

Banco de Bogotá



á



Capítulo 6

Desarrollando el talento humano para **crecer**

Con la dedicación y el esfuerzo de nuestros colaboradores hemos construido una organización con 146 años de experiencia.

Transforme**mos**

Banco de Bogotá 

6. Desarrollando el Talento Humano para Crecer

El poder de hacer las cosas juntos: Nuestro talento

Creemos en el poder de hacer las cosas juntos, por esto el logro de los resultados del 2016, lo atribuimos en gran parte al trabajo en equipo de nuestra gente. Los colaboradores son uno de nuestros grupos de interés más importantes, por lo que desarrollamos actividades, que les aportan experiencias relevantes en su crecimiento y bienestar.

Durante el 2016, mantuvimos y reforzamos nuestros compromisos, con seis temas claves en la gestión del talento: diversidad e inclusión, libertad de asociación, atracción y retención, formación y desarrollo, salud y seguridad, y orgullo y satisfacción de nuestra gente por trabajar en nuestro Banco. Estos compromisos están alineados con la estrategia corporativa de trabajar juntos por nuestra organización.

Compromiso con la diversidad e inclusión

Contamos con un talento diverso en las diferentes posiciones de nuestra organización y nos enorgullece tener una fuerza labo-

ral, compuesta por hombres y mujeres que pertenecen a diferentes generaciones y que juntos, en equipo, aportan su experiencia y conocimiento.

Nuestro talento pertenece a una gran diversidad multicultural, lo cual se evidencia en nuestra cobertura geográfica, donde tenemos ubicados puntos de atención, a lo largo y ancho de nuestro país.

Nuestro talento por generaciones

Generación	% colaboradores
Generación Milenio (Nacidos entre 1980 y 2000)	57.93%
Generación X (Nacidos entre 1965 y 1979)	30.46%
Baby Boomers (Nacidos entre 1946 y 1964)	11.55%
Traditionalist (Nacidos antes de 1946)	0.06%

Colaboradores Oficina Edificio Regional





Colaboradores Pereira

Compromiso con la libertad de asociación

Es de resaltar que año a año hemos crecido en la inclusión de las mujeres en nuestra fuerza laboral y en posiciones de liderazgo.

Género, inclusión y liderazgo de mujeres en nuestro Banco

Atributo	2015	2016
% de mujeres en nuestra fuerza laboral	57.78%	58.43%
% de mujeres en todas las posiciones de liderazgo de nuestro Banco	54.89%	54.89%
% de mujeres en posiciones de liderazgo a nivel directivo (máximo 2 niveles debajo de nuestro presidente)	30.92%	32.78%
% de mujeres en otras posiciones de liderazgo	55.52%	55.52%

Nuestro Banco tiene afiliados de varias organizaciones sindicales, como la Asociación Colombiana de Empleados Bancarios (ACEB), la Unión Nacional de Empleados Bancarios (UNEB) y la Asociación Democrática de Empleados del Sector Bancario y Financiero (ADEBAN), que representan a los trabajadores de la industria financiera.

Las últimas tres convenciones colectivas se negociaron con vigencia de tres años. La convención actual se firmó el 29 de agosto de 2015, con vigencia 1 septiembre de 2015 a 31 de agosto de 2018 y los acuerdos logrados con las organizaciones sindicales beneficiaron al 58.10% de nuestros colaboradores.

Porcentaje de empleados convencionados

Atributo	2015	2016
Porcentaje de empleados cubiertos por la convención colectiva de trabajo	57.39%	58.10%

Los beneficios vigentes para nuestros colaboradores convencio-
nados, están orientados al progreso y sostenimiento de ellos y
sus familias, y se concentran en: auxilios de educación para sus
hijos, auxilios de educación para los empleados que están reali-
zando estudios técnicos, tecnológicos o universitarios, auxilio de
alimentación para trabajadores con jornada continua o nocturna
y auxilio de transporte en cuantía y límite superior a los legales.

Adicionalmente, concentrados en el bienestar de nuestros colabo-
radores, contamos con beneficios adicionales a los establecidos
por la normatividad laboral, vigentes en la convención colectiva
y que se extienden al personal ejecutivo, logrando una cobertura
del 100% de nuestros colaboradores, en los siguientes beneficios:
primas extralegales de servicios, primas de antigüedad o quinquen-
nios, primas en dinero y algunos días en tiempo de descanso adi-
cionales a los establecidos por la ley, bonificación pensional, auxilio
funerario, auxilio óptico y auxilio de maternidad.

Por otra parte, como apoyo a la satisfacción de una de las nece-
sidades básicas de nuestros colaboradores y sus familias, con-
tinuamos atendiendo la financiación de vivienda, para nuestros

empleados, tanto en el nivel auxiliar como en el ejecutivo. En
este tema registramos un gran ritmo en la aprobación de soli-
citudes, a través de las líneas de crédito establecidas para ello.

De igual modo, declaramos nuestro compromiso con la libertad
de asociación que tienen nuestros colaboradores. Es así como
en los cursos de liderazgo, incluimos un módulo de preparación
en aspectos laborales, donde formamos a los futuros jefes para
respetar este derecho fundamental de nuestra gente, sumado al
respeto por el adecuado proceso disciplinario, que protege los
derechos de nuestros empleados.

Atracción y retención de nuestro talento

Mantenemos en nuestras políticas internas de selección y contrata-
ción el compromiso con la no discriminación por género, orienta-
ción sexual, credo religioso o raza. En los nuevos ingresos eviden-
ciamos un porcentaje de participación importante de mujeres y de
jóvenes talentos que estamos dispuestos a formar y desarrollar.

% Ingresos de los nuevos colaboradores distribuidos por generación y género.

Generaciones	2015		2016	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Generación Milenio (Nacidos entre 1980 y 2000)	58,30%	36,14%	60,58%	36,25%
Generación X (Nacidos entre 1965 y 1979)	2,86%	2,61%	1,68%	1,19%
Baby Boomers (Nacidos entre 1946 y 1964)	0,09%		0,20%	0,10%
Total general	61,25%	38,75%	62,46%	37,54%

Colaboradores Villavicencio



Por otra parte, buscamos retener a nuestro mejor talento, muestra de ello son nuestros indicadores de rotación, que se encuentran dentro de los niveles que consideramos aceptables. La diferencia entre la rotación total y la voluntaria se mantiene relativamente constante, comportamiento consistente con la política de estabilidad laboral que se ofrece a nuestros colaboradores.

Rotación de colaboradores

Rotación	2015	2016
% de rotación total	6.67%	6.30%
% de rotación voluntaria	4.81%	4.36%

Adicionalmente, para retener al mejor talento y generar un vínculo fuerte con nuestro Banco, trabajamos en diferentes actividades, que buscan fomentar un adecuado balance entre la vida personal y laboral; esto se evidencia en el diverso portafolio de actividades culturales, deportivas y recreativas con cobertura a nivel nacional, que benefician a nuestros colaboradores y sus familias.

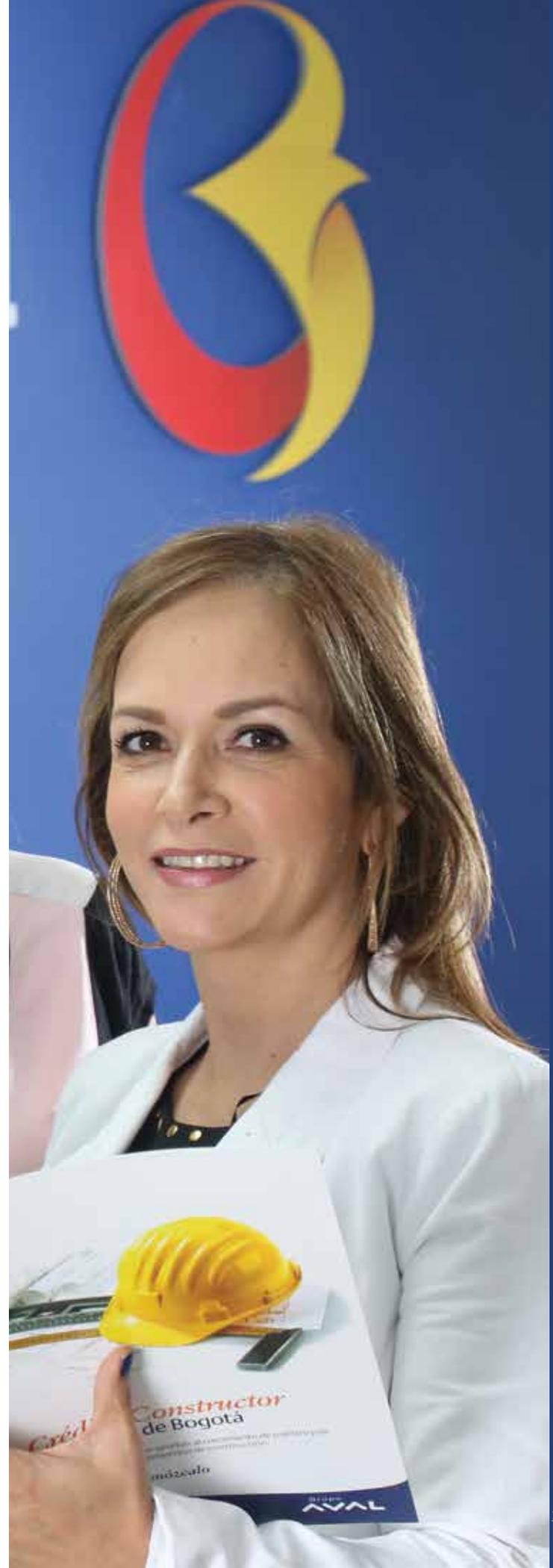
Las políticas trazadas por la Vicepresidencia Administrativa, para el desarrollo de todos estos programas, reflejaron resultados muy positivos al alcanzar una cifra de 45,761 intervenciones durante el 2016.

Se destacaron las preferencias culturales entre nuestros colaboradores. El indicador cultural más significativo fue el de cine, donde tuvimos 12,900 intervenciones.

Igualmente, continuamos promoviendo la integración familiar a través de convenios con parques temáticos y recreativos, con los cuales reforzamos la camaradería, no solo entre los colaboradores sino con sus familiares inmediatos.

Otra área en la que hicimos énfasis y también con muy buenos resultados, fue la de escuelas deportivas, con lo cual logramos facilitarles posibilidades de mejorar la calidad de vida, con la sana práctica del deporte.

Así mismo, las gerencias administrativas a nivel nacional, continuaron desarrollando sus programas, con las mismas directrices y políticas de ejecución de nuestra Vicepresidencia Administrativa.





Los programas de actividades a nivel nacional incluyen:

1. Organización de torneos deportivos internos en ciudades principales como Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y Bucaramanga.
2. Programas recreativos dirigidos a los colaboradores y sus familias.
3. Convenios con gimnasios en ciudades principales.
4. Convenios con teatros locales para presentación de obras de temporada.
5. Convenios con cajas de compensación que permiten desarrollar programas como: escuelas deportivas, cursos libres de educación continuada, programas turísticos, etc.
6. Convenios con parques de diversiones y espectáculos de temporada.
7. Convenios turísticos con cajas de compensación.
8. Concursos de participación nacional a través de la revista Nexos.
9. Convenios con empresas dedicadas al desarrollo de la cultura, con el propósito de obtener descuentos importantes en entradas a obras de teatro y conciertos.
10. Convenio con empresa de exhibición y distribución de cine en Colombia, con la cual obtenemos los mejores descuentos del mercado.

11. En algunas ciudades, patrocinio de representaciones deportivas en torneos interempresas.

Otro frente de retención importante tiene que ver con nuestro compromiso explícito, por la formación y el desarrollo del talento que describimos a continuación.

Compromiso con la formación y el desarrollo

En nuestro Banco proveemos y gestionamos los recursos y oportunidades de aprendizaje, con el fin de que nuestros colaboradores obtengan formación y actualizaciones pertinentes, precisas, oportunas y de calidad, desde su ingreso a la organización y durante el desarrollo de su labor. Para cumplir esta meta y siendo consecuentes con la importancia de contar con personas idóneas y competentes, para hacer vivir a nuestros clientes, una experiencia de servicio superior, realizamos diferentes programas de formación y actualización, para desarrollar las competencias de nuestros colaboradores.

A través de los Programas de Administración Bancaria (PAB), continuamos promoviendo el crecimiento profesional de los colaboradores del Banco y desarrollando líderes, con un profundo conocimiento del negocio bancario, con visión, ingenio y habilidad para comunicar, trabajar en equipo y movilizar el talento de los equipos de trabajo. Durante el 2016, cursaron estos programas 180 personas de todo el país.

Programas de desarrollo de empleados: Escuela de banca y liderazgo

Línea de formación	Total cursos	Total participantes	Horas totales por curso*	Total de horas de formación**
Programa de Administración Bancaria para Profesionales (PAB Profesionales) (Duración: 1,193 horas)	1	57	1,193	68,001
Programa de Administración Bancaria para Jefes de Servicios (PAB Jefes de Servicios) (Duración: 1,152 horas)	1	18	1,152	20,736
Programa de Administración Bancaria Líderes en acción (PAB Líderes en acción) (Duración: 272 horas)	1	8	272	2,176
Administración de personal y liderazgo (Duración: 24 horas)	3	97	72	2,328
Total	6	180	2,689	93,241

*Horas totales por curso: número de horas del curso, por el número total de cursos.

** Total horas de formación: número de horas del curso, por total de participantes.

Así mismo, continuamos con nuestra alianza con el SENA, formando a jóvenes bachilleres y estudiantes universitarios de primeros semestres como Técnicos en Banca. El propósito principal de este convenio es ofrecerles la oportunidad de estudiar una carrera técnica en el sector bancario, para luego vincularse laboralmente a nuestro Banco.

En la mayoría de los casos, para estas personas es su primera experiencia de empleo. Este programa refleja nuestro compromiso con los jóvenes del país y con la empleabilidad, pues nos permite constituir un semillero de personal entrenado y capacitado. En el 2016, realizamos 18 cursos a nivel nacional, con una cobertura de 490 participantes. El porcentaje de empleabilidad de este programa es del 80%.

Programas de desarrollo de empleados: Talento joven formación SENA

Cursos SENA en el país (Duración: 1,912 horas)	Total cursos	Total participantes	Horas totales por curso*	Total de horas de formación**
SENA Bogotá	7	239	13,384	456,968
SENA Barranquilla	2	45	3,824	86,040
SENA Bucaramanga	1	20	1,912	38,240
SENA Cali	2	56	3,824	107,072
SENA Medellín	3	71	5,736	135,752
SENA Neiva	1	20	1,912	38,240
SENA Pereira	1	22	1,912	42,064
SENA Tunja	1	17	1,912	32,504
Total	18	490	34,416	936,880

*Horas totales por curso: número de horas del curso, por el número total de cursos.

** Total horas de formación: número de horas del curso, por total de participantes.

Nuestro compromiso con las personas que ingresan al Banco es proveerles la capacitación necesaria para que, al asumir sus cargos, lo desempeñen con idoneidad y profesionalismo. El cargo de cajero es clave por su gran impacto en la experiencia de nuestros clientes; por ello, desarrollamos un curso de formación especializada para esta labor. En Bogotá, 108 personas pasaron por los 4 cursos que se hicieron durante 2016.

Programas de desarrollo de empleados: Formación especializada para cajeros

Línea de formación	Total cursos	Total participantes	Horas totales por curso*	Total de horas de formación**
Formación especializada para cajeros (Duración 230 horas)	4	108	920	24,840

*Horas totales por curso: Número de horas del curso, por el número total de cursos.

** Total Horas de formación: Número de horas del curso, por total de participantes.

Con el fin de entregar la información más relevante del Banco a nuestros colaboradores al momento de su ingreso, desarrollamos un programa de inducción, para aquellos empleados que no ingresan por cursos de formación PAB, cajeros o SENA. El propósito es que conozcan y comprendan nuestra cultura organizacional, valores corporativos, orientación estratégica y por supuesto los hitos más importantes de nuestra historia.

Durante el 2016, realizamos 8 cursos, con una cobertura de 548 personas a nivel Bogotá. Así mismo, contamos con formación complementaria en la “U” Virtual y entrenamiento en el puesto de trabajo, para todos los colaboradores a nivel nacional.

Inducción general

Línea de formación	Total cursos	Total participantes	Horas totales por curso*	Total de horas de formación**
Inducción general (Duración: 16 horas)	8	548	128	8,768

*Horas totales por curso: Número de horas del curso, por el número total de cursos.

** Total Horas de formación: Número de horas del curso, por total de participantes.



Por otra parte, logramos 10,431 participaciones en cursos “In House”, con un total de 74,597 horas capacitación. En estas capacitaciones actualizamos y desarrollamos las competencias en temas como: Excel, matemáticas financieras, operaciones de leasing, desarrollo de habilidades comerciales en vivienda, taller venta consultiva con énfasis en pasivos, protocolo y etiqueta, presentaciones de alto impacto, redacción, entre otros.

Adicionalmente, obtuvimos 191 participaciones de nuestros colaboradores en congresos, cursos, convenciones y programas abiertos de instituciones universitarias y de formación empresarial reconocidas, sobre temas relacionados con sus áreas de desempeño; en total fueron 3,228 horas de formación en estas capacitaciones.

Nuestra formación virtual está diseñada para asegurar cobertura nacional y oportunidad en diferentes temas nuevos o de actualización requeridos. Durante el año, llegamos a 100,004 participaciones.

Programas de desarrollo de empleados: Otras líneas de formación

En el 2016, como estrategia de desarrollo y retención de nuestro talento destacado, beneficiamos a 53 colaboradores que cumplieran con excelente desempeño, antigüedad requerida y alto potencial. Nuestro Banco otorgó auxilios a estos empleados, para cursar diplomados y posgrados.

Línea de formación	Total cursos	Total participaciones	Total de horas de formación
Cursos “In House”	236	10,431	74,597
Virtualidad	130	100,004	200,008
Cursos abiertos	90	191	3,228
Total	456	110,626	277,833

Programas de desarrollo de empleados: Posgrados y Diplomados

Línea de formación	Total cursos	Total participantes	Total de horas de formación
Posgrados	31	31	22,028
Diplomados	22	22	2,521
Total	53	53	24,549





Colaboradores Popayán

Fortaleciendo la excelencia en nuestros equipos comerciales y operativos

Como balance del año, invertimos en total 1,371,169 horas de formación para todos los colaboradores directos, indirectos y aprendices SENA, sin contar los entrenamientos que nuestros líderes realizan directamente a sus colaboradores en el sitio de trabajo, como tampoco las horas en las que se comparte el conocimiento entre compañeros, ni horas de teleconferencias con proveedores expertos en temas específicos que entrenan a nuestra gente.

Cifras promedio por participante

Horas promedio por estudiante*	129
Inversión promedio por estudiante**	\$ 249,621.03

*Total horas formación año/ total colaboradores

**Total inversión en formación/ total colaboradores

Desde el 2014, iniciamos la certificación de competencias laborales para cajeros. Adelantamos con el SENA este proceso, entidad autorizada por el Gobierno para cumplir esta función; a la fecha tenemos 971 cajeros certificados a nivel nacional, de los cuales certificamos 130 en 2016, distribuidos así: 64 en Bogotá y 66 en Barranquilla.

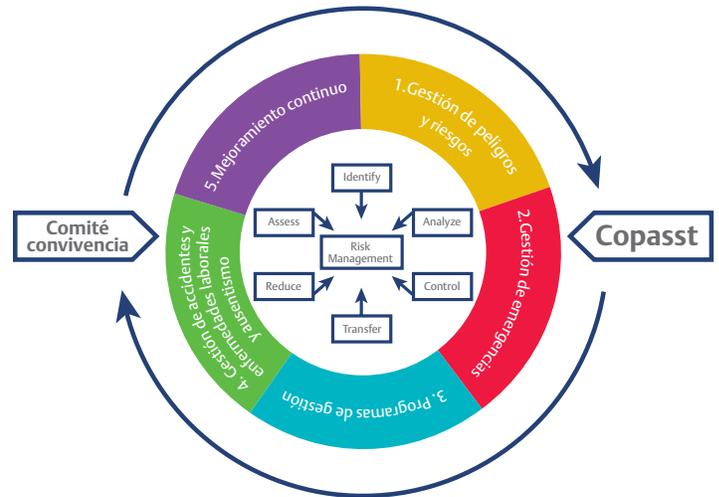
Adicionalmente, implementamos un sistema de medición de conocimientos, sobre nuestros productos y servicios financieros, a través del “Examen Conocer”, con el que buscamos asegurar la idoneidad y la calidad en la asesoría que ofrecen nuestros colaboradores a los clientes, impactando de manera positiva el riesgo de consumidor financiero. En la edición de 2016, participaron 3,101 personas comerciales de la Banca PMP y auxiliares operativos de las oficinas bancarias a nivel nacional, logrando un 84% de participación voluntaria.

Compromiso con la salud y seguridad de nuestros colaboradores

Estamos comprometidos con la salud y seguridad de los colaboradores. Por esto, durante 2016, llevamos a cabo el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (en adelante SGSST) en varias fases: definición de objetivos, establecimiento de responsabilidades, construcción y divulgación de la política y diseño y ejecución de programas. Como parte fundamental de la construcción e implementación del sistema, consolidamos un equipo de 11 colaboradores expertos en salud laboral, ubicados en diferentes puntos a nivel nacional, dedicados exclusivamente a atender las actividades derivadas de nuestro sistema.

Nuestro equipo implementó los planes de trabajo e intervención, basados en el siguiente ciclo:

Ciclo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo



• Gestión de peligros y riesgos

En lo corrido del año, se realizó la actualización del 99% de las matrices de peligros y riesgos de nuestras sedes administrativas y oficinas bancarias. La metodología implementada inició con la visita a los sitios de trabajo y en la aplicación de encuestas a los colaboradores. Posteriormente, se identificaron peligros biológicos, físicos, químicos, biomecánicos, psicosociales, condiciones de seguridad y fenómenos naturales y por último se evaluaron los riesgos, según la Guía Técnica Colombiana 45 (GTC 45). Todo esto fue insumo clave para diseñar controles de accidentes y enfermedades laborales, asociados a los peligros y riesgos identificados.

Cobertura de actualización de matriz de peligros y riesgos en centros de trabajo

Distribución	Cantidad	% cubrimiento
Centros de trabajo a nivel nacional	806	
Oficinas de servicio	763	98.8%
Centros de trabajo administrativos	34	100.0%
Total cubierto	797	98.9%

• Gestión de emergencias

Gestionamos la prevención de riesgos en emergencias, actualizando los planes de emergencias de los centros de trabajo de nuestros colaboradores, para lo cual realizamos visita a los lugares de trabajo y aplicamos encuestas a los colaboradores.

Posteriormente, identificamos las posibles emergencias, tales como, inundaciones, atentados, accidentes, explosiones, incendio y fenómenos naturales y, finalmente, realizamos el análisis de vulnerabilidad, teniendo en cuenta la metodología del Fondo para la Prevención y Atención de Emergencias (FOPAE – Res 004/09).

Actualización de Planes de Emergencia

Distribución	Cantidad	% Cobertura
Centros de trabajo a nivel nacional	806	
Oficinas de Servicio	763	98.8%
Centros de trabajo administrativos	28	82.4%
Total cubierto	791	98.1%

Simulacro Dirección General



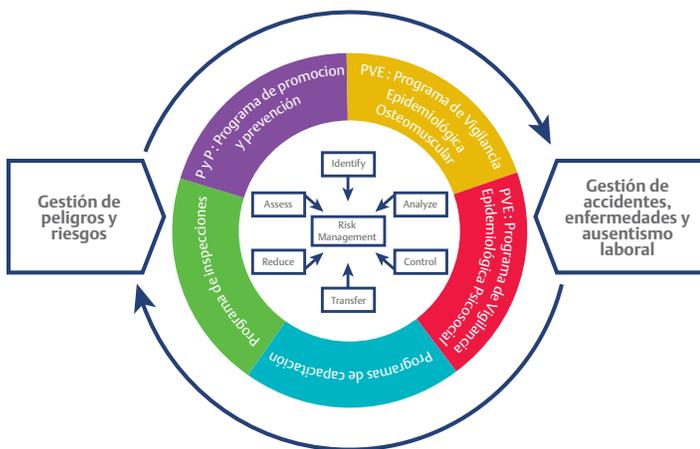
En concordancia con lo anterior y con el propósito de preparar a nuestros colaboradores ante posibles situaciones de riesgo, realizamos simulacros de evacuación en diferentes centros de trabajo.

Simulacros de evacuación

Participación	Cantidad
Centros de Trabajo	10
Colaboradores	3,915

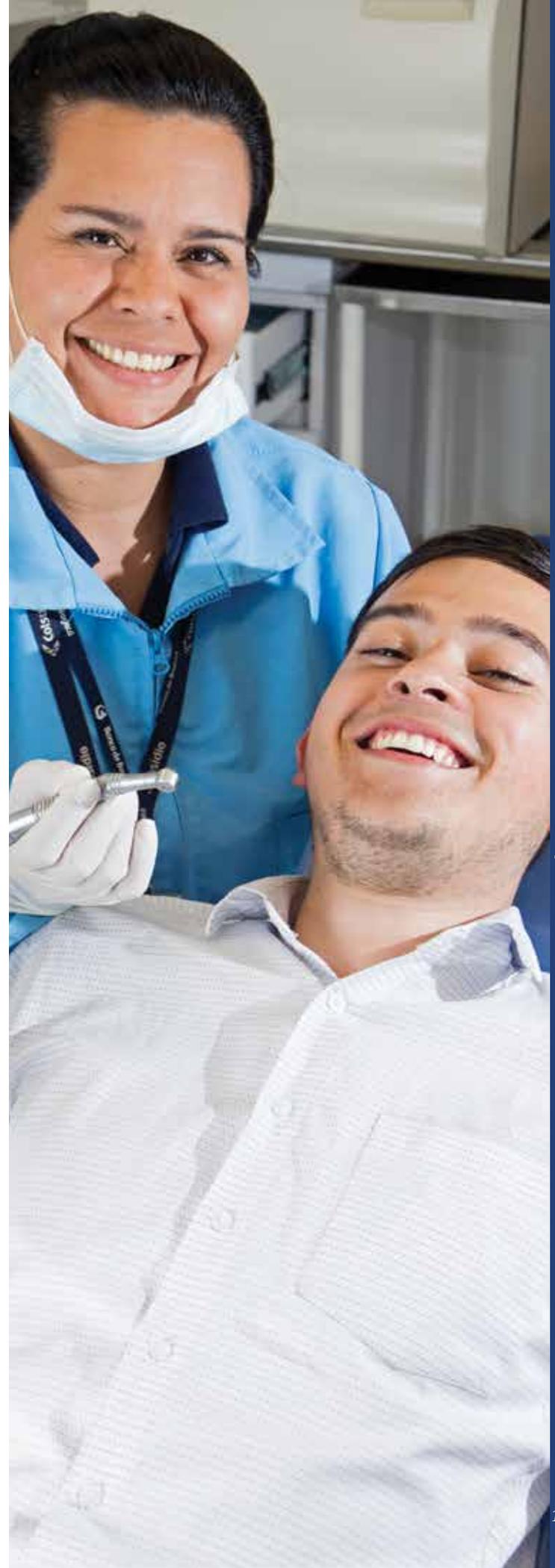
• Programas de Gestión

Dentro de nuestro SGSST diseñamos e implementamos cinco estrategias encaminadas a la prevención de lesiones, enfermedades y ausentismo laboral, para mejorar la calidad de vida laboral de nuestros empleados, facilitándoles herramientas que les permiten estar conscientes de la importancia del autocuidado, dentro de nuestra cultura de salud y bienestar organizacional.



• P y P – Programa de Promoción y Prevención

Desarrollamos actividades de medicina preventiva y del trabajo, encaminadas a mejorar la salud y la calidad de vida de los colaboradores, a nivel nacional.





Actividades del programa de promoción y prevención

Evaluaciones médicas ocupacionales	Total de colaboradores
Ingreso	1,349
Post Incapacidad	59
Periódico	586
Retiro	196
Semana de la seguridad y salud en el trabajo	Total de colaboradores
Feria nutricional	2,500
Jornadas de donación de sangre	356
Tamizaje cáncer de cuello uterino	22
Masaje de espalda	477
SPA facial	145
Terapia de hombro	162
Tamizaje de riesgo cardiovascular	106
Desafío ergonómico	322
Prevención de lesiones deportivas	Horas ejecutadas
Acompañamiento torneos deportivos	350
Mediciones higiénicas	44

• Programa de vigilancia epidemiológica de riesgo osteomuscular

Con este programa prevenimos e identificamos de forma temprana, patologías asociadas al riesgo biomecánico y la ocurrencia de enfermedades laborales, en nuestros colaboradores a nivel nacional.

Programa de Vigilancia Epidemiológica de Riesgo Osteomuscular

Fase de vigilancia epidemiológica	Total de colaboradores
Encuesta de morbilidad sentida	1,149
Evaluaciones osteomuscular	112
Inspecciones de puesto de trabajo	870
Total de población	2,131
Fase de intervención	Total de colaboradores
Ajustes a puestos de trabajo	1,336
Entrenamiento en higiene postural	1,620
Total de población	1,620

• Programa de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial

Como eje central de nuestros programas, se ha hecho énfasis en prevenir e identificar de forma temprana, factores de riesgo psico-

social generadores de efectos negativos en la salud y el bienestar de nuestros colaboradores, a nivel nacional.

Programa de Vigilancia Epidemiológica de Riesgo Psicosocial

Fase de vigilancia epidemiológica	Total de colaboradores
Población intervenida diagnósticos individuales	1,524
Sesiones de grupos focales	34
Población intervenidas en grupos focales	566
Total de población	1,524
Fase de intervención	Total de colaboradores
Taller de comunicación asertiva	45
Taller de trabajo en equipo	42
Total de población	87

• Programa de capacitación

Durante 2016, más de 2,500 colaboradores ubicados en las diferentes oficinas de poblaciones y ciudades intermedias, participaron en el programa de sensibilización del SGSST, presentándoles los lineamientos generales de nuestro sistema.

Actividades del programa	Total de colaboradores
Inducción presencial SGSST	545
Formación virtual SGSST	2,226
Actividades del programa	Horas ejecutadas
Formación brigadas de emergencia	400
Sensibilización en generalidades del SGSST	2,500
Estilos de vida saludable	60
Legislación SGSST	8
COPASST	8
Comité de convivencia	8



• Programa de inspección

Interesados en corregir y prevenir actos y condiciones inseguras e implementar oportunamente planes de acción, que contribuyan a la disminución de la probabilidad de ocurrencia de accidentes y enfermedades laborales, adelantamos diferentes actividades que nos permitieron anticipar situaciones de riesgo.

Programa de inspección

Tipo de inspección	Total inspecciones
Inspección locativa	15
Inspección de equipos de emergencia	58
Inspecciones de Equipos de Protección Personal (EPP)	6

• Gestión de accidentes laborales, enfermedades laborales y ausentismo

Como resultado del trabajo de prevención, la interiorización de estilos saludables de vida, una cultura de autocuidado y un compromiso de nuestros colaboradores para mantener y cuidar su salud, hemos logrado disminuir los indicadores de accidentalidad y severidad en ausentismo.



Indicadores de accidentalidad, ausentismo y enfermedades laborales

Indicadores de accidentalidad (NTC 3701)	Año	
	2016	2015
Indicador de Frecuencia (IF)	1.94	2
Indicador de Severidad (IS)	5.38	6.2
Indicadores de ausentismo (NTC 3793)	Año	
	2016	2015
Indicador de Frecuencia (IF)	138	133
Indicador de Severidad (IS)	658	682
Indicador de enfermedades laborales (NTC 3793)	Año	
	2016	2015
Tasa Incidencia (TI) (por cada 100,000)	220	210

Compromiso con el orgullo y satisfacción de nuestros colaboradores

Queremos que nuestros colaboradores se sientan orgullosos y cada vez más satisfechos de trabajar en nuestro Banco. Por lo que en 2016, emprendimos un trabajo de alineación de nuestra cultura organizacional, en torno a nuestros clientes. El primer paso fue diseñar estrategias, que permitieran fortalecer el vínculo entre colaboradores y nuestro Banco.

En primera instancia, creamos el segmento Preferente Plus, que brinda atención preferencial a todos nuestros colaboradores y sus familiares más cercanos, para el acceso a nuestros productos y servicios financieros.

En segunda lugar, diseñamos y aplicamos encuesta de percepción del servicio prestado a las oficinas bancarias, por parte de la Dirección General. De la muestra obtuvimos un índice neto de satisfacción, con oportunidades de mejora importantes, para los diferentes servicios. Como resultado de ello, se dio inicio a la creación interna de planes de acción, para responder a las inquietudes presentadas en la encuesta.

Finalmente, creamos la página web de Gestión Humana, donde consolidamos toda la información de nuestras áreas y las pre-

guntas frecuentes de nuestros colaboradores tales como los beneficios, consultas sobre seguridad social, acceso a actividades de bienestar y recreación a nivel nacional, entre otros.



anco de Bogotá



*Diana Betancourt,
ejemplo de perseverancia y superación*

“El Banco ha sido muy importante para mi vida, porque me ha permitido desarrollarme como profesional y como persona”.

Esta pereirana de 34 años, cuenta con orgullo y satisfacción su historia en el Banco de Bogotá. Con solo 18 años ingresó a la Entidad, asumiendo el cargo de Secretaria de Gerencia de la oficina principal de la capital risaraldense, iniciando así su vida laboral.

Su perseverancia y gran proyección, la motivaron a emprender una carrera universitaria, dividiendo su tiempo entre el trabajo y la universidad. Durante ese tiempo se desempeñó como asesora de ventas, y gracias a su esfuerzo obtuvo el título como Administradora de Mercadeo y Ventas. Este logro la impulsó a continuar creciendo en la organización y también le permitió empezar a ascender, iniciando el Programa para la Administración Bancaria (PAB) para convertirse en Jefe de Servicios, y en poco tiempo llegó a esta posición, en la que permaneció por cerca de 3 años.

Posteriormente, Diana Betancourt decide iniciar el PAB para Gerente, y desde el 2009 asume un nuevo reto, convertirse en Gerente de Oficina. “El Banco ha sido muy importante para mi vida, porque me ha permitido desarrollarme como profesional y como persona”, afirma.

Con el tiempo regresó a la oficina donde inició labores, pero ya convertida en Gerente, y relata con alegría que “después de muchos años, volver a donde inicié me llena de orgullo. Hasta los clientes me recordaban y me decían: es que yo la conozco. Yo respondía: sí claro, es que antes era la secretaria”.

Diana hoy es Gerente de la nueva Oficina Premium, que recientemente fue abierta en la ciudad de Pereira; allí apoyada en un gran equipo atiende los clientes de este segmento del departamento. Menciona que desde esta posición espera continuar aportando “mi granito de arena a los resultados del Banco”.

Ella destaca que el Banco le permitió crecer y cumplir sueños, y señala que los jóvenes que ingresan a la organización encuentran una excelente oportunidad para proyectarse laboralmente. Y recalca que la clave del éxito radica en “mantener siempre la mejor actitud y en ponerle todo el empeño a los objetivos y metas que nos tracemos”.