

A quien corresponda:

**Banco Pichincha** con su creciente y exitosa trayectoria en el sector financiero colombiano durante más de 45 años, como "Inversora Pichincha", opera como Banco desde junio de 2011.

Banco Pichincha ofrece a sus clientes una amplia red de oficinas localizadas en las principales ciudades del país, así como canales de atención especializada como el call center pichincha, sistemas de audio respuesta, portal transaccional pensadas para brindar una excelente atención a sus clientes merecen.

En búsqueda de seguir mejorando la eficiencia de la empresa, se decidió llevar el proyecto de mejora llamado "EFICIENCIA COMERCIAL" en conjunto con **London Consulting Group**. El proyecto se llevó a cabo de abril a octubre de 2016 con el objetivo de fortalecer la cultura, los procesos y los sistemas de gestión de la organización, teniendo como foco las áreas de Crédito vehículos, Créditos de Libranzas (Pública y Privada), Red de oficinas y Recursos Humanos.

Durante las 28 semanas de duración del proyecto se obtuvieron de manera conjunta los siguientes resultados:

**Crédito de vehículos:**

- ☐ **104% de incremento** en **desembolsos del producto**.
- ☐ **92% de mejora** en la **efectividad de la tubería de clientes**.
- ☐ **89% de Incremento** en **productividad por ejecutivo**.
- ☐ **81% de incremento** en **penetración de mercado**.

**Crédito de Libranzas:**

- ☐ **17% de Incremento** en monto de **desembolso Credioficial (CO)**.
- ☐ **+100% incremento** en obtención de **clientes referidos CO**.
- ☐ **49% incremento** en **negocios radicados** para estudio CO.
- ☐ **31% incremento** en **desembolsos Crediflash (CF)**.
- ☐ **87% incremento** en gestión de **visitas a empresas CF**.

**Red de Oficinas:**

- ☐ **13% de incremento** en colocación de **Tarjetas de crédito**.
- ☐ **+100% incremento** en apertura de **cuentas de ahorro**.
- ☐ **41% de disminución** en **Devoluciones de documentación**.
- ☐ **53% mejora** en tiempo de espera de clientes en **hall bancario**.

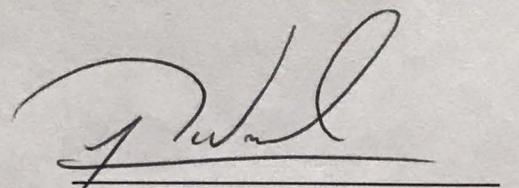
**Recursos Humanos**

- ☐ **100% Mejora** en nivel de servicio de **contratación de personal**
- ☐ **46% de Disminución** en **rotación de personal temporal**.
- ☐ **10% incremento** en el cumplimiento de **plantilla de personal**.



Además de los objetivos anteriormente mencionados, podemos resumir que nuestros objetivos cuantitativos se cumplieron a cabalidad. Estamos convencidos de que estos beneficios se seguirán potenciando mediante el seguimiento a las iniciativas implementadas en esta fase del proyecto y dando continuidad a los nuevos procesos. El proyecto **EFICIENCIA COMERCIAL**, terminó exitosamente en tiempo, cantidad y calidad, con respecto a lo planificado, superando las expectativas inicialmente planteadas.

Por lo anteriormente expuesto, nos es grato recomendar a **London Consulting Group** como una firma de consultoría profesional y comprometida, que contribuye a obtener resultados tangibles a través de una metodología efectiva



**Diego Rodriguez**  
VICEPRESIDENTE DE BANCA PERSONAS