De la **imaginación** al **hacer:**

Estrategia + IA

Banco de Occidente

Del lado de los que hacen.

Grupo AVAL


Great Place To Work.
Certificada
AI
No hay IA confiable sin personas bien cuidadas, no hay clientes satisfechos sin una IA bien gobernada.
Banco de Occidente
Del lado de los que hacen.
Grupo AVAL



Innovación e IA

42 Agentes IA
Enjambre 10 agentes Postventa

920M Hrs automatizadas
Robots y Low Code

6 reconocimientos

DJSI Year Book

11% Top Mundial

+40 años ecolibros

+227M visitas Comunidad Planeta Azul
(Ene 2025 / sep 2026)

Créditos sostenibles
DEG (Subordinado) USD150MM
CAF USD100MM Citi USD100MM

Great Place to Work

1er lugar
para trabajar Colombia 3X

Mejor lugar
Mujeres Colombia 2X

95/100 calificación
99% de equidad

Banco de Occidente | *Del lado de los que hacen.*

Grupo AVAL

Great Place To Work. Certificada

La IA ***no es estrategia,*** *la IA* ***es una capacidad***



La IA ***no son las canchas donde juegas,***
no es tu propuesta de valor, no es tu estructura
y no es tu única capacidad

Banco de Occidente | *Del lado de los que hacen.*

Grupo AVAL

La IA **NO es fracaso,** es **100% éxito** en Banco de Occidente

MIT/Nanda 2025

95% de los pilotos empresariales de GenAI analizados no mostró impacto P&L medible.

Mckinsey 2026

+60% de los proyectos de IA no registran capturas financieras

42 casos productivos
implementados con éxito rediseñando **procesos clave**

Ejemplos

Calcar — **Agente** de calificación de la cartera comercial AA, **9 Colaboradores, 8 Semanas, 3 áreas clave** califica 87% de los clientes de la cartera comercial

Anita — **Agente** de revisión de contratos, requisitos formales, cláusulas y normativas internas **7 Colaboradores, 2 Semanas, 2 áreas clave** analiza 70 contratos mes

*IA **NO es** grandes jugadas, IA **son casos de uso***

Ejemplo

ANDY *Multi-Agente*	**2** *Procesos*	***Negociador** de acuerdos de pago - Cobranza** ***+80%** en recuperación de cartera vs **68%** de agente humano*	***Vendedor** de productos Personas* ***$4,900 MM** cupos colocados, **$20 MM** en promedio*
	2 *Servicios*	*Agente voz*	*Agente Whatsapp*

* *4 semanas por MVP*

*IA **NO es** tecnología, IA **es todas** las áreas de negocio*

Ejemplos	Necesidad	Áreas clave	No. personas	Impactos
MIA *Simplifica y apoya el análisis financiero de clientes.* *Premio Interlat Latam*	*Reclasificar balances y EEFF.* *Oportunidad de atención a clientes*	**5**	**10** *3 semanas*	• *Liberación del **12%** del tiempo laboral* • ***+3600 conversaciones*** • *NPS **82,61***
Azul *Multi-Agente especializado para atender consultas frecuentes de empleados*	*Gestión de conocimiento sobre temas administrativos, servicios y productos*	**15**	**95** *8 semanas*	• *Reducción de **8.000 a 3.000** docs* • ***El 100%** colaboradores conectados.* • ***+200 mil** consultas resueltas*

IA **NO es** *sólo con consultor, IA* **es con tu gente**

Gente

+240 funcionarios
comprometidos

Duración

2 a 12 semanas
de desarrollo

Áreas clave

De 2 a 17

Resultado

42 Agentes GenAI*
con talento humano interno

**+100 aplicaciones de IA Modelos de ML y Automatizaciones (7 años)*

Formación Permanente

- ***100 cursos*** *de datos e IA en la Universidad Corporativa*
- ***~1.800*** *colaboradores capacitados*

Banco de Occidente | *Del lado de los que hacen.*

Grupo AVAL

*IA **NO son** los datos que uno cree tener,*
*IA son los datos **que uno debe tener***

Ejemplos

PIF

Procesador Inteligente de Facturas

Premio Fintech América

En 8 semanas y 4 personas

Antes
- *Procesamiento manual*
- *+1.000 conceptos y 40 categorías por factura*

Hoy
- ***Reducción 91%** de tiempo*
- ***+90%** de precisión en procesamiento de datos*
- ***23** facturas procesadas en minutos no en días*

Azul

Resolución de inquietudes de procesos y productos

En 8 semanas y 95 personas

Antes
- *+ 8.000 documentos sin certeza de actualización*
- *Únicos puntos de contacto*

Hoy
- ***3.000** documentos reales actualizados*
- *Solución de preguntas **7/24,** en un solo lugar y con oportunidad*
- ***100%** colaboradores con acceso*
- ***+200** mil consultas resueltas*

IA ***NO es inmediata,*** *no se compra...*
IA ***es un camino que se construye***

Ejemplo

ARI
Agente de Respuestas Inteligentes
Proceso de PQRs

Caso de éxito AWS
Tercer puesto en los premios PWC-Cintel en Andicom

Fase 1	***Fase 2***	***Fase 3***
Revisa respuestas	*Automatiza respuestas de PQRs*	*Respuesta en primer contacto*

Duración y equipos		
8 semanas	*8 semanas*	*12 semanas*

En las 3 fases participaron 38 personas de 5 áreas claves del banco.

- ***100%*** *respuestas consistentes*
- ***1,3*** *minutos vs* ***22*** *minutos*
- ***+70M*** *casos con calidad promedio del* ***93.7%***
- ***+2.800*** *horas liberadas*
- ***+80%*** *en contención de preguntas y tramites de 1er nivel*

Todos los agentes son aprovechados para evolucionar en la aplicación de IA en el proceso

*La IA **NO es consumo,** la IA **es Uso***

*La IA **NO son** # de licencias ni Copilot, ni Grok, ni Claude, ni GPT.*
*IA **son jugadas transversales que generan valor***



La IA ***No es muchos agentes*** *haciendo lo mismo, La IA* ***es reutilización***

Un mismo agente sirve a ***varios procesos.***
El enjambre ***coordina su trabajo*** *sin duplicar capacidades.*

Banco de Occidente | *Del lado de los que hacen.*

Grupo AVAL

*Un enjambre para **atender y vender** desde la banca móvil*

Escenario de postventa: un mismo equipo de agentes para resolver y ofrecer

▶ Proceso

1. El cliente **inicia** una conversación
2. Los agentes **resuelven y preparan** la oferta
3. **Respuesta** en la app: y contratación si el cliente acepta

▶ Interaccción del enjambre



Un solo contexto, sin repetir la historia

Qué es

Equipo de agentes especializados reutilizables en distintos procesos.

Cómo opera

Coordina tareas y respuestas, con apoyo humano cuando es necesario.

Valor para el banco

Agilidad, ahorro y potencial de venta con trazabilidad y control de riesgo.

**Primero resolver la necesidad. Después ofrecer, con consentimiento y validaciones.*

IA **NO es** *todos haciendo, IA* **es Gobernanza**

Comité Táctico de Gobierno de IA

11 Áreas ***con voto***	***+130 Iniciativas*** ***evaluadas***	***+42 Jugadas*** ***transversales***
Equipo multidisciplinario	*Centraliza jugadas de IA*	*Con capturas de valor e impacto*

El comité vela por el cumplimiento de lineamientos grupo AVAL y buenas prácticas Banco

Eventos oficiales de innovación e IA: ***Bootcamp de IA y Citydevelopers***
+ 900 *Colaboradores participando* ***y +120*** *iniciativas postuladas*


Great Place To Work. Certificada
#1
La IA es un viaje único para cada organización,
con su propio ritmo y sus propios desafíos
Banco de Occidente
Del lado de los que hacen.
Grupo AVAL



www.comunidaplanetaazul.com

Llevamos **más de 40 años** actuando por nuestro Planeta Azul. Escanea para ver nuestros ecolibros.

Visitas: +96K **Suscritos boletín:** +5.2K (Enero a agosto de 2026)

+30 AÑOS Planeta azul

Banco de Occidente | *Del lado de los que hacen.*

Grupo AVAL