

# LA REVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS EN LÍNEA DE ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ.

*Germán Enrique Reyes Rojas,*

*Fabio González Díaz*

## RESUMEN

Con el presente artículo, el grupo investigador pretende Analizar los sistemas en línea de atención al cliente implantados por las entidades financieras de la ciudad de Bogotá. Los bancos de la capital han tenido una gran transformación en las últimas dos décadas, en sus antecedentes se observó que estas han sido resultado de fusiones o adquisiciones por parte de otras entidades, o el ingreso al mercado nacional de la banca internacional; así como han sufrido cambios en sus estructuras empresariales, la innovación y la llegada de nuevas tecnologías ahora permiten mejores servicio a los usuarios por medio de plataformas digitales, los sistemas de seguridad por partes de las autoridades y las redes de cámaras, también han disminuido hurtos al momento de retirar dinero en bancos o cajeros electrónicos. El sector financiero es uno de los que están ligados a la tecnología y la innovación en sistemas de seguridad por lo cual en la actualidad los problemas que presentan son principalmente por usuarios inconformes por problemas específicos de sus productos y no por los inconvenientes generalizados, los sistemas en línea han permitido agilizar los trámites mientras se disminuyen costos de tiempo y transporte. La innovación tecnológica es un valor agregado que toda entidad debe mantener como mejora continua para estar a la vanguardia en los avances de globalización, las TIC permiten mantener actualizada la información magnética de todas las organizaciones en los avances del mundo, y en los servicios financieros la competencia crece día tras día por la internacionalización de los países desarrollados, y es lo que aprovechan los competidores locales.

Palabras clave: Innovación tecnológica, TIC y Servicios Financieros

**EL ARTÍCULO COMPLETO SE PUBLICARÁ  
PRÓXIMAMENTE**