



Proceso	Planificación Comercial Empresas e Instituciones
Subproceso u actividades	Banca Empresarial e Institucional
Dependencias que participan	Banca Empresarial e Institucional
Muestra visita a puntos de venta u otros	Se selecciona una muestra de: <ul style="list-style-type: none"> → 45 clientes: para conocer la percepción del servicio recibido. → 10 ejecutivos: para analizar las labores que realizan, organización, rendición de cuentas, cumplimiento de promesas de calidad y relación con clientes.
Período de evaluación	Diciembre del 2018 a marzo del 2020
Generalidad	El estudio comprende el seguimiento realizado a la gestión comercial de Banca Empresarial e Institucional en la atención y de sus clientes.
Objetivo (s) del estudio	<ul style="list-style-type: none"> → Verificar si Banca Empresarial e Institucional ejecuta su gestión de acuerdo con la aspiración de ofrecer un servicio superior enfocado en la experiencia del cliente. → Verificar si Banca Empresarial e Institucional ejecuta y da seguimiento a la gestión comercial de acuerdo con la normativa interna y con los objetivos establecidos.
Objetivos Institucionales relacionados	Impulsar la productividad y eficiencia

Principales Hallazgos

El estudio comprende las acciones realizadas por la Banca Empresarial e Institucional para darle seguimiento a la gestión comercial que realiza en la atención de sus clientes.

La Banca Empresarial e Institucional tiene la responsabilidad de cumplir con las metas financieras asignadas, las cuales requieren crecimientos respecto al periodo anterior, tanto en captación como en colocación; el seguimiento a esta gestión comercial, en términos de organización, rendición de cuentas, cumplimiento de promesas de calidad y relación con clientes, es importante dentro de un mercado competitivo con el fin de buscar satisfacer las necesidades de los clientes y su fidelización.

Los ejecutivos de Banca Empresarial e Institucional cumplen con las labores comerciales asignadas en la gestión de clientes, relacionadas con la prospectación, atención de solicitudes y seguimiento.

Existen oportunidades de mejora que pueden afectar los resultados de la Banca Empresarial e Institucional, tales como:

- El seguimiento del Plan Anual Operativo no es oportuno.
- El esquema de rendición de cuentas y comunicación no está definido.
- La estrategia de cuenta corriente no cuenta con un seguimiento.

- ➔ *Las razones o motivos de la salida de clientes no son consolidadas de forma que permitan la toma de decisiones y contribuyan con la estrategia.*
- ➔ *La plataforma Oracle Customer Experience, utilizada para las gestiones comerciales de la Banca Empresarial e Institucional tiene interacciones pendientes de implementar.*

La Subgerencia General de Banca Empresarial e Institucional, debe definir un esquema de seguimiento que permita el cumplimiento de las tácticas y acciones que establece el Plan Anual Operativo.

La Banca Empresarial e Institucional por su parte debe definir un esquema que permita la rendición de cuentas y comunicación de la dependencia, asimismo, debe asegurar y darle seguimiento a la estrategia de cuenta corriente.