



Estrategias de Innovación en Bancolombia: Un Análisis de su Impacto en la Transformación

Digital y la Inclusión Financiera durante el periodo 2024-2025

Maria Alejandra Arias Rosales

Alejandro López Úsuga

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Programa de Administración de Empresas

Centro Universitario Bello

2025

Estrategias de Innovación en Bancolombia: Un Análisis de su Impacto en la Transformación
Digital y la Inclusión Financiera durante el periodo 2024-2025

Maria Alejandra Arias Rosales

Alejandro López Úsuga

Asesor: John Fredy Escobar Gómez

Mg. Administración de Organizaciones

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Programa de Administración de Empresas

Centro Universitario Bello

2025

Tabla de Contenido

Lista de Figuras	¡Error! Marcador no definido.
Lista de Anexos	¡Error! Marcador no definido.
Agradecimientos.....	5
Resumen	6
Palabras Claves.....	6
Abstract.....	7
Keywords.....	7
Introducción.....	8
1. Planteamiento Del Problema	12
Contextualización	12
2. Objetivos.....	13
2.1. Objetivo General.....	13
2.2 Objetivos Específicos:	13
3. Justificación:.....	14
4. Marco Referencial	15
4.1 Marco Conceptual:	15
4.2 Marco Contextual:	¡Error! Marcador no definido.
4.3 Marco Legal:.....	18
4.4 Marco Teórico:	19
5. Diseño Metodológico	19
Línea De Investigación Institucional:	30
Eje Temático:.....	¡Error! Marcador no definido.
Enfoque De Investigación Y Paradigma Investigativo:.....	30
Diseño De Investigación.....	30
Alcance De La Investigación.....	31
Población.	31
Tamaño De La Muestra	31
Fuentes, Técnicas E Instrumentos De Recolección De Información Y Datos.....	31
Análisis Y Tratamiento De Datos.....	¡Error! Marcador no definido.
6. Resultados Y Discusiones.....	31
7. Conclusiones.....	47
Bibliografía.....	¡Error! Marcador no definido.
Apéndices	¡Error! Marcador no definido.
Anexos.....	¡Error! Marcador no definido.

Lista de figuras

Figura 1.....	36
Figura 2.....	37
Figura 3.....	38
Figura 4.....	38
Figura 5.....	39
Figura 6.....	42
Figura 7.....	43
Figura 8.....	45

Lista de tablas

Tabla 1.....	40
Tabla 2.....	46

Lista de anexos

Anexo 1.....	52
Anexo 2.....	52
Anexo 3.....	53
Anexo 4.....	53

Agradecimientos

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la realización de esta investigación.

En primer lugar, a quienes amablemente dedicaron unos minutos de su tiempo para responder las encuestas. Sabemos que no siempre resulta agradable o sencillo participar en este tipo de ejercicios, por lo cual valoramos profundamente su disposición y colaboración, que fueron fundamentales para el desarrollo y validez de este trabajo.

De igual manera, extendemos nuestro agradecimiento a los ejecutivos de Bancolombia que nos brindaron su apoyo al responder las entrevistas, ya fuera por escrito o mediante grabaciones de audio. Reconocemos y apreciamos el tiempo que nos concedieron, pues sus aportes enriquecieron significativamente el contenido y la solidez de nuestra investigación.

Finalmente, queremos agradecer de manera especial a nuestro profesor, por su guía, acompañamiento y constante disposición para orientarnos en cada etapa de este proceso. Su apoyo académico y motivación fueron pilares esenciales para la culminación exitosa de este trabajo de grado.

RESUMEN

La presente investigación es para indagar las estrategias de innovación y sostenibilidad implementadas por Bancolombia durante el periodo 2024–2025, con el fin de evaluar su impacto en la competitividad y la inclusión financiera del sector bancario colombiano, en el marco de la transformación digital que atraviesa el sistema financiero. El estudio, de enfoque cualitativo y alcance descriptivo analítico, incluyó entrevistas semiestructuradas a colaboradores de la entidad y encuestas a estudiantes de Administración de Empresas de UNIMINUTO, complementadas con una revisión de informes institucionales y artículos académicos publicados entre 2020 y 2025. Los resultados indican que la digitalización ha mejorado la experiencia del usuario mediante la automatización de procesos, la ampliación de canales virtuales y la creación de productos financieros inclusivos, como Bancolombia a la Mano y Nequi. Además, las estrategias de sostenibilidad corporativa han impulsado la educación financiera, la equidad social y la gestión ambiental. Sin embargo, persisten desafíos relacionados con la ciberseguridad, la alfabetización digital y la reducción de brechas tecnológicas. Bancolombia ha logrado consolidar un modelo de banca digital sostenible e inclusivo, alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y las políticas nacionales de innovación financiera.

Palabras Claves: Competitividad, Digitalización, Inclusión, Innovación y Sostenibilidad,

Abstract

The current research is to investigate the innovation and sustainability strategies implemented by Bancolombia during the 2024–2025 period, in order to evaluate their impact on the competitiveness and financial inclusion of the Colombian banking sector, within the framework of the digital transformation that the financial system is undergoing. The study, with a qualitative approach and a descriptive analytical scope, included semi-structured interviews with employees of the entity and surveys of Business Administration students from UNIMINUTO, complemented by a review of institutional reports and academic articles published between 2020 and 2025. The results indicate that digitalization has improved the user experience through process automation, the expansion of virtual channels, and the creation of inclusive financial products, such as Bancolombia a la Mano and Nequi. Furthermore, corporate sustainability strategies have promoted financial education, social equity, and environmental management. However, challenges related to cybersecurity, digital literacy, and the reduction of technological gaps persist. Bancolombia has managed to consolidate a sustainable and inclusive digital banking model, aligned with the Sustainable Development Goals and national financial innovation policies.

Keywords: Competitiveness, Digitalization, Inclusion, Innovation, Sustainability.

Introducción

El sector bancario se encuentra inmerso en un proceso de transformación radical que está siendo impulsado por la digitalización, la innovación tecnológica y la creciente demanda de sostenibilidad. Este cambio disruptivo está reconfigurando los modelos de negocio tradicionales y obligando a las instituciones financieras a adaptarse a un entorno más competitivo y dinámico. Bancolombia, como uno de los principales bancos de Colombia y un actor clave en la región, se enfrenta a un escenario desafiante en el que debe integrar la innovación y la sostenibilidad en su estrategia para mantenerse a la vanguardia y garantizar su competitividad en el futuro. Esta transformación es crucial, ya que no solo implica un cambio en la forma en que el banco opera internamente, sino que también tiene un impacto significativo en la experiencia del cliente, la inclusión financiera y el cumplimiento de nuevas expectativas sociales y ambientales.

El contexto actual plantea varios retos para Bancolombia. La adopción de tecnologías disruptivas, como la inteligencia artificial, la automatización de procesos, está cambiando la forma en que se ofrecen los servicios financieros. Al mismo tiempo, el banco se enfrenta a una creciente competencia por parte de los servicios financieros que están revolucionando la industria con productos más ágiles, personalizados y accesibles. Este fenómeno pone en evidencia la necesidad de que Bancolombia adopte una transformación digital integral que le permita mantenerse competitivo frente a estos nuevos actores, mientras que también debe enfrentar el desafío de ser más eficiente en la prestación de servicios y continuar innovando para satisfacer las necesidades de los consumidores.

Por otro lado, la sostenibilidad se ha convertido en un pilar fundamental de la estrategia empresarial en el sector financiero global, y Bancolombia no es la excepción. En un entorno donde los consumidores y los inversores están cada vez más interesados en el desempeño social y ambiental de las empresas, el banco se encuentra en la necesidad de integrar prácticas sostenibles en su modelo de

negocio. Esto incluye no solo la adopción de tecnologías verdes y la inversión en proyectos socialmente responsables, sino también el impulso de la inclusión financiera, uno de los mayores desafíos sociales en Colombia y América Latina. A pesar de los avances tecnológicos y la expansión de los servicios bancarios digitales, una parte significativa de la población sigue excluida del sistema financiero, lo que refuerza la necesidad de Bancolombia de desarrollar estrategias efectivas para cerrar esta brecha.

En este contexto, la presente investigación surge con el propósito de analizar las estrategias de innovación y sostenibilidad que está implementando Bancolombia, así como su impacto en la experiencia del cliente y en la inclusión financiera. Dado que la digitalización del sector financiero está avanzando rápidamente, se busca entender cómo el banco está gestionando este proceso para no solo mejorar su competitividad, sino también generar un impacto positivo en la sociedad. A través de este análisis, se pretende evaluar cómo estas estrategias pueden posicionar a Bancolombia como un líder en el sector financiero latinoamericano y contribuir a la reducción de la brecha de acceso a servicios financieros.

Uno de los principales objetivos de esta investigación es indagar el impacto de la innovación y la sostenibilidad en la competitividad de Bancolombia ha adoptado para mejorar la experiencia del cliente. En este sentido, es importante indagar en cómo las plataformas digitales, los servicios bancarios móviles y las soluciones personalizadas han cambiado la relación entre el banco y sus clientes. También se busca evaluar cómo estas innovaciones están afectando la accesibilidad de los servicios financieros, en especial en regiones o grupos de población que históricamente han sido excluidos del sistema bancario.

Sin embargo, la inclusión financiera es un tema clave para Bancolombia, especialmente en el contexto de un país como Colombia, donde la población aún no tiene acceso a servicios bancarios. En este sentido, la investigación se enfoca en analizar las iniciativas que el banco ha implementado para abordar este desafío, y cómo su modelo de negocio está diseñado para facilitar el acceso a los servicios financieros para poblaciones vulnerables. A través de la integración de tecnologías digitales y el uso de

canales no tradicionales, como la banca móvil, Bancolombia tiene la oportunidad de generar un impacto significativo en la inclusión financiera, lo que también se reflejaría en una mejora en la competitividad del banco.

Otro aspecto relevante que esta investigación abordará es la sostenibilidad en el modelo de negocio de Bancolombia. A medida que el sector financiero se ve cada vez más presionado por los reguladores, los inversores y los consumidores para adoptar prácticas responsables y transparentes, la integración de la sostenibilidad en su estrategia corporativa se convierte en un factor crucial para el banco. Se analizará cómo Bancolombia está gestionando su huella ambiental, sus inversiones en proyectos sostenibles y su compromiso con el desarrollo social. Este análisis no solo es relevante para entender cómo el banco contribuye al bienestar social y ambiental, sino también para explorar cómo la sostenibilidad puede convertirse en una ventaja competitiva dentro del sector financiero.

El diseño metodológico de esta investigación será de enfoque descriptivo cualitativo. A través de entrevistas con expertos del sector bancario, se buscará obtener una comprensión profunda de las estrategias de innovación y sostenibilidad que Bancolombia ha implementado y de los retos que enfrenta en su proceso de transformación. Además, se realizarán encuestas a clientes del banco para conocer su percepción sobre los servicios digitales y las iniciativas de inclusión financiera. Finalmente, se llevará a cabo un análisis de datos secundarios sobre el desempeño de Bancolombia y las tendencias del mercado financiero para identificar patrones y posibles áreas de mejora.

La investigación tiene como objetivo proporcionar un análisis detallado de las estrategias de innovación y sostenibilidad de Bancolombia, evaluando su impacto tanto en la competitividad del banco como en la inclusión financiera en Colombia. Se espera que los hallazgos contribuyan al conocimiento en el área de la banca y la innovación tecnológica, y sirvan como referencia para otras instituciones financieras que buscan adaptarse a un entorno de transformación digital y sostenibilidad. Sin embargo,

es importante reconocer que esta investigación se centrará en un solo banco, lo que puede limitar la generalización de los resultados a otras instituciones del sector financiero.

Este estudio se presenta en un momento clave para Bancolombia, cuando la digitalización, la sostenibilidad y la inclusión financiera son factores determinantes para el futuro del banco y para la evolución del sistema financiero en Colombia. La capacidad de adaptarse a estas tendencias y de liderar el cambio en el sector será crucial para garantizar que el banco no solo siga siendo competitivo, sino que también desempeñe un papel fundamental en la mejora del acceso a los servicios financieros y en el impulso de un desarrollo más sostenible para la región.

1. Planteamiento Del Problema

Contextualización

A nivel regional, el sector bancario en América Latina ha experimentado un crecimiento significativo en la adopción de tecnologías digitales. Según un informe de la Asociación de Bancos de América Latina (ABLA), se estima que más del 60% de los clientes en la región utilizan servicios bancarios digitales. En Colombia, este fenómeno se ha acelerado, impulsado por la pandemia de COVID-19, que obligó a los bancos a acelerar su transformación digital. Sin embargo, a pesar de estos avances, aún existe una gran parte de la población que no tiene acceso a servicios financieros, lo que plantea un desafío para la inclusión financiera.

A nivel nacional, Bancolombia ha liderado el camino en la digitalización, pero enfrenta una creciente competencia de finanzas que ofrecen servicios más ágiles y personalizados. Según datos de la Superintendencia Financiera de Colombia, más de la mitad de la población tiene acceso a servicios financieros.

A nivel internacional, la tendencia hacia la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa está ganando terreno en el sector financiero. Los bancos están siendo presionados por los reguladores y los consumidores para adoptar prácticas más sostenibles y transparentes. En este contexto, Bancolombia tiene la oportunidad de posicionarse como un líder en sostenibilidad en la región, pero debe enfrentar el desafío de integrar estas prácticas en su modelo de negocio.

Pregunta Problematicadora: Como Bancolombia mantiene la competitividad integrando innovación, sostenibilidad e inclusión financiera de manera equilibrada

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Indagar el Impacto de la Innovación en la Competitividad e Inclusión Financiera de Bancolombia durante el periodo 2024-2025.

Objetivos Específicos

Describir las estrategias de transformación digital que Bancolombia a implementado, en la mejora de la experiencia del cliente.

Identificar las iniciativas de inclusión financiera en el acceso a los servicios bancarios en poblaciones vulnerables.

Determinar los posibles riesgos y limitaciones que Bancolombia enfrenta en el proceso de integrar prácticas sostenibles en su modelo de negocio.

3. Justificación

La investigación aborda un problema crítico en el sector bancario: la necesidad de adaptarse a un entorno en constante cambio, marcado por la digitalización y la demanda de sostenibilidad.

Comprender cómo Bancolombia está enfrentando estos desafíos no solo contribuirá al conocimiento académico sobre la banca y la innovación, sino que también ofrecerá perspectivas prácticas para otras instituciones financieras que buscan mejorar su competitividad y su impacto social.

Además, la inclusión financiera es un tema de gran importancia en Colombia, donde una parte significativa de la población aún carece de acceso a servicios bancarios. Al investigar las iniciativas de Bancolombia en este ámbito, se espera contribuir a la discusión sobre cómo los bancos pueden desempeñar un papel fundamental en la mejora de la calidad de vida de las comunidades vulnerables.

Finalmente, la sostenibilidad es un aspecto cada vez más relevante en el contexto global. La investigación permitirá identificar cómo Bancolombia puede integrar prácticas sostenibles en su modelo de negocio, lo que no solo beneficiará al banco, sino también a la sociedad y al medio ambiente.

En resumen, este trabajo de investigación tiene el potencial de generar un impacto significativo en el área de conocimiento sobre la banca, la innovación y la sostenibilidad, proporcionando un análisis detallado de las estrategias de Bancolombia y su relevancia en el contexto actual.

4. Marco Referencial

4.1. Marco Conceptual

Innovación financiera

Se refiere a la creación y aplicación de nuevas formas de gestionar productos, procesos y servicios dentro del sistema financiero. Incluye el uso de tecnologías emergentes, metodologías avanzadas y estrategias que permiten mejorar la eficiencia, ampliar la cobertura y ofrecer soluciones más accesibles para los usuarios. Su propósito es transformar la forma en que las personas y empresas interactúan con el sector financiero.

Transformación digital

Es el proceso mediante el cual una institución adopta tecnologías avanzadas para modificar profundamente su funcionamiento. Abarca desde la automatización de procesos hasta la implementación de plataformas digitales, inteligencia artificial y análisis de datos. Esta transformación cambia la manera en que los clientes acceden a los servicios y redefine la operación interna del banco, orientándola hacia modelos más ágiles y eficientes

Sostenibilidad

Hace referencia a la capacidad de una organización para equilibrar sus resultados económicos con un comportamiento responsable en materia ambiental y social. Incluye la incorporación de buenas prácticas, el uso eficiente de recursos y la implementación de políticas que promuevan el bienestar de las comunidades y la protección del entorno. La sostenibilidad implica un compromiso continuo con el desarrollo responsable y de largo plazo

Inclusión financiera

Consiste en garantizar que todas las personas, independientemente de su nivel de ingresos o ubicación, tengan acceso real y efectivo a los servicios financieros formales. No se trata solo de abrir productos, sino de asegurar que los usuarios puedan utilizarlos adecuadamente para mejorar su

bienestar económico. Este concepto busca reducir la exclusión y fomentar oportunidades para poblaciones tradicionalmente marginadas.

Educación financiera

Es el proceso mediante el cual las personas adquieren conocimientos y habilidades para administrar sus recursos, comprender los productos financieros y tomar decisiones informadas. Permite que los usuarios reconozcan riesgos, beneficios y usos correctos de herramientas como créditos, ahorros y canales digitales. La educación financiera es fundamental para promover comportamientos responsables y fortalecer la confianza en el sistema.

Banca móvil

Se refiere al uso de dispositivos móviles como principal medio para acceder a servicios y transacciones financieras. Este canal permite realizar operaciones de manera inmediata, sin necesidad de acudir a oficinas físicas, lo que facilita la inclusión y mejora la experiencia del usuario. Su crecimiento ha contribuido a que el sistema financiero llegue a zonas donde la infraestructura tradicional es limitada.

Fintech

Describe a las empresas que combinan tecnología y servicios financieros para ofrecer soluciones ágiles, innovadoras y centradas en el usuario. Estas organizaciones introducen modelos de operación más flexibles y eficientes, lo que impulsa la competencia en el sector y acelera la modernización de la banca tradicional.

Ciberseguridad

Comprende el conjunto de medidas, prácticas y tecnologías destinadas a proteger la información, las transacciones y los sistemas digitales frente a amenazas o ataques. Es esencial en un entorno donde gran parte de las operaciones se realizan en línea y donde la confianza del usuario depende de la capacidad de las instituciones para ofrecer canales seguros.

Economía circular

Es un enfoque de gestión que busca minimizar el desperdicio y maximizar la reutilización de recursos mediante procesos productivos más sostenibles. En el ámbito financiero, se traduce en el impulso a proyectos que promuevan el uso responsable de materiales, la innovación ambiental y el financiamiento de iniciativas que reduzcan el impacto ecológico.

4.2. Marco Contextual

Bancolombia fue fundada en 1875 y, a lo largo de más de un siglo, ha transitado desde prácticas tradicionales hacia un modelo integrado que combina servicios bancarios convencionales con plataformas digitales de amplia aceptación, como Nequi y Bancolombia a la Mano (Finance Colombia, 2018; Bancolombia, 2024). En la última década la institución ha invertido en digitalización, adoptando soluciones de analítica y canales móviles que han ampliado la cobertura de servicios y han facilitado la incorporación de nuevos segmentos al sistema financiero (Daud & Trinugroho, 2024).

En paralelo, el banco ha fortalecido su agenda de sostenibilidad mediante financiamiento a proyectos verdes y políticas internas de gobernanza ESG, lo que le ha valido reconocimientos internacionales y posicionamiento en rankings de sostenibilidad (Bancolombia, 2025; Ellen MacArthur Foundation, 2024). Estas iniciativas se insertan en un contexto nacional en el que políticas públicas (Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026) y circulares de supervisión promueven la transformación digital con énfasis en inclusión y gestión responsable de riesgos (Congreso de la República, 2023; Superintendencia Financiera de Colombia, 2024).

El entorno regional también muestra una convergencia entre fintechs y bancos tradicionales que coexisten y, en muchos casos, colaboran para ampliar servicios digitales inclusivos (Finnovista et al., 2024). Para Bancolombia, el desafío consiste en mantener su capacidad operativa y de escala mientras

mejora la interoperabilidad, la protección del usuario y la sostenibilidad de sus productos, de modo que la innovación sea efectiva y socialmente equitativa (López et al., 2024; Mu et al., 2025).

4.3 Marco Legal

Ley 1328 de 2009: Esta ley establece el régimen de protección al consumidor financiero en Colombia, promoviendo la inclusión financiera y la transparencia en la oferta de productos y servicios financieros.

El entramado normativo que orienta la adopción de estrategias de innovación y sostenibilidad en la banca colombiana combina leyes nacionales y directrices internacionales que promueven la protección del usuario, la transparencia y el desarrollo responsable. En primer lugar, la Ley 1328 de 2009 establece principios de protección al consumidor financiero, lo cual fundamenta obligaciones de transparencia y educación para el usuario en entornos digitales y contribuye a generar confianza en los servicios financieros (Congreso de la República de Colombia, 2009).

El Decreto 2555 de 2010 regula de forma integral la actividad del sector financiero, fijando los marcos de supervisión prudencial que las entidades deben cumplir al desplegar nuevos canales digitales y productos financieros; estos lineamientos son esenciales para gestionar los riesgos operativos y de mercado generados por la transformación tecnológica (Presidencia de la República, 2010). A su vez, la Ley 1266 de 2008 (habeas data) y sus modificaciones posteriores protegen el tratamiento de la información crediticia y personal, un aspecto crítico en la implementación de modelos basados en big data y scoring digital (Congreso de la República, 2008)

Para promover la innovación con criterios sostenibles, la Ley 2069 de 2020 establece incentivos al emprendimiento y la adopción de tecnologías limpias, y la Ley 2294 de 2023 (Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026) refuerza explícitamente las metas de transformación digital e inclusión financiera del país, creando sinergias entre políticas públicas y la estrategia privada (Congreso de la República,

2020; 2023). Además, las circulares y guías emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia durante 2022–2024 incorporan directrices para la gestión de riesgos ESG y la incorporación de prácticas sostenibles en la operación bancaria, alineando la supervisión local con estándares internacionales de inversión responsable (Superintendencia Financiera de Colombia, 2024).

Finalmente, la implantación de estas normas crea un marco institucional que posibilita a entidades como Bancolombia articular innovación digital, inclusión y sostenibilidad, al tiempo que obliga a garantizar controles de protección de datos, gestión de riesgos y transparencia en productos y servicios dirigidos a poblaciones vulnerables (OECD, 2024; Herrera et al., 2023).

4.4 Marco Teórico

La innovación financiera se ha consolidado como uno de los ejes centrales de transformación del sistema bancario contemporáneo, al punto de convertirse en un factor decisivo para la competitividad y la supervivencia de las entidades. Desde la perspectiva clásica de la innovación como motor del cambio económico, hoy se reconoce que la introducción de tecnologías digitales no solo modifica la forma en que se diseñan y prestan los servicios financieros, sino que también reconfigura la relación entre los bancos, los usuarios y el Estado. En el sector financiero actual, la innovación se materializa a través de herramientas como la inteligencia artificial, el aprendizaje automático, la analítica de datos, la banca móvil y las plataformas de pago digitales, que permiten procesar grandes volúmenes de información, conocer mejor al cliente y ofrecer productos más ajustados a sus necesidades (Abbas et al., 2024; Daud & Trinugroho, 2024).

El avance de estas tecnologías ha dado lugar a un nuevo paradigma en la prestación de servicios financieros, caracterizado por la inmediatez, la personalización y la omnicanalidad. De acuerdo con Daud y Trinugroho (2024), la combinación entre inclusión financiera y tecnología digital ha impulsado modelos innovadores de acceso al crédito, al ahorro y a los medios de pago, especialmente en economías

emergentes. En este contexto, la innovación financiera ya no se interpreta únicamente como la creación de nuevos instrumentos o productos, sino como la capacidad de reconfigurar procesos y estructuras para responder a las demandas de una sociedad cada vez más conectada y exigente.

La transformación digital se ha convertido, así, en un componente estructural del sistema financiero global. Li, Tian y Zhang (2025) señalan que la digitalización, entendida como la integración sistemática de tecnologías avanzadas en la operación y la gestión, contribuye a la sostenibilidad de las organizaciones, en tanto optimiza recursos, reduce costos operativos y fortalece la coordinación entre actores de la cadena de valor. La implementación de soluciones digitales permite automatizar tareas rutinarias, mejorar la experiencia del usuario y generar información en tiempo real que apoya la toma de decisiones estratégicas. Al mismo tiempo, introduce nuevos desafíos relacionados con la ciberseguridad, la protección de datos y la regulación.

En América Latina, el proceso de transformación digital ha estado estrechamente vinculado al surgimiento de empresas de base tecnológica en el sector financiero, conocidas como fintech. El ecosistema fintech de la región se ha consolidado como uno de los más dinámicos del mundo, impulsado por la expansión del internet móvil, la necesidad de servicios financieros más flexibles y el interés de organismos multilaterales en promover la inclusión financiera a través de la tecnología (Finnovista, BID & BID Invest, 2024). Estas nuevas empresas han introducido modelos ágiles y centrados en el usuario, que presionan a la banca tradicional a acelerar sus procesos de innovación y a replantear su estrategia de relación con el cliente.

En este contexto, la banca tradicional ha dejado de ser un actor pasivo para convertirse en un agente activo de la transformación digital. López et al. (2024) destacan que, en América Latina, los bancos que han logrado articular alianzas con fintech y desarrollar sus propios ecosistemas digitales han ampliado significativamente su cobertura y han fortalecido su posicionamiento competitivo. Este proceso no se limita a incorporar tecnología, sino que exige cambios organizacionales y culturales que

permitan adoptar metodologías ágiles, trabajar de forma interdisciplinaria y mantener una visión centrada en el usuario.

Bancolombia constituye un ejemplo representativo de este proceso en el contexto colombiano. A través de soluciones como Nequi, Wompi y Bancolombia a la Mano, la entidad ha consolidado un ecosistema digital que integra servicios de banca móvil, pagos electrónicos y productos financieros simples orientados a la inclusión. Según Asobancaria (2024), la digitalización del sistema financiero colombiano ha permitido que millones de usuarios accedan a servicios sin necesidad de desplazarse físicamente a una sucursal, reduciendo barreras de tiempo y costo. En este escenario, la innovación no se limita a la creación de una aplicación, sino que implica rediseñar procesos internos, modelos de atención y estrategias de comunicación.

El avance de los ecosistemas digitales también ha generado un impacto notable en la eficiencia operativa de las instituciones financieras. Mu, Chen y Zhang (2025) explican que la adopción de tecnologías digitales permite optimizar recursos, mejorar la trazabilidad de las operaciones y fortalecer la sostenibilidad organizacional mediante procesos más inteligentes y automatizados. Este tipo de innovaciones se alinea con la búsqueda global por reducir costos, minimizar errores y aumentar la seguridad de las transacciones, lo que resulta especialmente relevante en entornos donde el volumen de operaciones crece de manera constante.

Sin embargo, el desarrollo tecnológico no solo responde a la lógica de eficiencia operativa, sino también a una tendencia mundial orientada hacia la sostenibilidad corporativa. Dzhunushalieva y Teuber (2024) destacan que, en la última década, se ha consolidado un interés creciente por parte de las organizaciones en adoptar prácticas responsables que integran la sostenibilidad ambiental, social y de gobernanza como pilares estratégicos. Esto ha impulsado que los bancos incorporen políticas de financiamiento verde, promoción de energías limpias y evaluación de riesgos ESG en sus modelos de

negocio. Tal enfoque aporta valor reputacional y contribuye a la estabilidad del sistema financiero a largo plazo.

La integración de estos criterios se ha convertido en un requisito para los actores financieros que buscan alinearse con las exigencias regulatorias y con las expectativas de los inversionistas. Según Nenni, Giustiniano y Perini (2024), la sostenibilidad corporativa ya no se concibe como una acción aislada, sino como un componente que afecta directamente la rentabilidad, la relación con los grupos de interés y la capacidad de las organizaciones para adaptarse a los nuevos desafíos globales. Por ello, los bancos han adoptado mecanismos de medición y reporte que permiten evaluar su desempeño en materia ambiental, social y de gobernanza, fortaleciendo la transparencia y la responsabilidad corporativa.

En este sentido, también se han implementado iniciativas internacionales que orientan la integración de criterios de sostenibilidad en el sector financiero. La OECD (2024) señala que la adopción de lineamientos ESG contribuye a optimizar la gestión del riesgo, mejorar la resiliencia institucional y promover inversiones responsables que generen impactos positivos en la sociedad. Los bancos que incorporan estas directrices suelen presentar mejor desempeño financiero y una mayor capacidad para anticiparse a las tendencias regulatorias y del mercado.

La transición hacia modelos más sostenibles y digitalizados tiene especial relevancia en América Latina, donde aún persisten brechas significativas en materia de inclusión financiera. López et al. (2024) sostienen que la inclusión financiera es un factor determinante para reducir desigualdades económicas y promover el desarrollo social, ya que permite que más personas accedan a servicios formales de ahorro, crédito y pago. En este contexto, la tecnología se ha convertido en una herramienta fundamental para superar las limitaciones de acceso físico, ampliar la cobertura del sistema financiero y ofrecer productos más asequibles y adaptados a las necesidades de la población.

La inclusión financiera, además, se fortalece con el desarrollo de iniciativas de educación financiera orientadas a mejorar las capacidades de los usuarios. La Superintendencia Financiera de Colombia (2022) resalta que el conocimiento sobre productos y servicios financieros permite que las personas tomen decisiones informadas, reduzcan riesgos y adopten prácticas de ahorro y planificación financiera. Estas acciones resultan fundamentales en un entorno donde la digitalización introduce nuevos instrumentos y modalidades de operación que requieren competencias básicas para su adecuado uso.

El crecimiento del ecosistema fintech también ha favorecido la inclusión financiera en la región. Khan, Nawab y Gohar (2024) indican que las innovaciones tecnológicas aplicadas al sector financiero han facilitado el acceso a servicios en zonas rurales y poblaciones tradicionalmente excluidas. De esta manera, los bancos han podido ampliar su alcance y ofrecer soluciones que respondan a necesidades específicas, como pagos móviles, microcréditos y herramientas de ahorro programado. Este proceso ha permitido que miles de personas puedan incorporarse al sistema financiero formal y participar en actividades económicas que antes les resultaban inaccesibles.

Del mismo modo, Mashoene (2025) afirma que el uso de la banca móvil ha transformado la manera en que los usuarios interactúan con los servicios financieros, al permitir realizar operaciones desde cualquier lugar y en cualquier momento. La movilidad digital elimina las barreras geográficas y reduce los costos de acceso, lo que resulta particularmente relevante en países donde la infraestructura bancaria física es limitada. En consecuencia, la banca móvil se ha consolidado como una de las herramientas más eficaces para promover la inclusión financiera y reducir desigualdades territoriales.

La adopción de medios de pago digitales también ha contribuido significativamente a este proceso. Vlaicu (2025) señala que el uso de pagos electrónicos genera mayor trazabilidad, reduce costos de transacción y permite a los usuarios participar de manera más activa en la economía formal. Asimismo, facilita la implementación de políticas públicas orientadas al desarrollo económico, ya que los

Estados pueden monitorear y analizar el comportamiento de los usuarios para ajustar sus estrategias de intervención.

La relación entre inclusión financiera y desarrollo sostenible también ha sido ampliamente estudiada en el ámbito internacional. Abbas et al. (2024) explican que la incorporación de prácticas de innovación verde y productos financieros orientados a la sostenibilidad contribuye al crecimiento económico limpio y equitativo, especialmente en países en desarrollo. Este enfoque complementa las estrategias tradicionales de bancarización, pues integra objetivos ambientales, sociales y de gobernanza que fortalecen la resiliencia económica y reducen la vulnerabilidad de los hogares ante crisis financieras o ambientales.

En este contexto, la economía circular se ha convertido en un referente fundamental para transformar los modelos de producción y consumo, y el sector financiero no ha sido ajeno a esta tendencia. La Ellen MacArthur Foundation (2024) sostiene que los bancos que integran principios de economía circular en su portafolio de productos pueden generar impactos positivos en la reducción de residuos, el aprovechamiento de recursos y el financiamiento de soluciones sostenibles. Este enfoque permite que las instituciones financieras promuevan inversiones responsables y apoyen iniciativas que contribuyan a la transición hacia modelos económicos más equilibrados y regenerativos.

Asimismo, la educación financiera sigue siendo un elemento clave en la consolidación de la inclusión financiera. Verma y Diwan (2024) señalan que las personas con mayor nivel de alfabetización financiera tienen mayor capacidad para utilizar productos digitales, gestionar riesgos, planificar su futuro económico y tomar decisiones informadas que mejoren su bienestar. En sociedades donde predomina la informalidad, estos procesos educativos son cruciales para fomentar la estabilidad y minimizar prácticas de riesgo, como el sobreendeudamiento o el uso inadecuado de créditos digitales.

La digitalización, al mismo tiempo que amplía oportunidades, también introduce desafíos importantes para el sistema financiero, especialmente en materia de ciberseguridad. Al-Qudah y Al-

Bataineh (2025) advierten que la creciente dependencia de sistemas digitales expone a los usuarios y a las instituciones a riesgos asociados al fraude informático, el robo de datos, las estafas electrónicas y los ataques cibernéticos a gran escala. Por ello, la confianza digital se ha convertido en un elemento esencial para la consolidación del ecosistema financiero moderno, obligando a los bancos a fortalecer sus protocolos de seguridad, implementar tecnologías de detección de amenazas y promover una cultura de autoprotección entre sus clientes

La protección de datos también juega un papel fundamental en este proceso. Katz et al. (2024) sostienen que la gestión responsable de la información no solo garantiza el cumplimiento normativo, sino que también fortalece la relación entre usuarios y entidades financieras. Un sistema financiero basado en la transparencia y la privacidad genera confianza y facilita la adopción de servicios digitales, especialmente entre personas que tradicionalmente han estado excluidas o que presentan desconfianza hacia las instituciones.

De igual modo, Yang y Masron (2024) resaltan que la inclusión digital está vinculada a la reducción del riesgo crediticio, ya que los canales digitales permiten recopilar datos alternativos que facilitan la construcción de historiales financieros para usuarios sin experiencia previa en el sistema bancario. Al ampliar las fuentes de información, los bancos pueden evaluar mejor la capacidad de pago de los clientes y ofrecer productos financieros ajustados a su realidad económica. Esto contribuye a disminuir la informalidad y a integrar a más personas en la economía formal.

Uno de los retos más relevantes en este escenario es la necesidad de garantizar que los avances digitales no profundicen las desigualdades sociales existentes. Según Hornungová, Vránová y Žiaran (2025), la transformación digital exige estrategias de sostenibilidad humana que aseguren que todas las personas—independientemente de su edad, educación o nivel socioeconómico—puedan acceder y beneficiarse de los servicios digitales. Esto implica desarrollar interfaces intuitivas, simplificar procesos y

promover programas de capacitación que permitan a los usuarios desarrollar habilidades digitales básicas.

Otro aspecto clave se relaciona con el papel del sistema financiero en la lucha contra el cambio climático. Herrera et al. (2023) afirman que los bancos pueden ejercer un rol determinante al financiar proyectos que reduzcan emisiones, adopten tecnologías limpias y promuevan prácticas ambientalmente responsables. La inclusión de criterios ESG en los análisis de riesgo permite identificar oportunidades de inversión sostenible y reducir la exposición a sectores o actividades con alto impacto negativo en el ambiente

Al mismo tiempo, la literatura especializada ha destacado la importancia de promover entornos regulatorios sólidos que faciliten la innovación responsable. La OECD (2024) señala que los marcos regulatorios modernos deben equilibrar la flexibilidad necesaria para el desarrollo tecnológico con mecanismos de supervisión que garanticen la protección del consumidor y la estabilidad del mercado. Esto es especialmente relevante en sistemas financieros altamente digitalizados, donde los flujos de información y las operaciones se realizan en tiempo real.

La adopción de prácticas de transparencia y revelación de información también contribuye a fortalecer la sostenibilidad del sistema financiero. Digital Finance Editorial Board (2025) indica que la divulgación adecuada de prácticas ambientales, sociales y de gobernanza ayuda a los inversores a tomar decisiones informadas y genera incentivos para que las instituciones financieras mantengan estándares elevados de responsabilidad corporativa. Estas prácticas permiten evaluar la calidad del gobierno organizacional y la capacidad de los bancos para gestionar riesgos complejos asociados al entorno global.

La relación entre innovación y sostenibilidad también se ha visto fortalecida por la incorporación de tecnologías digitales que permiten rastrear impactos ambientales y sociales en tiempo real. Cruces (2023) subraya que la digitalización facilita la recolección de datos que antes no estaban disponibles, lo

cual permite evaluar de manera más precisa el comportamiento financiero de los hogares y determinar qué herramientas son más eficaces para mejorar su bienestar. Esta capacidad analítica resulta especialmente valiosa para los bancos que buscan diseñar productos alineados con las necesidades reales de los usuarios, así como para los gobiernos que formulan políticas públicas orientadas a promover la inclusión y la estabilidad.

Por otro lado, las dinámicas de digitalización también tienen efectos importantes sobre la forma en que se gestionan los riesgos financieros. Khan, Liu y Mu (2025) sostienen que el uso de tecnologías de monitoreo y evaluación del riesgo ambiental y de mercado contribuye a aumentar la resiliencia de las organizaciones y a proteger sus activos frente a variaciones externas. Esto es fundamental en un contexto global marcado por la incertidumbre económica, la transición energética y la creciente sensibilidad de los mercados frente a prácticas empresariales poco responsables. En consecuencia, las instituciones financieras están adoptando modelos de gestión integral de riesgos que incorporan variables digitales, ambientales y sociales.

La evidencia también muestra que el desarrollo de ecosistemas financieros digitales influye en el comportamiento económico de los usuarios y en su capacidad para integrarse en mercados más amplios. Digital Finance Editorial Board (2025) destaca que la disponibilidad de plataformas digitales fomenta la participación activa de los consumidores en la economía formal, al ofrecer herramientas que simplifican transacciones, mejoran el acceso a financiamiento y permiten administrar recursos de manera más eficiente. En este sentido, la digitalización no solo transforma procesos internos, sino que cambia la forma en que las personas se relacionan con el dinero y con la actividad económica en general.

No obstante, estos avances deben acompañarse de medidas que garanticen la accesibilidad y la equidad. Katz et al. (2024) explican que, si bien la digitalización abre puertas, también puede generar brechas si no se consideran las limitaciones tecnológicas o las habilidades digitales de ciertos segmentos

de la población. De allí la importancia de promover programas de capacitación que fortalezcan las competencias digitales necesarias para el uso adecuado de estas herramientas. Esta perspectiva coincide con la visión de la Superintendencia Financiera de Colombia (2022), que resalta la necesidad de acompañar la adopción tecnológica con estrategias de educación financiera que permitan a los usuarios entender cómo funcionan los productos digitales y cómo pueden utilizarlos de forma segura y responsable.

La integración de principios de economía circular también requiere de mecanismos que incentiven la innovación orientada a la reducción de impactos ambientales. La Ellen MacArthur Foundation (2024) afirma que los sistemas financieros desempeñan un rol estratégico en la transición hacia modelos de producción más sostenibles, ya que pueden orientar recursos hacia iniciativas que promuevan la reutilización, el reciclaje y la optimización de materiales. Esto implica repensar la forma en que se evalúan los riesgos y las oportunidades, incorporando criterios que permitan identificar inversiones que generen valor ambiental y social, además de rentabilidad económica.

El entorno regulatorio continúa siendo un factor determinante para la consolidación de estos procesos. La OECD (2024) sostiene que una regulación equilibrada permite fomentar la innovación sin comprometer la estabilidad del sistema financiero. Esto implica establecer marcos normativos que acompañen la transición hacia ecosistemas digitales, que supervisen la implementación de tecnologías emergentes y que garanticen la protección del consumidor. La regulación moderna también debe considerar la aparición de nuevos actores, como las fintech, y establecer mecanismos que permitan su integración adecuada con el sistema financiero tradicional sin generar riesgos sistémicos.

En este marco, los bancos se enfrentan al desafío de mantener un equilibrio entre sus objetivos de rentabilidad y su responsabilidad social. Hornungová, Vránová y Žiaran (2025) argumentan que la sostenibilidad humana —entendida como la promoción del bienestar de las personas en entornos digitales— es un componente clave en la transformación del sector financiero. Esto implica diseñar

servicios que no solo sean eficientes, sino que también consideren la experiencia del usuario, el respeto por sus datos y la reducción de barreras que puedan limitar su participación en el sistema financiero.

De manera complementaria, Yang y Masron (2024) indican que los avances en inclusión digital también contribuyen a reducir el riesgo percibido por las entidades financieras al mejorar la capacidad de los usuarios para interactuar con los servicios bancarios. Esto fortalece la sostenibilidad del sistema en su conjunto, al promover relaciones más estables entre instituciones y clientes, y al aumentar la confianza en las operaciones digitales. Al integrar estas dinámicas, los bancos pueden generar valor tanto económico como social, consolidándose como actores clave en la promoción del desarrollo sostenible.

Finalmente, el análisis de la literatura sugiere que la innovación, la sostenibilidad y la inclusión financiera forman un triángulo interdependiente que define el rumbo del sistema financiero contemporáneo. La digitalización actúa como un catalizador que fortalece estos tres pilares, permitiendo que las instituciones financieras operen con mayor eficiencia, amplíen su alcance y contribuyan a la construcción de sociedades más justas y resilientes. En este sentido, la banca moderna —incluida Bancolombia— se enfrenta al reto de continuar avanzando hacia modelos de negocio que integren de manera equilibrada la tecnología, la responsabilidad social y la sostenibilidad, para responder de forma efectiva a las necesidades cambiantes de sus usuarios y del entorno global.

5. Diseño Metodológico

Línea de Investigación Institucional: Innovaciones sociales y productivas.

Eje Temático: Gestión estratégica para la globalidad

Enfoque de Investigación y Paradigma Investigativo: La presente investigación adopta un enfoque cualitativo de tipo exploratorio-descriptivo, orientado a analizar las estrategias de innovación y sostenibilidad de Bancolombia durante el periodo 2024-2025, en los procesos de transformación digital y en la promoción de la inclusión financiera en Colombia. La investigación se centrará en las percepciones y experiencias tanto de los responsables de innovación y nuevos negocios del banco (Nequi, Wompi, Plataforma de Criptoactivos y Bancolombia Labs) como de los estudiantes de Administración de Empresas de UNIMINUTO.

La perspectiva cualitativa permitirá reconocer tendencias, significados y narrativas que explica de qué manera las estrategias de Bancolombia fortalecen la digitalización de servicios financieros, impulsando procesos de automatización y la creación de ecosistemas Fintech el cual combina finanzas y tecnología, ofreciendo servicios accesibles a través de plataformas digitales, como aplicaciones móviles y sitios web. Además de La inclusión financiera, concebida como el acceso equitativo, seguro y sostenible a productos y servicios bancarios para sectores marginados financieramente. Y por último la sostenibilidad corporativa, considerando la integración de criterios sociales, ambientales y de gobernanza en la gestión empresarial.

Diseño de Investigación: No experimental con elementos retrospectivos en donde no hay manipulación de variables ni asignación aleatoria, permite un análisis de las estrategias de innovación y sostenibilidad en unidades concretas en la banca digital, pagos electrónicos, billetera digital y laboratorios Labs en la creación de tecnología.

Alcance de la Investigación: El estudio tendrá un alcance exploratorio, descriptivo el cual se busca indagar y comprender fenómenos en el contexto colombiano, como las estrategias de innovación y sostenibilidad aplicadas por Bancolombia y relaciones preliminares sobre cómo estas iniciativas inciden en la transformación digital y en la inclusión financiera. Y descriptiva ya que caracteriza las estrategias y prácticas de innovación financiera con las percepciones de los líderes de innovación y de los estudiantes de Administración de Empresas de UNIMINUTO.

Población: Bancolombia, como uno de los principales grupos financieros de Colombia y Latinoamérica, organiza sus operaciones en diversas áreas estratégicas y de negocio, las áreas se agrupan por funciones como el Área de negocio Frentes comerciales que abarca la Banca de personas, Pymes y Empresas, Banca Corporativa e Institucional, Banca de inversión y de capitales, Banca Internacional, Seguros y Fiducia.

Área de soporte y estrategia: Gestión de riesgos, tecnología e innovación digital, Talento humano, finanzas y planeación, cumplimiento legal, sostenibilidad responsabilidad social, mercadeo y experiencia al cliente.

Áreas de innovación y nuevos negocios: Nequi, Wompi, Plataforma cripto activos (piloto), Labs de innovación.

Área de Moneda Internacional: Complementado con la percepción de los estudiantes del programa de Administración de Empresas UNIMINUTO Sede Bello, que para el segundo semestre del año se matricularon 589.

Tamaño de la Muestra: El área seleccionada para las entrevistas la de Innovación y nuevos negocios cuatro líderes y para las encuestas 70 estudiantes correspondiente al 12% del total de la población.

Fuentes, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información y Datos: Las fuentes de información estarán conformadas por actores primarios y secundarios. Las fuentes primarias incluyen a

los líderes de innovación y nuevos negocios de Bancolombia (Nequi, Wompi, Plataforma de Criptoactivos y Bancolombia Labs), quienes aportarán información directa sobre las estrategias de innovación, sostenibilidad y transformación digital implementadas en el periodo en los años 2024 y 2025. De igual manera, se contó con la participación de estudiantes del programa de Administración de Empresas de UNIMINUTO, quienes, como potenciales usuarios de los servicios digitales del banco y futuros profesionales del sector, ofrecieron su percepción acerca del impacto de estas iniciativas en la inclusión financiera. Como fuentes secundarias se consultó documentos corporativos de Bancolombia, informes de sostenibilidad, reportes de innovación, comunicados institucionales y estudios académicos que brindaron un contexto actualizado sobre las tendencias del sistema financiero colombiano.

Para la recolección de información se emplearán dos técnicas complementarias. Por un lado, las entrevistas semiestructuradas a los líderes del Área seleccionada de Bancolombia lo que permitió un análisis detallado de las prácticas de innovación y sostenibilidad. Por otro lado, se realizó una encuesta estructurada dirigida a los estudiantes de Administración de Empresas de UNIMINUTO, diseñada para identificar su nivel de conocimiento, percepción, uso y valoración de los servicios digitales y las iniciativas de inclusión financiera desarrolladas por Bancolombia.

Los instrumentos de recolección fue una guía de entrevista, que incluyó preguntas abiertas y flexibles para promover el diálogo con los líderes de innovación, un cuestionario de encuesta, compuesto por preguntas cerradas para captar las opiniones y actitudes de los estudiantes, y una ficha de análisis documental.

Análisis y tratamiento de datos: El análisis de datos se realizó bajo un enfoque cualitativo información obtenida mediante las entrevistas semiestructuradas a los líderes de innovación y nuevos negocios de Bancolombia, se implementó un análisis de contenido de tipo temático, identificando categorías, patrones y relaciones entre las respuestas. Este proceso permitió extraer significados relevantes en torno a las estrategias de innovación, sostenibilidad, transformación digital e inclusión

financiera. La información se organizó en matrices de codificación que facilitó la interpretación y la comparación de percepciones entre las diferentes unidades de negocio (Nequi, Wompi, Plataforma de Criptoactivos y Bancolombia Labs).

Para las encuestas aplicadas a los estudiantes los datos se procesarán mediante estadística descriptiva, utilizando frecuencias, porcentajes, medidas de tendencia central y gráficos de representación. Este tratamiento permitió analizar el nivel de conocimiento, uso y percepción de los servicios digitales de Bancolombia, así como identificar tendencias de aceptación y valoración de las estrategias de inclusión financiera. Para garantizar la calidad de la información, los datos se codificaron y procesados en herramientas informáticas facilitando la organización y la presentación clara de los resultados.

Finalmente, se realizó una triangulación de datos entre la información cualitativa (entrevistas) y documental con el fin de fortalecer la validez de los hallazgos. Esta integración permitió contrastar la percepción empresarial con las opiniones de los estudiantes, generando un análisis integral que explicó las oportunidades, desafíos y buenas prácticas de las estrategias de innovación y sostenibilidad implementadas por Bancolombia durante el periodo 2024–2025.

Adicionalmente, para la revisión de estilo, el parafraseo académico y la verificación de la coherencia teórica del documento, se empleó la herramienta de inteligencia artificial ChatGPT (OpenAI, 2025) como apoyo metodológico en el proceso de redacción, garantizando que el contenido final cumpliera con las normas APA séptima edición y los criterios de originalidad establecidos por la institución.

6. Resultados y Discusiones

Resultado Objetivo 1

Indagar el Impacto de la Innovación en la Competitividad e Inclusión Financiera de Bancolombia durante el periodo 2024-2025.

Bancolombia ha desarrollado e implementado un conjunto de estrategias de transformación digital orientadas específicamente a mejorar la experiencia del cliente. Estas iniciativas han permitido al banco redefinir su modelo de negocio y posicionarse como una entidad financiera innovadora que prioriza las necesidades y expectativas de sus usuarios. Estas estrategias se pueden dividir en 5 categorías:

1. Redefinición del Modelo de Negocio y Visión Centrada en el Cliente

Bancolombia ha transformado su enfoque tradicional mediante la implementación de un modelo de negocio tipo ecosistema o plataforma. Esta estrategia se fundamenta en la creación de una "banca más humana" que va más allá de la simple oferta de productos financieros, enfocándose en satisfacer las necesidades integrales de los clientes.

La institución se ha posicionado como una red social financiera que integra múltiples empresas y servicios, facilitando la vida diaria del cliente a través de una oferta integrada y personalizada. Adicionalmente, ha desarrollado una estrategia de inclusión financiera dirigida a sectores no bancarizados, utilizando productos digitales accesibles y de bajo costo para ampliar significativamente su base de clientes.

2. Innovación Organizacional y Desarrollo de Capacidades Internas

El banco ha establecido el Centro de Innovación Bancolombia (CIB), un espacio especializado dedicado a incubar proyectos disruptivos internos, fomentar el espíritu emprendedor y acelerar la

creación de soluciones digitales. Esta iniciativa forma parte de un cambio cultural más amplio que ha institucionalizado la innovación como una función cotidiana dentro de la organización.

La estrategia de "innovar con propósito" orienta todos los esfuerzos hacia la resolución de problemas reales de los clientes, mejorando sus experiencias y facilitando su interacción con los servicios bancarios.

3. Implementación de Tecnología y Analítica Avanzada

Bancolombia ha creado una unidad especializada en analítica de datos que consolida y analiza grandes volúmenes de información, permitiendo personalizar ofertas y anticipar las necesidades de los clientes. Esta capacidad se complementa con la implementación de algoritmos de recomendación que envían ofertas personalizadas y pre-aprobadas basadas en el comportamiento transaccional de los usuarios.

La institución ha desarrollado una plataforma tecnológica abierta preparada para integrar APIs que faciliten la conexión con otras empresas y ecosistemas, expandiendo así las capacidades del entorno digital.

4. Digitalización de Canales y Productos Financieros

La estrategia de digitalización se ha materializado en el desarrollo de aplicaciones móviles y plataformas digitales que permiten realizar transacciones, pagos y consultas de manera ágil y segura. Un ejemplo destacado es la tarjeta de débito digital, que además de las funciones bancarias tradicionales, permite realizar pagos en transporte público y comercios aliados.

El banco ha establecido una red de más de 8,000 corresponsales bancarios en Colombia, ampliando el acceso a servicios financieros en zonas remotas e integrando estos puntos al ecosistema digital general.

5. Desarrollo de Alianzas Estratégicas y Posicionamiento en el Ecosistema

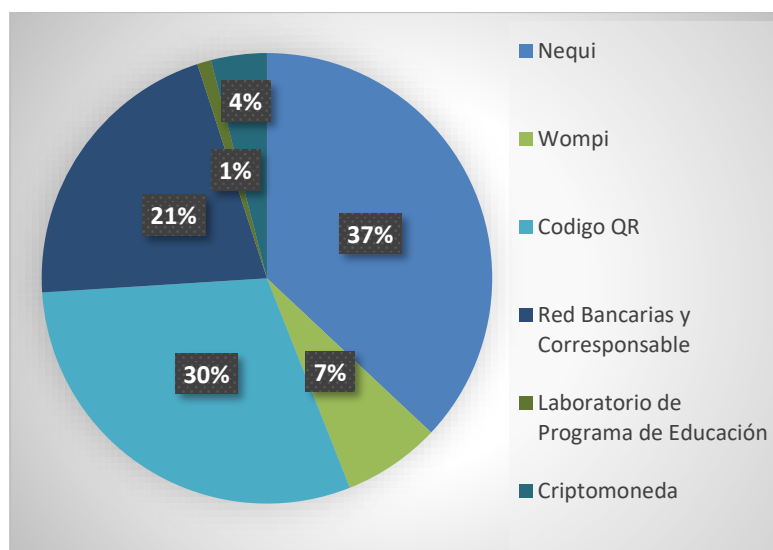
Bancolombia ha establecido convenios estratégicos con supermercados, estaciones de servicio, empresas de transporte y otros aliados para ofrecer servicios integrados. Esta estrategia ha permitido crear una red de valor que beneficia tanto a los clientes como a los socios comerciales.

La institución ha desarrollado un posicionamiento activo como empresa innovadora mediante su participación en comunidades de emprendedores y finanzas, fomentando la innovación colaborativa y manteniéndose a la vanguardia de las tendencias del sector.

Hallazgos generados a partir de la aplicación del diseño metodológico, de acuerdo con los objetivos de la investigación y el marco referencial. Corresponden a datos u observaciones verificables. Presentación de propuestas o herramientas.

Figura 1

2. ¿Qué canales utiliza con mayor frecuencia para realizar sus operaciones bancarias?



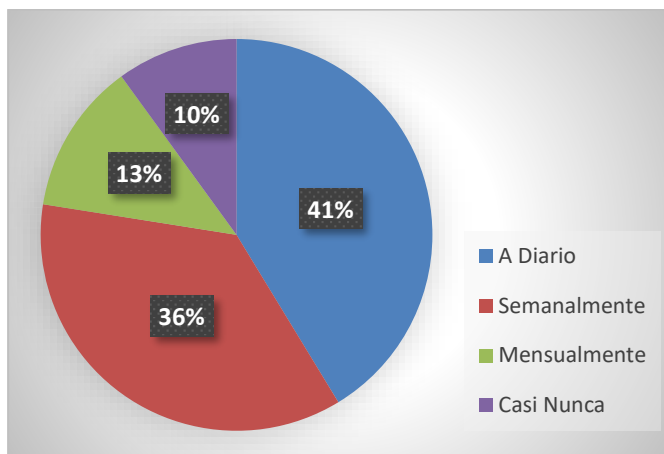
Fuente elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

Los resultados evidencian que una porción considerable de los participantes reconoce las plataformas digitales y aplicaciones móviles como el principal canal de interacción con el banco. Esto refleja la consolidación del entorno digital como medio dominante en la experiencia bancaria. Asimismo,

algunos encuestados aún muestran preferencia por los canales físicos, lo que indica la coexistencia de dos perfiles de usuario: el cliente digitalizado, que busca rapidez y autonomía, y el tradicional, que valora la atención personalizada y la confianza del trato directo. Esto reafirma la necesidad de mantener un enfoque omni-canal, capaz de atender ambas realidades.

Figura 2

3. ¿Con qué frecuencia usa la App Bancolombia?

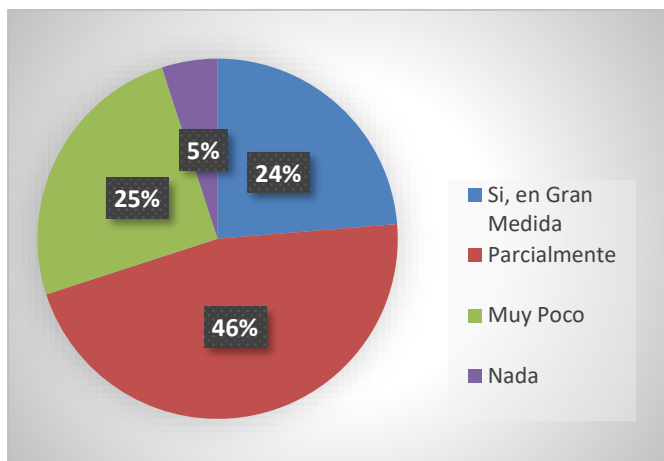


Fuente elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

La información obtenida permite inferir que la mayoría de los usuarios considera que las innovaciones digitales de Bancolombia han mejorado notablemente la eficiencia y comodidad en sus operaciones financieras. Los encuestados destacan la facilidad de realizar pagos, transferencias y consultas sin desplazamientos. No obstante, algunos expresan que las plataformas podrían ser más intuitivas o estables, lo cual señala que la usabilidad y la experiencia del usuario siguen siendo factores determinantes para la percepción de calidad en los servicios digitales.

Figura 3

5. ¿Cree que los servicios digitales han mejorado la atención y rapidez del banco?

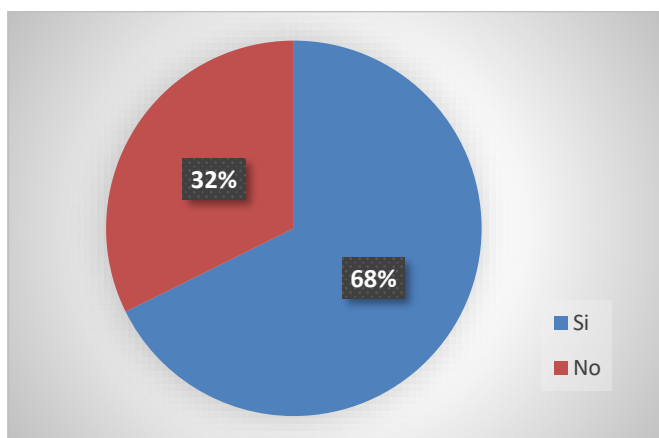


Fuente elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

Las respuestas muestran que los encuestados asocian la digitalización de Bancolombia con una mejor experiencia de servicio, gracias a la rapidez en los procesos y la disponibilidad constante de las plataformas. En general, los usuarios perciben que las herramientas digitales reducen tiempos, eliminan filas y permiten un mayor control sobre las finanzas personales. No obstante, se mantienen opiniones aisladas que consideran que el servicio en línea no reemplaza completamente la atención humana, lo que sugiere que la digitalización debe complementarse con canales de soporte accesibles y empáticos.

Figura 4

6. ¿Cree que Bancolombia ha avanzado en la implementación de prácticas sostenibles (ambientales, sociales, de gobernanza)?

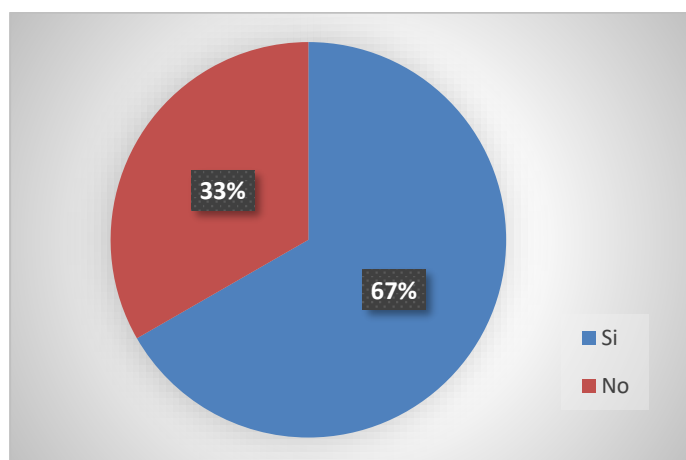


Fuente elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

Los resultados reflejan que los usuarios valoran especialmente las aplicaciones móviles como Nequi o la App Bancolombia, que han transformado la manera en que se realizan pagos, transferencias y consultas. Estas herramientas son percibidas como intuitivas, seguras y convenientes, y han impulsado una cultura de autogestión financiera. Aun así, algunos participantes reconocen que el uso intensivo de canales digitales puede generar dependencia tecnológica o exclusión en personas con menor alfabetización digital, evidenciando un desafío en términos de equidad de acceso.

Figura 5

7. ¿ Considera que implementar sostenibilidad representa un desafío económico para la entidad?



Fuente elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

La mayoría de los encuestados considera que Bancolombia ha sabido adaptarse al cambio tecnológico y que sus innovaciones responden adecuadamente a las nuevas necesidades del mercado. Las actualizaciones constantes en sus aplicaciones y el fortalecimiento de servicios como pagos sin contacto o autenticación biométrica refuerzan su imagen de entidad moderna. Sin embargo, un grupo menor mantiene una visión más crítica o conservadora, señalando que el exceso de actualizaciones puede generar confusión o dificultades en la adaptación de usuarios mayores o poco familiarizados con la tecnología.

Tabla 1

9. ¿Qué cambios digitales de Bancolombia le han mejorado más su experiencia como cliente?

Percepción de los cambios digitales que mejoraron la experiencia del cliente en Bancolombia (2025)

Categoría Identificada	Ejemplo de respuesta
Digitalización y pagos electrónicos	Digitalización y pagos, ya que desde la app podemos realizar trámites sin necesidad de hacer filas ni cargar con papeles.
Desconocimiento tecnológico	No sé / No tengo mucho conocimiento de la innovación de la entidad Bancolombia como tal.
Seguridad biométrica	La facilidad biométrica y seguridad mediante bot
Aplicación móvil Bancolombia	Su APP
Pagos mediante códigos	QT
Integración con plataformas asociadas	Alianza Nequi
Servicios de movilidad	Cargar la Cívica

Fuente elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

Describir las estrategias de transformación digital que Bancolombia ha implementado en la mejora de la experiencia del cliente.

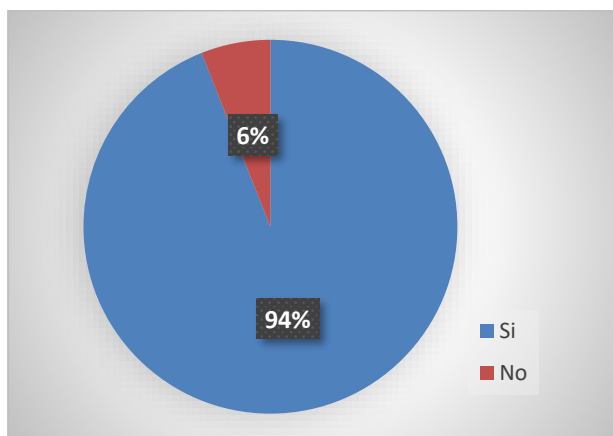
Según el ejecutivo de moneda extranjera, Bancolombia ha priorizado estrategias de transformación digital orientadas a la simplificación de procesos y a la eliminación de trámites físicos. Señala que actualmente muchas gestiones pueden realizarse de forma completamente digital, lo cual agiliza la atención y mejora la experiencia del cliente. Destaca la implementación de formularios en línea, la digitalización de firmas y la interacción directa por canales virtuales, lo que reduce el tiempo y esfuerzo del usuario. Además, menciona que, a diferencia de otras entidades, Bancolombia acompaña al cliente durante el proceso digital, evitando que este se sienta desatendido o confundido, y fortaleciendo así la confianza en el uso de las herramientas tecnológicas.

Resultado Objetivo 2

En el marco de su compromiso con la equidad social, Bancolombia ha consolidado en 2025 diversas iniciativas orientadas a promover la inclusión financiera en poblaciones vulnerables de Colombia. Estas acciones se han centrado en ampliar el acceso a servicios bancarios mediante productos diseñados para reducir barreras de entrada, programas de apoyo a sectores tradicionalmente excluidos y la modernización tecnológica de sus canales. Un ejemplo relevante es el portafolio agropecuario, que a julio de 2025 alcanzó un saldo de \$12,3 billones bajo el programa Siembra Futuro, dirigido a productores rurales con créditos ajustados a los ciclos productivos y acompañamiento técnico. En paralelo, el banco ha impulsado la estrategia de microcrédito, con un crecimiento proyectado del 8,2% en 2025, lo cual facilita financiación a pequeños negocios y emprendedores de bajos ingresos. Asimismo, iniciativas sociales como Emprender Diverso promueven la inclusión de emprendedores LGBTQ+, mientras que la Fundación Bancolombia fomenta convocatorias como rumBo Lab, que ofrecen capital semilla y formación para jóvenes y emprendedores sociales. A nivel digital, el lanzamiento de la aplicación Mi Bancolombia, junto con la interoperabilidad de pagos inmediatos y códigos QR, ha simplificado los trámites y ampliado el acceso tanto en zonas urbanas como rurales. En conjunto, estas iniciativas demuestran que Bancolombia no solo busca aumentar la cobertura bancaria, sino también generar un impacto sostenible en la calidad de vida de comunidades vulnerables, integrándolas progresivamente al sistema financiero formal y reduciendo las brechas de exclusión.

Figura 6

1. ¿Utiliza usted los canales digitales de Bancolombia (App, Sucursal Virtual, cajeros inteligentes)?

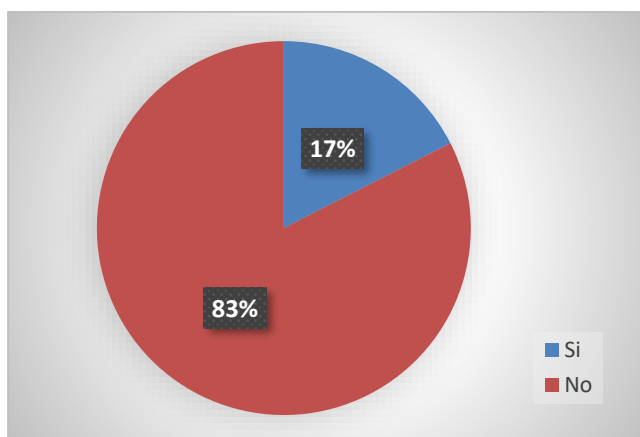


Fuente elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

La mayoría de los encuestados percibe que Bancolombia ha contribuido de manera significativa al proceso de inclusión financiera, especialmente al ofrecer herramientas digitales accesibles y productos adaptados a diferentes tipos de usuarios. Esta tendencia sugiere que la entidad ha logrado proyectarse como una institución moderna e innovadora, que facilita la bancarización de sectores que anteriormente tenían dificultades para acceder al sistema financiero. Sin embargo, una minoría considera que aún existen limitaciones, lo cual evidencia que, si bien hay avances notables, persisten brechas en cobertura, educación digital y acceso equitativo a la tecnología.

Figura 7

4. ¿Siente confianza y seguridad al realizar operaciones digitales con Bancolombia?



Fuente elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

En esta pregunta se observa una valoración positiva hacia la seguridad y la confianza que transmiten los servicios digitales de Bancolombia. Muchos participantes consideran que las medidas de autenticación y protección de datos son efectivas, lo que genera tranquilidad al realizar transacciones. Sin embargo, también se detectan respuestas que manifiestan cierta preocupación frente a posibles vulnerabilidades o fraudes, lo que demuestra que la ciberseguridad continúa siendo un aspecto sensible para los usuarios y un reto constante para el banco.

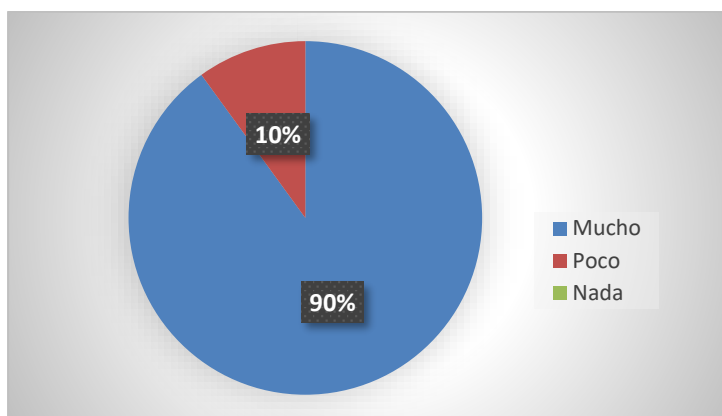
Identificar las iniciativas de inclusión financiera en el acceso a los servicios bancarios en poblaciones vulnerables. Desde su experiencia, el entrevistado resalta que Bancolombia ha mostrado un compromiso constante con la inclusión y la sostenibilidad, incorporando prácticas que facilitan el acceso a los servicios financieros y reducen el impacto ambiental. Menciona que la entidad ha invertido en tecnologías y productos accesibles, promoviendo operaciones sin uso de papel, tarjetas fabricadas con materiales reciclables y canales que permiten llegar a sectores con recursos limitados. Asimismo, subraya que la inclusión no se limita a lo económico, sino que también implica un trabajo social y comunitario, orientado a fortalecer la educación financiera y brindar oportunidades a personas en condiciones de vulnerabilidad.

Resultado Objetivo 3

En 2025, Bancolombia enfrenta diversos riesgos y limitaciones en el proceso de integrar prácticas sostenibles en su modelo de negocio, los cuales reflejan tanto desafíos estructurales del sistema financiero como las tensiones propias de la transición hacia una economía más responsable con el entorno. Uno de los principales riesgos se relaciona con la rentabilidad a corto plazo, dado que la financiación de proyectos sostenibles, en especial en sectores como energías renovables o agricultura sostenible, implica inversiones iniciales elevadas y plazos de retorno más largos que los créditos tradicionales. A esto se suma la exposición reputacional, pues el banco debe garantizar que sus operaciones y los proyectos financiados cumplan estándares ambientales, sociales y de gobernanza (ESG), evitando prácticas de “greenwashing” que podrían afectar su credibilidad. Otro aspecto crítico es la limitación tecnológica y de información, ya que medir con precisión el impacto sostenible requiere sistemas avanzados de monitoreo y reportes confiables, los cuales aún presentan vacíos en varios sectores de la economía. Además, Bancolombia enfrenta desafíos regulatorios y de política pública, debido a la necesidad de ajustarse a lineamientos internacionales como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y a normativas locales que evolucionan rápidamente, lo que genera incertidumbre en la planeación estratégica. Finalmente, existen barreras sociales y culturales: no todas las poblaciones ni empresas están preparadas para adoptar prácticas sostenibles, lo que limita la demanda de productos financieros verdes. En conjunto, estos riesgos y limitaciones obligan al banco a equilibrar la sostenibilidad con la rentabilidad, fortaleciendo al mismo tiempo su capacidad de innovación, gestión de riesgos y comunicación transparente con los diferentes grupos de interés.

Figura 8

8. ¿Cree que la innovación digital de Bancolombia ha contribuido a una banca más accesible y sostenible?



Fuente elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

Las opiniones sobre la relación entre innovación digital y sostenibilidad reflejan una tendencia positiva: los encuestados reconocen que la digitalización reduce el uso de papel y optimiza los recursos, aportando así al cuidado ambiental. Este hallazgo evidencia que los usuarios comienzan a percibir la transformación digital no solo como un beneficio operativo, sino también como una práctica responsable con el entorno. Sin embargo, algunos participantes manifiestan desconocimiento sobre las políticas sostenibles del banco, lo cual sugiere la necesidad de una comunicación más clara sobre el impacto ambiental de sus innovaciones.

Tabla 2

10. ¿Qué riesgos cree que puede enfrentar Bancolombia en las transacciones digitales?

Categoría Identificada	Ejemplo de respuesta
Fraudes y estafas digitales	Estafas, Las estafas, Estafas en línea
Robo y suplantación de identidad	Hackeo y suplantación, Robo
Fraudes electrónicos y comprobantes falsos	Fraudes electrónicos, Comprobante falso
Exposición o filtración de información	Puede ser expuesta la información y llegar a un destinatario no autorizado.
Robo de datos	El robo de datos

Fuente elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

Determinar los posibles riesgos y limitaciones que Bancolombia enfrenta en el proceso de integrar prácticas sostenibles en su modelo de negocio.

El ejecutivo señala que, aunque Bancolombia ha avanzado en la integración de prácticas sostenibles, enfrenta limitaciones estructurales y contextuales, principalmente derivadas del entorno económico y normativo del país. Explica que las restricciones gubernamentales y la falta de apoyo interinstitucional pueden dificultar la implementación de ciertos proyectos sostenibles. También destaca que el banco debe focalizar sus esfuerzos en zonas donde pueda generar un impacto real, especialmente en regiones económicamente vulnerables. Desde su perspectiva, el mayor desafío consiste en lograr que las estrategias sostenibles sean efectivas y escalables, garantizando un equilibrio entre la rentabilidad financiera y el compromiso social y ambiental.

7. Conclusiones

La presente investigación permitió evidenciar que las estrategias de innovación y sostenibilidad implementadas por Bancolombia han generado impactos significativos en la modernización de sus servicios y en la expansión de la inclusión financiera en Colombia. La digitalización ha transformado la forma en que los usuarios interactúan con el sistema financiero, promoviendo un cambio cultural hacia el uso intensivo de plataformas tecnológicas y servicios virtuales.

Desde una perspectiva comparativa, se observa que el comportamiento de los usuarios colombianos ha seguido una tendencia global hacia la adopción de ecosistemas financieros digitales. En países como Brasil, México y España, las fintech y billeteras electrónicas —como PicPay, Mercado Pago y Revolut— han redefinido las transacciones cotidianas, desplazando parcialmente a los bancos tradicionales como principales intermediarios financieros (Muñoz & Silva, 2024). De forma similar, en Colombia, aplicaciones como Nequi y Daviplata han impulsado la digitalización masiva de los pagos y transferencias, representando un punto de convergencia entre innovación, simplicidad y bajo costo.

La discusión de los resultados evidencia que los usuarios valoran cada vez más la inmediatez, la accesibilidad y la seguridad que ofrecen estos nuevos medios digitales. Esto plantea un desafío directo a las entidades bancarias convencionales, que deben integrar ecosistemas abiertos, interoperables y centrados en la experiencia del cliente. En este sentido, Bancolombia ha respondido con un modelo híbrido que combina su infraestructura tradicional con innovaciones digitales, logrando mantener su competitividad frente al auge de la tecnología financiera.

Asimismo, se identificó que el éxito de la transición digital depende de la confianza de los usuarios en la seguridad de las plataformas. La ciberseguridad, la protección de datos personales y la estabilidad operativa son factores determinantes en la adopción de medios digitales, especialmente en contextos de baja alfabetización financiera. Por ello, Bancolombia ha fortalecido sus mecanismos de

autenticación y programas de educación financiera digital, alineándose con las mejores prácticas internacionales y las directrices de la Superintendencia Financiera de Colombia (2024)

En términos de sostenibilidad, los resultados sugieren que la transformación digital de Bancolombia no solo ha incrementado su eficiencia operativa, sino que también ha contribuido a reducir el uso de recursos físicos como papel y energía y ha impulsado la bancarización sostenible. De este modo, la entidad ha logrado equilibrar su compromiso social y ambiental con su competitividad económica, consolidándose como referente en banca sostenible y digital a nivel regional.

En conclusión, la integración entre innovación tecnológica, sostenibilidad corporativa e inclusión financiera ha permitido a Bancolombia adaptarse a las nuevas dinámicas globales del sistema financiero. No obstante, el desafío continúa: los bancos tradicionales deben acelerar su transición hacia modelos digitales abiertos y colaborativos, capaces de responder al ritmo de las plataformas emergentes que hoy redefinen la forma de hacer banca en el mundo.

Referencias

Abbas, S., Dastgeer, G., Nasreen, S., Kousar, S., Riaz, U., Arsh, S., & Imran, M. (2024). How financial inclusion and green innovation promote green economic growth in developing countries. *Sustainability*, 16(15), 6430. <https://doi.org/10.3390/su16156430>

Al-Qudah, A., & Al-Bataineh, H. (2025). Digital transformation as a moderator: Impacts of sustainability reporting disclosure on financial reporting quality in the Jordanian banking sector. *Economics*, 13(2), 389–413. <https://doi.org/10.2478/eoik-2025-0046>

Asobancaria. (2024). Informe anual sobre transformación digital del sistema financiero colombiano. <https://www.asobancaria.com>

Cruces, G. (2023). Conditional cash transfers, debit cards and financial inclusion: Experimental evidence from Argentina. *Journal of Development Economics*, 160, 102980. <https://doi.org/10.1016/j.jdeveco.2022.102980>

Daud, S. N. M., & Trinugroho, I. (2024). Financial inclusion, digital technology, and economic growth in emerging markets. *SN Applied Sciences*, 6(2), 1545. <https://doi.org/10.1007/s42452-024-1545-7>

Digital Finance Editorial Board. (2025). Advancing sustainability through financial inclusion and sustainable finance: A systematic literature review. *Digital Finance*, 7(1), 1–18. <https://doi.org/10.1007/s42521-025-00142-7>

Dzhunushalieva, A., & Teuber, R. (2024). Innovation for sustainability: A bibliometric review of the global research landscape. *Journal of Cleaner Production*, 426, 139844. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2024.139844>

Ellen MacArthur Foundation. (2024). Circular economy and financial transformation. <https://ellenmacarthurfoundation.org>

Finnovista, Banco Interamericano de Desarrollo, & BID Invest. (2024). Fintech en América Latina y el Caribe: Un ecosistema consolidado. <https://doi.org/10.18235/0013032>

Herrera, D., Pradilla, A., Rubio, E., & Sarmiento, J. (2023). Sustainability and climate change-related risk disclosure in Latin America and the Caribbean. BID. <https://doi.org/10.18235/0005191>

Hornungová, J., Vránová, H., & Žiaran, P. (2025). The role of digital transformation on sustainable human resource management. *Studies in Business and Economics*, 20(1), 58–76. <https://doi.org/10.2478/sbe-2025-0004>

Katz, R., Callorda, F., García Zaballos, A., Iglesias Rodríguez, E., & Dalio, M. (2024). Impacto de la conectividad digital en hogares vulnerables. BID. <https://doi.org/10.18235/0012863>

Khan, M. A., Nawab, S., & Gohar, A. (2024). Financial inclusion, technological innovation and environmental degradation in Asia. *International Social Science Journal*, 74(254), 1213–1230. <https://doi.org/10.1111/issj.12503>

Khan, F., Liu, X., & Mu, Y. (2025). Green finance and sustainability pathways in emerging economies. *Journal of Cleaner Production*. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2025.145632>

Li, Q., Tian, W., & Zhang, H. (2025). Digital transformation for sustainability in Industry 4.0. *Systems*, 13(2), 123. <https://doi.org/10.3390/systems13020123>

López, A., Ruiz-Arranz, M., Jiménez, M., et al. (2024). Hacia una mayor inclusión financiera para el desarrollo. BID. <https://doi.org/10.18235/0012906>

Mashoene, L. (2025). Mobile banking and fintech inclusion in emerging economies: A regional analysis of Africa and Latin America. *Journal of Financial Services Research*, 49(1), 54–72. <https://doi.org/10.1007/s10693-025-00429-1>

Mu, X., Chen, D., & Zhang, H. (2025). The impact of digital transformation on the sustainable development of enterprises. *Journal of Applied Economics*, 28(1), 1–15. <https://doi.org/10.1080/15140326.2025.2464488>

Nenni, M. E., Giustiniano, L., & Perini, A. (2024). Corporate sustainability and profitability balance. *Sustainability*, 16(5), 2458. <https://doi.org/10.3390/su16052458>

OECD. (2024). Environmental, Social and Governance (ESG) Integration in Financial Institutions. <https://doi.org/10.1787/esg-2024>

Preda (Naum), D.-M., & Călărașu, A. (2025). Digitalization and sustainability: New technologies, challenges and trends. *Proceedings of the International Conference on Business Excellence*, 19(1), 3923–3935. <https://doi.org/10.2478/picbe-2025-0300>

Superintendencia Financiera de Colombia. (2022). Educación financiera para la inclusión social y económica. <https://www.superfinanciera.gov.co>

Superintendencia Financiera de Colombia. (2024). Circular Básica Jurídica: Lineamientos ESG y gestión del riesgo. <https://www.superfinanciera.gov.co>

Verma, P., & Diwan, P. (2024). Financial literacy and sustainable innovation strategies in digital inclusion. *Journal of Economic Development and Sustainability*, 9(2), 110–128. <https://doi.org/10.1080/jeds.2024.00421>

Vlaicu, R. (2025). Digital payments adoption by consumers and firms: Implications for financial inclusion. *BID*. <https://doi.org/10.18235/0013575>

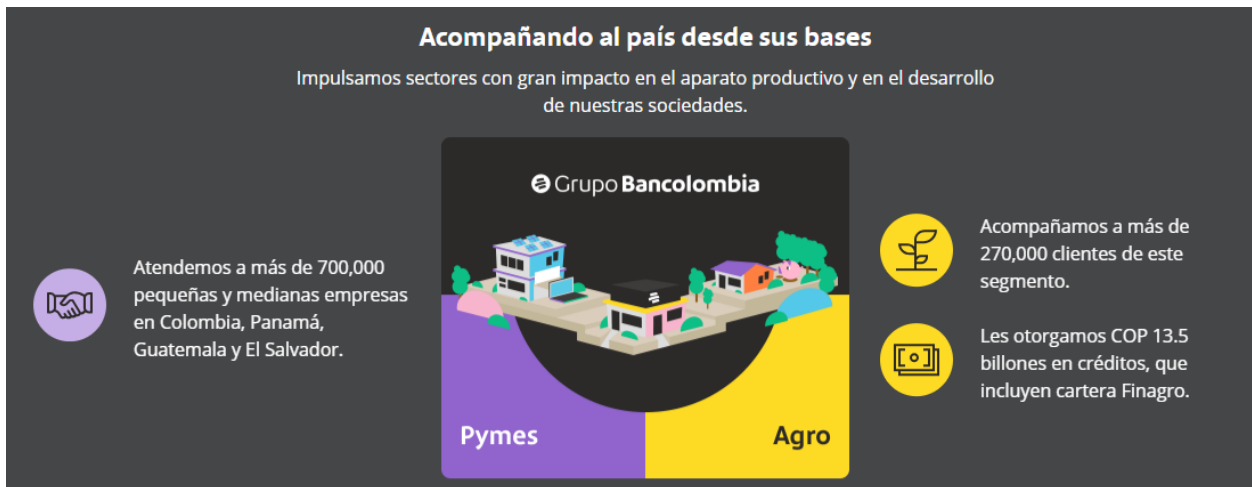
Yang, S., & Masron, T. (2024). Digital inclusion and credit risk reduction in emerging financial markets. *Emerging Markets Finance and Trade*, 60(3), 197–215. <https://doi.org/10.1080/1540496X.2024.2365012>

Bancolombia. (2024). Informe de sostenibilidad 2023–2024. <https://www.grupobancolombia.com>

OpenAI. (2025). ChatGPT (versión GPT-5) [Modelo de lenguaje de gran escala]. <https://chat.openai.com>

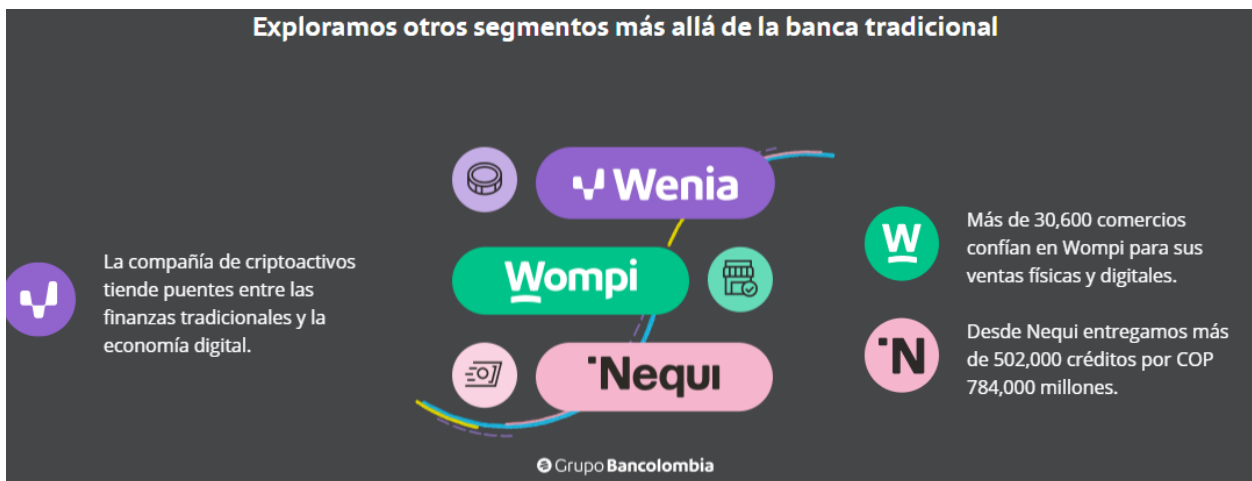
Anexo 1

Acompañamiento del Grupo Bancolombia a los sectores productivos: Pymes y Agro



Anexo 2

Expansión del Grupo Bancolombia hacia la economía digital: Wenia, Wompi y Nequi



Anexo 3

Representación conceptual de la digitalización financiera y los criptoactivos.



Anexo 4

Infraestructura corporativa del Grupo Bancolombia: Sede principal

