

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 y el portal transaccional, todas 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 EN CRÉDITO" en conjunto con **London Consulting Group**. El proyecto se llevó a cabo de marzo a septiembre de 2017 con el objetivo de fortalecer la cultura, los procesos y los sistemas de gestión de la organización, teniendo como foco el área de la Fábrica de Crédito para Persona Natural.

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

Fábrica de Consumo:

- **61% de disminución en tiempos con retoma de tránsito en Fábrica.**
- **55% de disminución en tiempos sin retoma de tránsito en Fábrica.**
- **33% de mejora en la productividad de los analistas.**
- **9% de mejora en la aprobación de créditos.**
- **30% de disminución en devoluciones.**
- **69% de disminución en pendientes.**
- **79% de disminución en retomas.**
- **14% de disminución en reprocesos.**

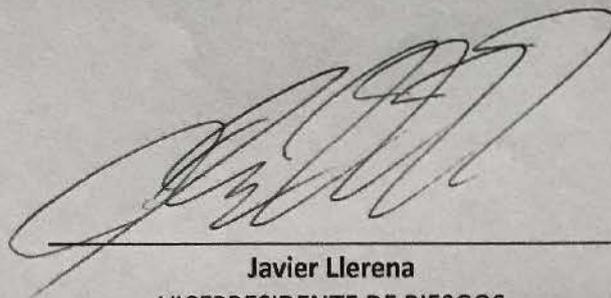
Fábrica de Libranzas:

- **42% de disminución en tiempos con retoma de tránsito en Fábrica.**
- **47% de disminución en tiempos sin retoma de tránsito en Fábrica.**
- **68% de mejora en la productividad de los analistas.**
- **31% de mejora en la aprobación de créditos.**
- **42% de disminución en devoluciones.**
- **47% de disminución en retomas.**



Además de los objetivos anteriormente mencionados, podemos resumir que nuestros objetivos cuantitativos y cualitativos superaron las expectativas. 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 EN CRÉDITO**, 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.



Javier Llerena
VICEPRESIDENTE DE RIESGOS