



Flujo de vivienda digital

Febrero 2026



Banco de Bogotá



Flujo digital de vivienda

Es un aplicativo WEB donde el cliente puede ingresar y autogestionarse en la solicitud de un crédito de vivienda o un leasing habitacional familiar.

Se compone de una serie de pantallas donde el cliente va capturando información de diferentes tipos:

- Información personal
- Información del inmueble
- Información de ingresos y actividad económica
- Otra información complementaria





Flujo digital de vivienda

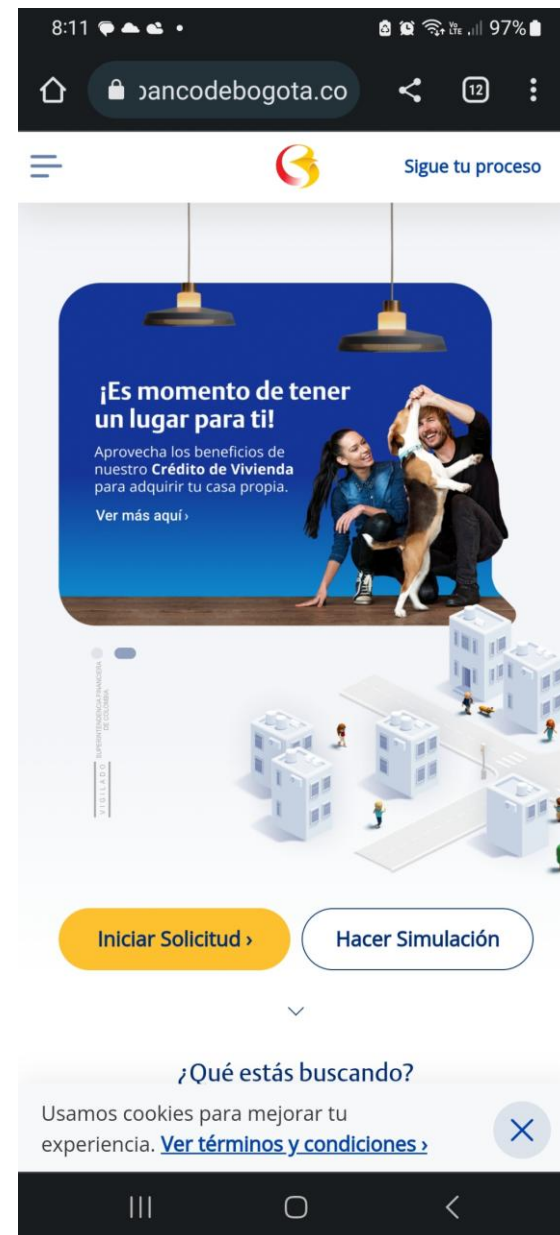
Con esta información y consultando otras fuentes internas y externas, el flujo hace un llamado a los motores de riesgos y el flujo automáticamente arroja una respuesta que puede ser:

Aprobación en
firme

Preaprobación

Negación

El aplicativo **permite radicar 1 o hasta dos solicitantes** con el fin de sumar ingresos familiares para obtener un mayor monto aprobado.



Banco de Bogotá



Canales de venta digital

El flujo digital de vivienda se puede usar a través de los siguientes canales:

Autogestión

El cliente ingresa directamente a la página WEB:
<https://viviendadigital.bancodebogota.co/> y allí puede realizar una simulación y comenzar la solicitud del crédito, sin apoyo de un asesor comercial.

Link (asesor FEV u oficina)

El asesor de la FEV o de la oficina genera un link a través del módulo de colaboradores <https://documentosvivienda.bancodebogota.co/> y se lo envía al cliente para que este inicie la solicitud a través de ese link.

Aliado Broker

Cada aliado bróker recibe de parte del Banco una URL que tiene esta estructura:

https://viviendadigital.bancodebogota.co/init-pre?utm_source=koggi&utm_medium=referral&utm_campaign=corredores_vivienda

El aliado envía el link al cliente para que este inicie la solicitud a través de ese link.

Tablet oficina

El cliente puede realizar la radicación de su crédito a través de una Tablet del banco y la operación quedará asociada al asesor comercial que haya iniciado sesión en la Tablet.



Condiciones para aprobación inmediata o preaprobación:

Monto hasta \$200 MM

Perfil asalariado o pensionado

Único solicitante

No reporta ingresos adicionales

Monto hasta \$400 MM

Ingresos >8 millones de pesos

Score Advance 1.1 $\geq$ 746

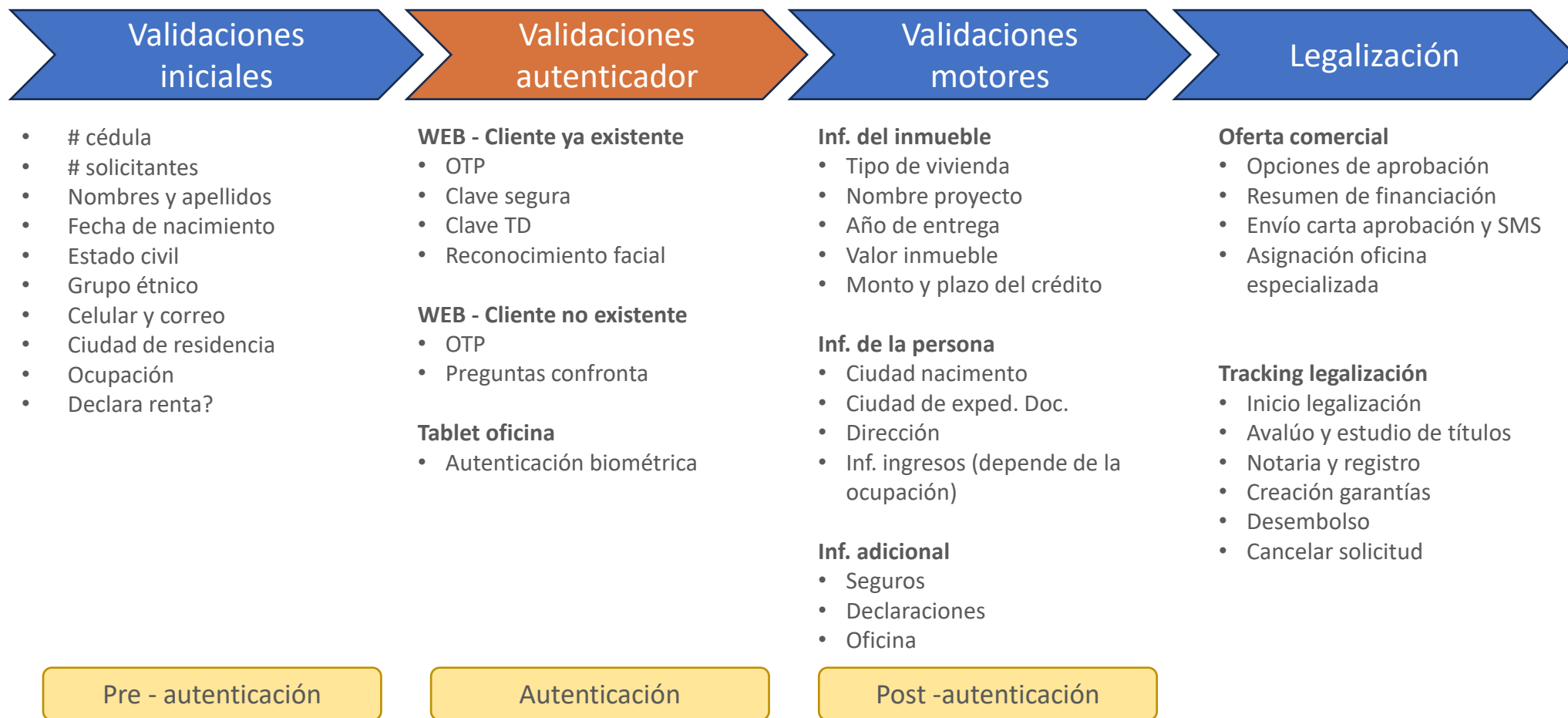
Condiciones para preaprobación → aprobación con carga de documentos:

Cualquier otro caso que no cumpla con todas las condiciones para aprobación inmediata

Banco de Bogotá



Recorrido general del flujo – aprobación inmediata

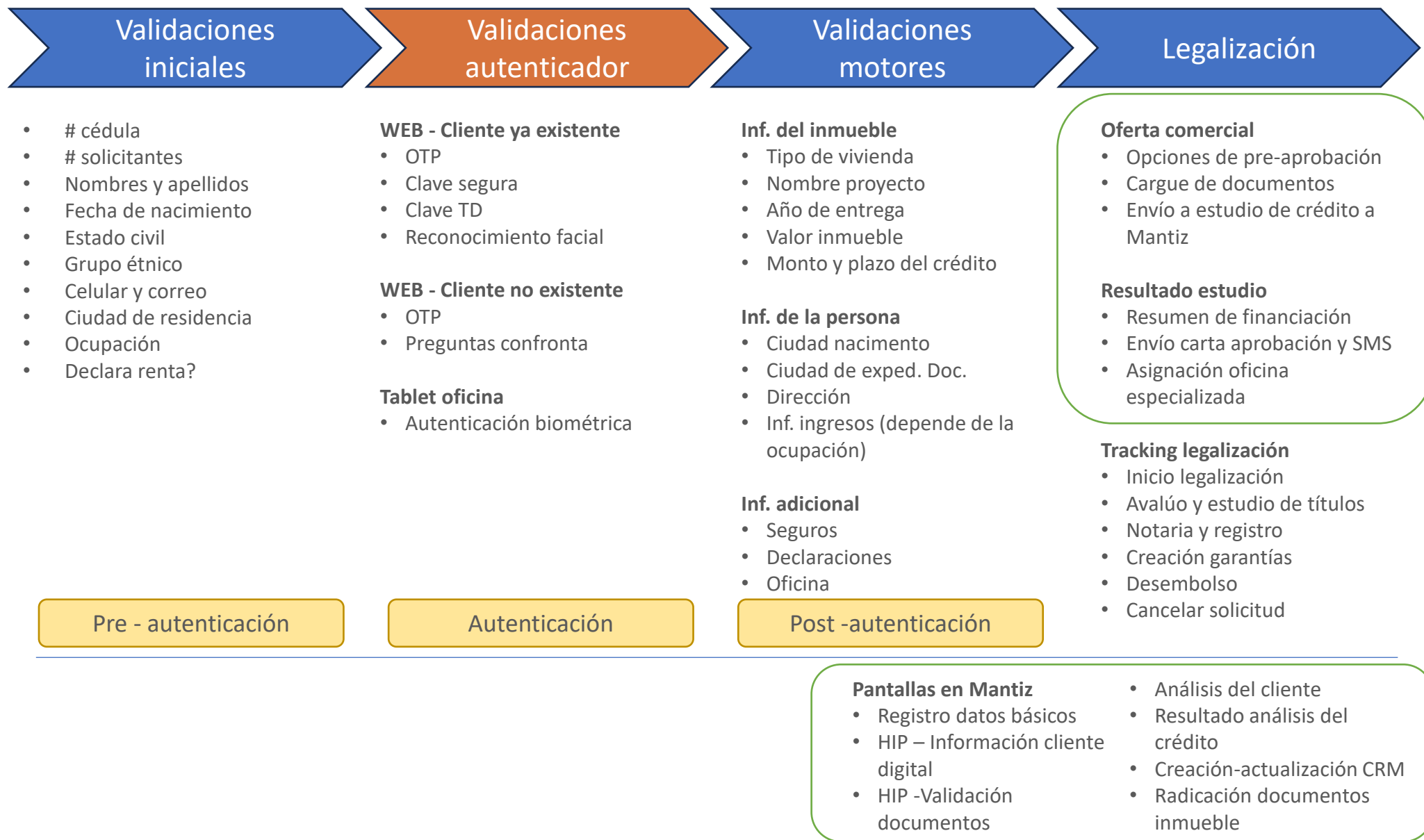


Pantallas en Mantiz

- Registro datos básicos
- HIP – Información cliente digital
- Resultado análisis del crédito
- Creación-actualización CRM
- Radicación documentos inmueble



Recorrido general del flujo – aprobación con documentos





Autenticación: Validación de identidad

El tipo de validación de identidad dependerá de si la radicación se hace por WEB o por oficina y si el cliente es nuevo o ya existente en el banco:

WEB - Cliente recibe OTP al celular:

Para continuar, ingresa tu código de seguridad

Hemos enviado un código de 4 dígitos a tu celular *****7520

Código

Ej: 1234

Siguiente >

No me llegó el código >

Tus datos están protegidos de extremo a extremo

Si el cliente existe en CRM:

Validación de identidad

Por seguridad debemos validar tu identidad. Selecciona una opción para continuar.

- Clave segura >
- Clave tarjeta débito >
- Reconocimiento facial >

Tus datos están protegidos de extremo a extremo

Si el cliente no existe en CRM:

Preguntas de seguridad

En su crédito de microcrédito con BANCO ITAU, su relación con la obligación es:

- ESTAR COMO CODEUDOR, FIADOR, DEUDOR SOLIDARIO Ó AVALISTA DE LA OBLIGACIÓN >
- ESTAR COMO DEUDOR PRINCIPAL DE LA OBLIGACIÓN >
- No estoy relacionado en ningún crédito de microcrédito con esta entidad actualmente >

Preguntas de seguridad

¿Usted canceló o salió un crédito en la modalidad COMERCIAL con AV VILLAS en los últimos seis meses?

- SI >
- NO >

Preguntas de seguridad

¿Con cuál de las siguientes entidades usted tiene una cuenta de ahorros?

- AV VILLAS >
- BANCO FINANADINA >
- BANAGRARIO >
- NINGUNA DE LAS ANTERIORES >

Tus datos están protegidos de extremo a extremo

Tablet en oficina: Se hace validación de identidad con autenticación biométrica por huella



¿Y con dos solicitantes?

- 1 El titular, después de autenticarse, registra los datos del **segundo aplicante**.
- 2 Se notifica que el segundo aplicante fue agregado y que recibirá un **correo para continuar con su proceso**.
- 3 El titular sigue con su **flujo normal respondiendo todas las preguntas**.
- 4 El segundo aplicante ingresa desde el enlace enviado por correo, se **autentica y completa sus datos básicos e información financiera**, igual que el titular.
- 5 **No se le pregunta nuevamente** por el tipo de vivienda ni el monto solicitado, ya que eso lo definió el titular.
- 6 Al finalizar, se informa al segundo aplicante que el **titular recibirá el resultado del crédito al retomar la solicitud**.
- 7 Cuando el titular vuelve a ingresar, se le muestran **las ofertas de crédito y, al seleccionar una, se solicita cargar los documentos** de ambos solicitantes.

Formulario para ingresar los datos del segundo solicitante. El formulario contiene los siguientes campos:

- Nombres (campo de texto)
- Apellidos (campo de texto)
- Número de documento (campo de texto)
- Parentesco (campo de selección con una flecha hacia abajo)
- Documento (campo de texto)
- Selecciona (campo de selección con una flecha hacia abajo)
- Correo electrónico (campo de texto)
- Correo (campo de texto)

En la parte inferior hay un botón que dice "Siguiendo".

Pantalla de carga de documentos. En la parte superior, hay un mensaje que dice "¡Subir tus documentos es muy fácil!" y un botón que dice "Guardar y salir".

En el centro, hay una tarjeta que muestra la información de la financiación preaprobada:

- Tu financiación preaprobada: \$320,000,000
- en Leasing Habitacional / 20 años
- PAGO FIJO MENSUAL: \$3,233,600
- TASA DE INTERÉS FIJA: 11.22% E.A.
- Tu Carta de Preaprobación: Descargar

A la derecha, hay una lista de documentos que se deben cargar:

- Documentos: Pedronel Ospina
- Documentos: Sandy Arango
- Cédula de ciudadanía: No olvides adjuntar la segunda cara del documento. (Se adjuntó cedula.png)
- Declaración de renta último año gravable: La del último año con el sello del banco o descargada de la página web de la DIAN.
- Comprobantes de pago de pensión: De los últimos dos meses.
- Documentos (Opcionales): Si deseas adjuntar extractos o documentos que soporten otro tipo de ingresos.

Nota: Si ocurre un error con la recepción del correo para el segundo solicitante, este puede ingresar con el mismo link con el que empezó la operación el titular después de diligenciada toda la información inicial.



Impacto y dolores comerciales

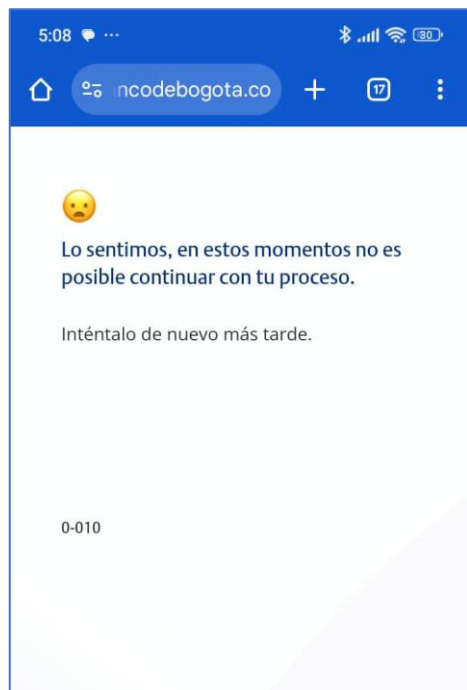
Antes	Mejora implementada	¿Qué gana el asesor?
Se presentaban errores no identificados en el autenticador.	Se modificó el autenticador para incluir controles más sencillos en Vivienda y se habilitó el desborde por reconocimiento facial.	Mayor facilidad y confiabilidad en el flujo de aprobación.
La carta de aprobación no se cargaba en Mantiz.	Se ajustó el proceso de entrega de cartas digitales a Mantiz; ahora la entrega se realiza el mismo día.	Mayor confiabilidad en el flujo, al contar oportunamente con la carta de aprobación en Mantiz.
El caso se aprobaba por digital y no avanzaba a legalización en Mantiz.	Los CEV y EV envían la solicitud de avance a la Tribu Vivienda y los casos se ajustan en un plazo máximo de 2 días.	Agilidad en la respuesta cuando se presenta este error.



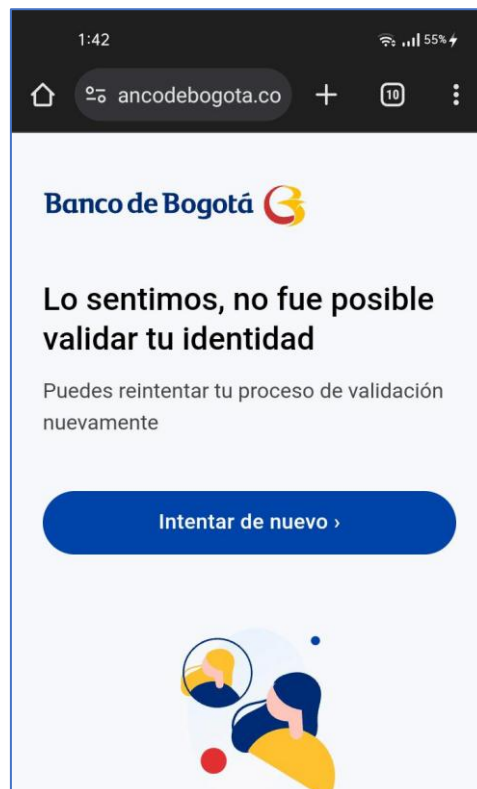
Errores en flujo digital:

Durante el recorrido del flujo se pueden presentar algunos rechazos que pueden ser atribuibles a condiciones del cliente, o errores por fallas temporales del sistema.

Errores del sistema:



Errores en autenticador:



Rechazos de motores:



Los rechazos que comienzan con código 1- no son fallas del flujo, son rechazos de los motores de riesgos **porque el cliente no cumple con alguna política del banco y no puede continuar por digital.**



Gracias

Banco de Bogotá