

Señores  
London Consulting Group  
Presente

Estimados Señores:

El motivo de la presente es para hacer una recomendación profesional de **London Consulting Group** por haber desarrollado entre los meses de abril y octubre del año 2010 el Proyecto **"EVOLUCIÓN INTEGRAL"** para implementar los sistemas de trabajo y de gestión en el ámbito estratégico, operativo y organizativo principalmente en las áreas de gestión telefónica (**Televentas, Telepréstamos y Telecobros**); así como la definición de **Tácticas Comerciales del Banco Agrícola** quien forma parte del **GRUPO BANCOLOMBIA**.

Derivado de la implementación efectiva de todo el proceso de reingeniería, se logró al cierre del proyecto un **retorno sobre la inversión de 1.7a 1**. Hoy, al finalizar el Programa de Continuidad, comprobamos que mantenemos la cultura de mejora continua y que los beneficios generaron un retorno de 5.9 a 1, por los siguientes impactos en productividad y costos para cada área:

#### TELEVENTAS (TV) / TELEPRÉSTAMOS (TP)

- Incremento de solicitudes ingresadas en un **29%** para TV y **40%** para TP.
- Incremento del número de desembolsos en un **29%** para TV y **59%** para TP.
- Incremento del monto desembolsado en un **29%** para TV y **53%** para TP.
- Reducción del costo por solicitud desembolsada en **14%** para TP.

#### TELECOBROS

- Incremento del número de llamadas efectivas en un **34%**.
- Incremento del monto recuperado de la cartera vigente por llamada efectiva en un **74%**.
- Incremento de promesas de pago sobre llamadas efectivas en un **69%**.
- Incremento en promesas cumplidas en un **53%**.
- Reducción del costo por cada mil dólares recuperados de un **1%**.

Es importante destacar que el impacto positivo del proyecto no se limitó a un beneficio financiero sino a un cambio cultural organizacional dejando una fuerza laboral más comprometida con la empresa y sus objetivos y logrando otros beneficios como:

1. **Tácticas Comerciales:** Definición de Tácticas Comerciales para cada Segmento de la Banca de Personas alineadas a los Objetivos Estratégicos del BANCO, impulsando iniciativas principalmente de Colocación a través de campañas específicas para cada área, con un seguimiento cercano a su cumplimiento e impacto real.
2. **Arquitectura Organizacional:** Optimización de la estructura operativa de cada departamento de gestión telefónica logrando incrementar la productividad con los mismos recursos.
3. **Procesos:** Se diseñaron e implementaron los procesos para cada departamento bajo la metodología PASER que incluye los conceptos de Planeación, Asignación, Seguimiento, Evaluación y Retroalimentación; todo esto con el apoyo de herramientas y mediciones de los niveles de productividad asegurando el logro de los objetivos de cada área. Lo anterior quedó debidamente documentado en Manuales de Procedimientos.
4. **Gestión e Indicadores:** Se implementaron tableros de control para cada área quienes semanalmente exponen a la Alta Gerencia los principales KPI's, las causas de sus desviaciones y las acciones específicas para mejorar los resultados apoyados con mecanismos de gestión y confrontación positiva facilitando la toma de decisiones.
5. **Compensación:** Se diseñó un modelo de comisiones enfocado al cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos en las áreas de gestión telefónica de cobranza.
6. **Perfiles / Personas:** Se definieron las funciones específicas de cada uno de los puestos en relación a los procesos implementados reforzando las descripciones actuales del banco.

Por lo anteriormente expuesto queremos hacer una recomendación especial de **LONDON** por el compromiso y profesionalismo mostrado concluyendo el Proyecto en el tiempo previsto y superando nuestras expectativas en todo el proceso de implementación hombro a hombro que generó los resultados y que nos permitirá mejorarlos perpetuamente.

Atentamente,



Pablo Rivas Alas  
Dirección de Desarrollo Corporativo



Rafael Barraza  
Presidente Ejecutivo