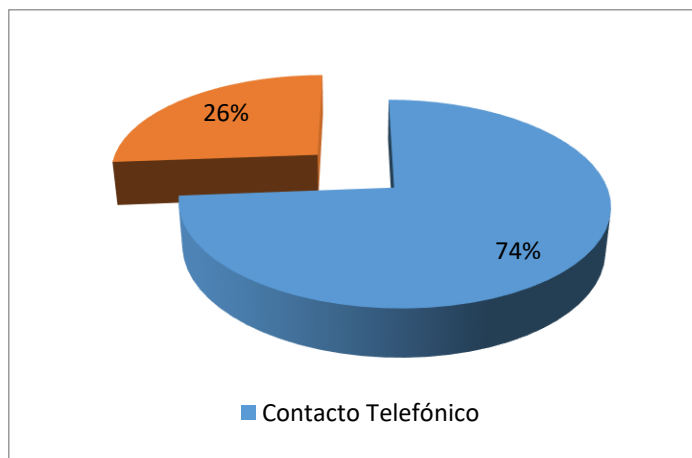
***Banco Bogotá Sector Ibagué Salado y Municipio de Roncesvalles. Estadística de Gestión Realizada por el Asesor durante el periodo de Abril a Mayo de 2020.***

Gestión Realizada	No. De Clientes
Contacto Telefónico	180
Visitas	64
Total Clientes Gestionados de Cartera	244

Fuente: El Autor.

### Gráfico 3

***Banco Bogotá Sector Ibagué Salado y Municipio de Roncesvalles. Estadística de Gestión Realizada por el Asesor durante el periodo de Abril a Mayo de 2020.***



Fuente: El Autor.

***Interpretación.*** Del 100% de los clientes, el 74% fue contactado vía telefónica y un 26% recibió visitas, lo que determina que en su mayor parte los clientes fueron receptivos a la comunicación con el asesor del Banco.

### **Etapas Administrativas**

A partir del día 15 se hace realizar gestión de cobro a través de sus respaldos (codeudor o cónyuge si este firma), con el objetivo de buscar una pronta recuperación de esta cartera.

Se procede a realizar segmentación del portafolio de cartera y así poder aplicar diferentes estrategias según el tipo de cliente. La segmentación se realizó de la siguiente forma:

**Tabla 3**

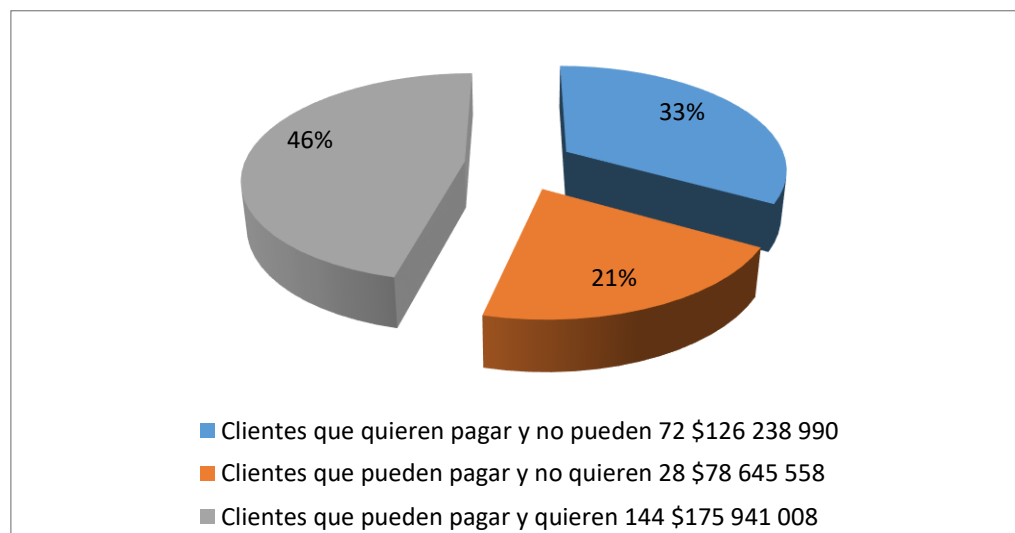
***Banco Bogotá Sector Ibagué Salado y Municipio de Roncesvalles. Estadística de Clasificación de Clientes según Disposición de Pago. Periodo de Abril a Mayo de 2020.***

Gestión Realizada	No. De Clientes	Valor de Cartera	Participación %
Clientes que quieren pagar y no pueden	72	\$126 238 990	33,15
Clientes que pueden pagar y no quieren	28	\$78 645 558	20,65
Clientes que pueden pagar y quieren	144	\$175 941 008	46,20
Total Clientes	244	\$380 825 556	100,00

Fuente: El Autor.

**Gráfico 4**

***Banco Bogotá Sector Ibagué Salado y Municipio de Roncesvalles. Estadística de Clasificación de Clientes según Disposición de Pago. Periodo de Abril a Mayo de 2020.***



Fuente: El Autor.

***Interpretación.*** Del 100% de la cartera, el 46% de los clientes pueden pagar y quieren, un 33% quieren pagar y no pueden y un 21% pueden pagar y no quieren. Es decir, un 33% de los clientes requiere de alivios o aplazamientos en las cuotas de pago, dada su incapacidad actual de pago y un 21% requiere otro tipo de medidas de recuperación de cartera.

### **Etapa Pre jurídica**

Después del día 31 de proceso se llevó a cabo proceso mediante los asesores jurídicos quienes persuadirán al cliente con el fin de que se normalice el pago y evitar el cobro jurídico y los reportes negativos en las centrales de riesgo. Se continúa realizando la gestión de cobro por su altura de mora el cliente como tal no se puede seguir.

Es de anotar que, en esta situación generada por la epidemia del COVID-19 se prestó una atención personalizada a los usuarios para darles a conocer los alivios y alternativas de normalización de créditos que se han brindado por parte de la entidad y el gobierno nacional.

A los clientes que cancelan sus productos en las condiciones pactadas inicialmente, se les garantiza mantenerle y mejorar sus buenas referencias bancarias, a través de su puntaje al igual que sus calificaciones a la hora de solicitar otro crédito.

### **Tabla 4**

***Banco Bogotá Sector Ibagué Salado y Municipio de Roncesvalles. Estadística de Clientes enviados a Etapa Pre jurídica. Durante el periodo de Abril a Mayo de 2020.***

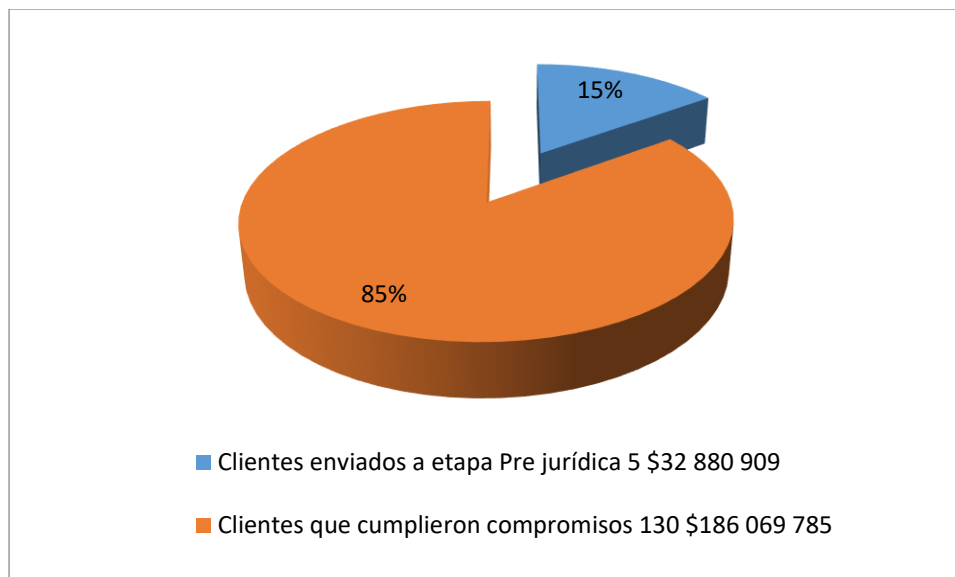
Gestión Realizada	No. De Clientes	Valor de Cartera	Participación %
Clientes enviados a etapa Pre jurídica	5	\$32 880 909	15,01
Clientes que cumplieron compromisos	130	\$186 069 785	84,99
Total Clientes	135	\$218 950 694	100,00

Clientes Sin normalizar cierre Mayo No. 109 – Valor de Cartera \$ 161 874 862 - %



### Gráfico 5

**Banco Bogotá Sector Ibagué Salado y Municipio de Roncesvalles. Estadística de Clientes enviados a Etapa Pre jurídica. Durante el periodo de Abril a Mayo de 2020.**



Fuente: El Autor.

**Interpretación.** Del total de la cartera, 5 clientes con una representación del 15% de la cartera total fueron enviados a etapa pre jurídica, es decir, han presentado difícil cobro.

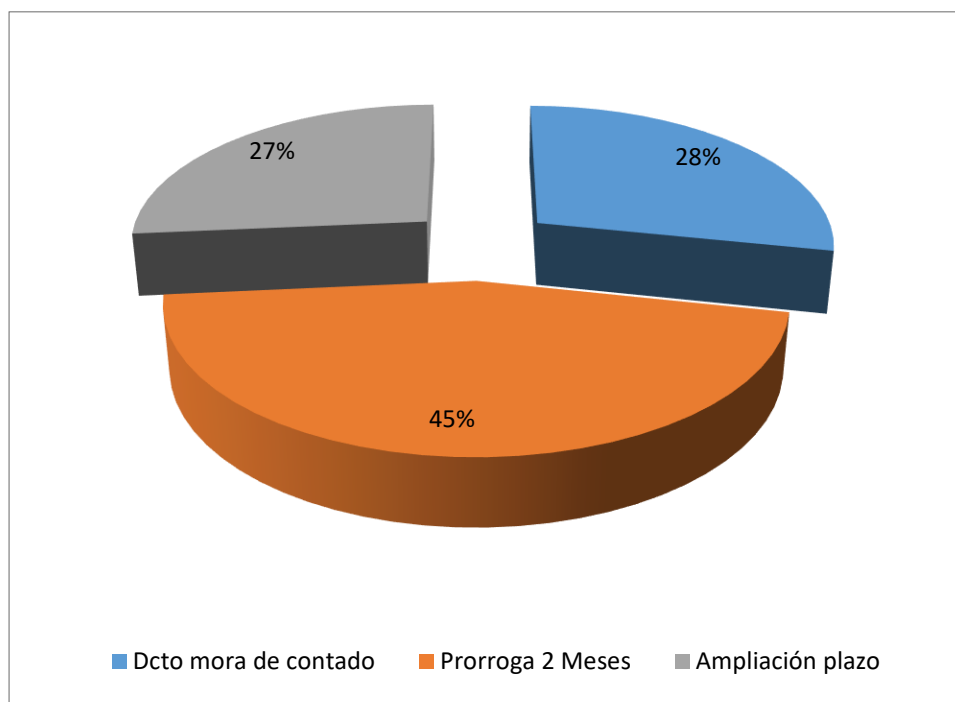
### Tabla 5

**Banco Bogotá Sector Ibagué Salado y Municipio de Roncesvalles. Estadística de Tipos de Paquetes o Incentivos Ofrecidos por el Banco Tomados por los Clientes. Periodo de Mayo a Junio de 2020.**

Incentivos	No. De Clientes	Valor de Cartera	Participación %
1. Pago Mora contado - Desctos por recoger el saldo en mora	18	\$76 554 780	28,24%
2. Otorgamiento alivio Prorroga por 2 Meses	60	\$122 890 998	45.34%
3. Ampliación plazo por disminución de ingresos	41	\$71 597 862	26.42%
<b>Total Clientes</b>	<b>119</b>	<b>\$271.043.640</b>	<b>100,00%</b>

## Gráfico 6

***Banco Bogotá Sector Ibagué Salado y Municipio de Roncesvalles. Estadística de Tipos de Paquetes o Incentivos Ofrecidos por el Banco Tomados por los Clientes. Periodo de Mayo a Junio de 2020.***



**Interpretación.** Del 100% de los clientes, el 28% optó por pagar la mora de contado y obtener descuento por recoger el saldo en mora, un 45% se decidió por tomar la prórroga o alivio de dos meses, y un 27% solicitó la ampliación del plazo por disminución de ingresos.

### Estado Final Gestión Cartera

El estado final de la gestión del Asesor puede resumirse en la siguiente tabla que se presenta, así como debe aclararse que no se cuenta con un número de clientes fijos, sino que se recibe el listado es manejado y distribuido por el banco, de tal manera que los clientes varían de un período a otro.

**Tabla 6**

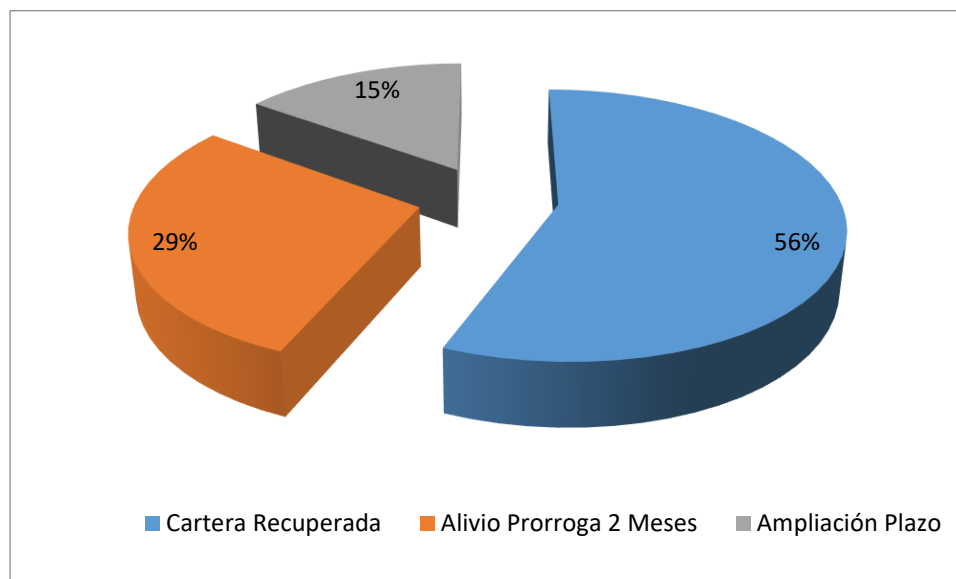
***Banco Bogotá Sector Ibagué Salado y Municipio de Roncesvalles. Gestión de Cobranza y Manejo de Clientes del Asesor. Periodo de Junio a Julio de 2020.***

Incentivos	No. De Clientes	Valor de Cartera	Participación %
1. Cartera Recuperada	216	\$212 458 365	56.24%
2. Otorg. alivio Prorroga por 2 Meses	76	\$108 554 000	28.74%
3. Ampliación plazo por disminución de ingr.	12	\$56 721 328	15,02%
<b>Total Clientes</b>	<b>304</b>	<b>\$377.733.693</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: El Autor.

**Gráfico 7**

***Banco Bogotá Sector Ibagué Salado y Municipio de Roncesvalles. Gestión de Cobranza y Manejo de Clientes del Asesor. Periodo de Junio a Julio de 2020.***



Fuente: El Autor.

***Interpretación.*** Del 100% de los clientes, el 56% de la cartera fue recuperado oportunamente, un 29% optó por prórroga de 2 meses y un 15% solicitó ampliación del plazo.

Al realizar el seguimiento telefónico y visita a los clientes se encontró que los principales motivos presentados por los clientes por su mora en el pago se resumen así:

- Sus ingresos han disminuido
- No cuentan con apertura de sectores de la economía para iniciar sus labores
- Las personas las cuales les pagan les han quedado mal
- Caso positivos de Covid -19

## Conclusiones

La práctica profesional se desarrolló en un período crítico para la sociedad, fue una oportunidad única para utilizar los conocimientos adquiridos en el área financiero y su aplicación para la recuperación de cartera en una entidad bancaria, en un momento de tanto reto y dificultad económica como la que atraviesa el mundo a causa de la pandemia COVID-19.

El ser el administrador de una zona de una entidad financiera (Banco de Bogotá Zona Salado Ibagué y Municipio de Roncesvalles), requirió dar respuesta de manera ágil a solicitudes generadas por los clientes, atención personalizada tanto telefónica como de visitación, es decir, efectuar visitación a viviendas, negocios, fincas de los clientes del área microfinanzas, con el fin de poner en práctica el análisis del flujo de caja en los negocios, análisis de capacidad de pago y endeudamiento, capacidad de otorgamiento de crédito, es decir, responder activamente a la confianza que la entidad deposita en su colaborador con el objetivo de mantener los indicadores estables y en crecimiento.

Los clientes del Banco Bogotá en la seccional trabajada (Salado Ibagué y Municipio de Roncesvalles Tolima), sufrieron una afectación en sus negocios en un 40%, frente a un 60% que considera sus negocios se han mantenido en buena forma, indicando un alto promedio de solvencia y sostenibilidad financiera en los clientes de este sector o línea crediticia del banco, que se puede evidenciar igualmente en la segmentación realizada por el banco donde el 46,20% de los clientes fueron clasificados como solventes económicamente y con disposición a pagar.

La cartera del Banco de Bogotá en su período Abril evidencia un alto compromiso de los clientes con sus compromisos financieros, ya que 77,80% de los clientes (351 de los 424) se encuentran en cartera recuperable y solo un aproximado del 8% puede encontrarse en proceso de cartera de difícil cobro, es decir, con más de 180 días de cartera vencida.

Las estadísticas registradas en el presente trabajo evidencian una gestión positiva en la recuperación de cartera, es decir, se percibe receptividad de la mayor parte de los clientes, quienes fueron contactados en su gran mayoría de forma telefónica, la mayor parte optó por cancelar sus compromisos, y en algunos casos se solicitó el alivio de dos meses y en un tercer lugar la ampliación del plazo. Es decir, en este sector se presentó una disposición de pago.

El tiempo de respuesta para las gestiones crediticias estuvo en un 70% antes de los tres días, indicando un alto nivel de desempeño de los encargados del área en el banco. Sólo un 5% de los solicitantes no recibieron ningún tipo de respuesta, y con el apoyo de trámites completamente gratis por parte de la entidad, quien delega esta responsabilidad en los asesores.

La evaluación de la gestión del asesor es muy positiva, un 45% lo considera de manera excelente y un 45% de manera buena, solo un 10% considera la actuación como regular, lo que igualmente se manifiesta en la intención de sí recomendaría esta línea de crédito del banco, donde un 90% manifiesta que sí y un 10% no lo harían. Igualmente en el momento de calificar el servicio al cliente, dicho puntaje se mantiene al tener un 50% de Excelencia, un 40% de bueno y un 10% de servicio regular.

En general un 60% de los clientes del banco posee buena información sobre temas como Seguro Microempresario y canales de pago del grupo AVAL, evidenciándose nuevamente que en el sector financiero se necesitan asesores y no simplemente cobradores.

### **Recomendaciones**

Es necesaria la creación de incentivos y prácticas educativas por parte de las entidades financieras, que promuevan la utilización de los medios de pago en línea y se genere así beneficios para los clientes y entidades financieras, que permitan un control del efectivo en forma consistente y sin más costos para el cliente, pero que faciliten su cumplimiento y administración del efectivo.

Es necesario revisar la ubicación de clientes y de acuerdo al sector disponer de métodos de captación de efectivo por parte del banco, tales como: corresponsales bancarios, convenios con efecty y otros, que puedan facilitar la captación de cuotas u abonos en sectores rurales (Ejemplo Roncesvalles, donde la entidad no cuenta con corresponsal bancario, ni con convenio con otra entidad), para que este no sea un obstáculo al momento de pagar para ningún cliente, ya que las medidas de pico y cédula, las distancias y el riesgo de desplazarse a oficinas se presentan como un impedimento o excusa para los clientes al momento de realizar pagos.

### **Referencias Bibliográficas**

Banco de la República. Reporte de la Situación del Crédito en Colombia. Septiembre 2020.

Deloitte. Tendencias de cobranza y recuperación de cartera en el sector financiero a partir de la crisis. México. 2012.

Gitman, Lawrence J. y Zutter, Chad J. Principios de Administración Financiera. 12 ediciones. México, Pearson Educación. México, 2012. 720 p.

Historia Banco de Bogota. Recuperado <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota>





**Apéndice B. Tipos de Actividad Comercial de los Clientes Adscritos a Microfinanzas en el  
Banco de Bogotá Zona Salado Ibagué y Municipio de Roncesvalle**

---

*Tipo De Actividad Comercial*

---

ALQUILER DE SONIDO  
ASADERO Y RESTAURANTE  
COMERCIO ROPA, BISUTERIA, ACCESORIOS  
CONFECCIONES  
CRIA AVES CORRAL, CERDOS, CABRAS  
CULTIVOS DE CAFE PLATANO  
DISTRIBUCION Y PRODUCCION DE PAN  
DISTRIBUIDORA DE BELLEZA  
DISTRIBUIDORA DE POLLO Y OTROS  
ELABORACION Y COMERCIO DE CALZADO  
FABRICA DE BOLSOS  
FABRICA DE PANES, DEDITOS DE QUESO  
FABRICA Y VENTA DE PRODUCTOS ASEO  
INTERNET, MISCELANEA Y HELADERIA  
MISCELANEA  
PINTURAS Y SOLVENTES  
RENTISTA  
RESTAURANTES Y COMIDAS  
SALON DE BELLEZA  
SUPERMERCADO  
TALLER DE CONFECCION  
TAMALES  
TIENDA, FRUVER  
TRANSPORTADOR  
VENTA DE CATALOGO  
VENTA DE ROPA

---

## Apéndice C. Resultados Estadísticos de la Encuesta Aplicada

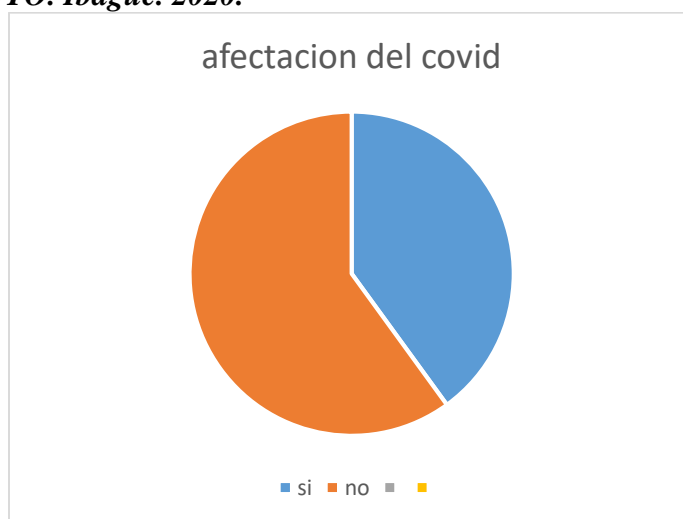
**Tabla 1**

*Distribución de Frecuencia Absoluta y Relativa sobre si los Microempresarios consideran que sus finanzas se ha visto afectadas Positivamente por la actual pandemia COVID – 19. Encuesta UNIMINUTO. Ibagué. 2020.*

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	72	60%
No	48	40%
$\Sigma$	120	100%

**Figura 1**

*Distribución de Frecuencia Absoluta y Relativa sobre si los Microempresarios consideran que sus finanzas se ha visto afectadas Positivamente por la actual pandemia COVID – 19. Encuesta UNIMINUTO. Ibagué. 2020.*



**Interpretación.** Los resultados muestran que la actual pandemia ha afectado la economía de los clientes del banco, generando disminución en sus ingresos, más del 60% de los clientes ha tenido afectación en su economía

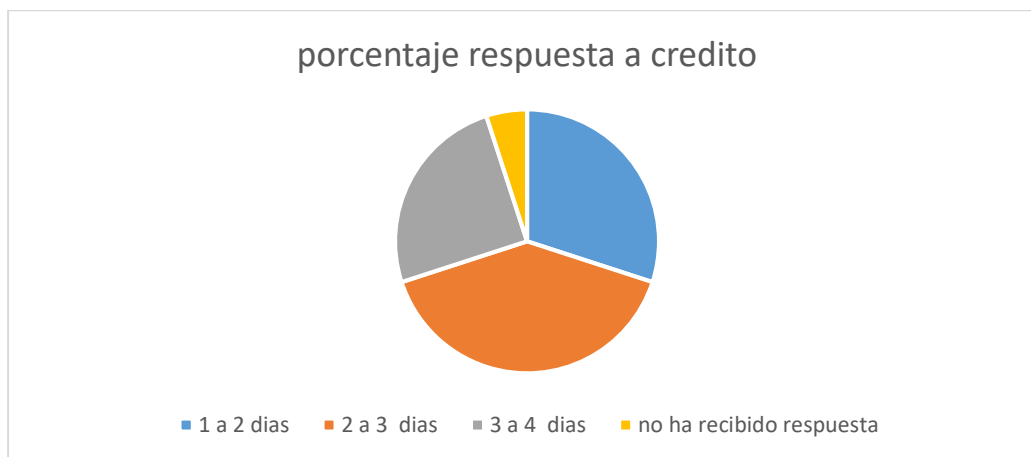
Tabla 2

*Distribución de Frecuencia Absoluta y Relativa sobre el tiempo de respuesta de la solicitud de crédito. Encuesta UNIMINUTO. Ibagué. 2020.*

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
1 A 2 días	36	30%
2 a 3 días	48	40%
3 a 4 días	30	25%
No ha recibido respuesta	6	5%
$\Sigma$	120	100%

Gráfico 2

*Distribución de Frecuencia Absoluta y Relativa sobre el tiempo de respuesta de la solicitud de crédito. Encuesta UNIMINUTO. Ibagué. 2020.*



**Interpretación.** El tiempo de respuesta de los créditos del banco se encuentran en un buen porcentaje ya que del 100%; el 40% de los mismos la respuesta del crédito dura de 2 a 3 días.

**Tabla 3**

*Distribución de Frecuencia Absoluta y Relativa sobre la pregunta si el Asesor realizó algún cobro por el trámite. Encuesta UNIMINUTO. Ibagué. 2020.*

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
SI	0	0%
NO	120	100%
$\Sigma$	120	100%

**Gráfico 3**

*Distribución de Frecuencia Absoluta y Relativa sobre la pregunta si el Asesor realizó algún cobro por el trámite. Encuesta UNIMINUTO. Ibagué. 2020.*



**Interpretación.** El banco cuenta con persona integro, el cual posee ética profesional; por el cual es un delito cobrar a los usuario algún porcentaje por la solicitud de los créditos.

**Tabla 4**

*Distribución de Frecuencia Absoluta y Relativa sobre la forma como considera la gestión comercial del asesor del Banco. Encuesta UNIMINUTO. Ibagué. 2020.*

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Excelente	54	45%
Bueno	54	45%
Regular	12	10%
Malo	0	0
$\Sigma$	120	100%

**Gráfico 4**

*Distribución de Frecuencia Absoluta y Relativa sobre la forma como considera la gestión comercial del asesor del Banco. Encuesta UNIMINUTO. Ibagué. 2020.*



**Interpretación.** Los resultados muestran que la gestión de los asesores ha sido buena en la mayoría de los casos, lo que permite colocar en buen nombre la entidad.

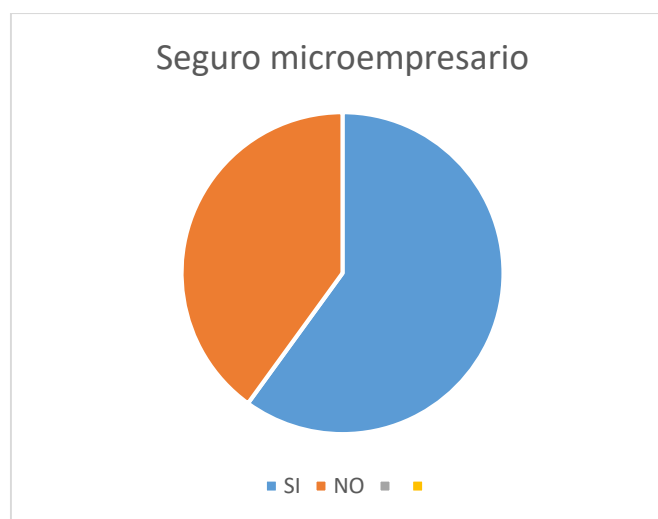
**Tabla 5**

*Distribución de Frecuencia Absoluta y Relativa sobre si conoce los beneficios del Seguro Microempresario Seguro. Encuesta UNIMINUTO. Ibagué. 2020.*

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
SI	72	60%
NO	48	40%
$\Sigma$	120	100%

**Gráfico 5**

*Distribución de Frecuencia Absoluta y Relativa sobre si conoce los beneficios del Seguro Microempresario Seguro. Encuesta UNIMINUTO. Ibagué. 2020.*



**Interpretación.** El resultado evidencia que existe una desinformación acerca del seguro para el microempresario, ya que al realizar la encuesta se evidencia que 40% de los encuestados no conocen de este privilegio

**Tabla 6**

*Distribución de Frecuencia Absoluta y Relativa sobre la calificación del servicio al cliente por parte de la oficina bancaria.*

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Excelente	60	50%
Bueno	48	40%
Regular	12	10%
Malo	0	0
$\Sigma$	120	100%

**Gráfico 6**

*Distribución de Frecuencia Absoluta y Relativa sobre la calificación del servicio al cliente por parte de la oficina bancaria.*



**Interpretación.** El personal del Banco recibe capacitaciones continuamente sobre servicio al cliente, lo cual permite tener un buen manejo de los usuarios de la entidad brindando la información adecuadamente



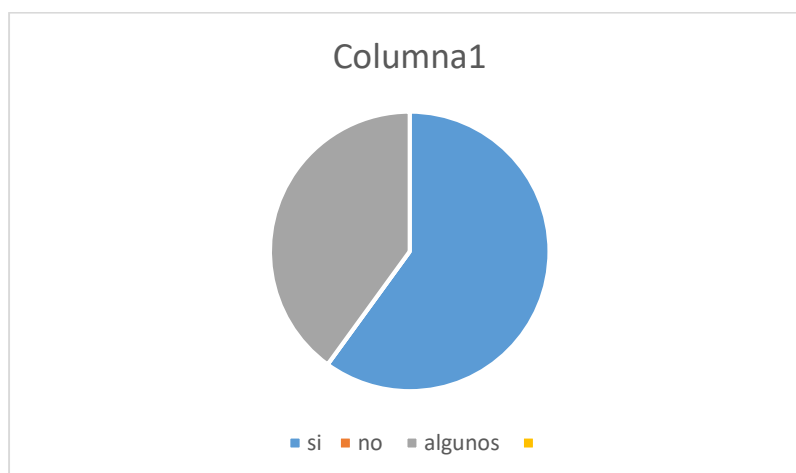
**Tabla 7**

*Distribución de Frecuencia Absoluta y Relativa sobre si conoce sobre los canales de pago según el Convenio con el Grupo Aval. Encuesta UNIMINUTO. Ibagué. 2020.*

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
SI	72	60%
NO	48	40%
$\Sigma$	120	100%

**Gráfico 7**

*Distribución de Frecuencia Absoluta y Relativa sobre si conoce sobre los canales de pago según el Convenio con el Grupo Aval. Encuesta UNIMINUTO. Ibagué. 2020.*



**Interpretación.** Los resultados de la encuesta muestran que los clientes conocen los diferentes sistemas de pago a los cuales pueden acceder para cancelar sus obligaciones bancarias

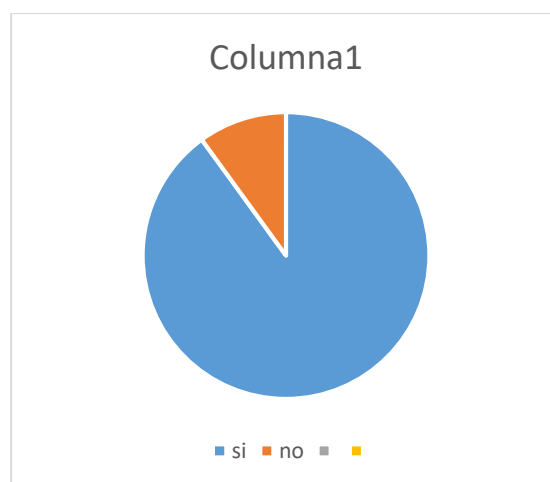
**Tabla 8**

*Distribución de Frecuencia Absoluta y Relativa sobre si recomendaría los servicios del área de Microfinanzas. Encuesta UNIMINUTO. Ibagué. 2020.*

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
SI	108	90%
NO	12	10%
$\Sigma$	120	100%

**Gráfico 8**

*Distribución de Frecuencia Absoluta y Relativa sobre si recomendaría los servicios del área de Microfinanzas. Encuesta UNIMINUTO. Ibagué. 2020.*



**Interpretación.** La anterior encuesta nos permite observar que más del 70% de los clientes del banco recomendarían nuestros productos con sus familiares o amigos, lo cual coloca en alto el nombre de la empresa