



GOBIERNO DE COLOMBIA



Planeación del Servicio 2023

VICEPRESIDENCIA COMERCIAL
Oficina de Servicio al Cliente



AGENDA

01. Objetivo de la Planeación

02. ¿Qué es el SAC?

03. Cumplimiento de la política
de Servicio al Ciudadano

04. ¿Qué hacemos?

05. ¿Qué buscamos?

06. ¿Cómo lo vamos hacer?



Objetivo de la Planeación

Atender y capturar información del cliente, ciudadano y demás grupos de interés con el objetivo de tener la comunicación más efectiva, eficaz garantizando una debida atención, el aseguramiento de la experiencia y el mejoramiento continuo en el nivel de satisfacción de los empresarios, según los estándares y políticas de la organización, dando cumplimiento al SAC.

¿Qué es el SAC?

SAC

Es un régimen especial consagrado en la Ley 1328 de 2009, de protección a los consumidores financieros.

CE 029/14SFC- CE100(020)- (010)DAFP

PLAN

- Educación financiera
- Ofrecer información suficiente, clara y oportuna.
- Calidad en el proceso de atención de derechos de petición, quejas y reclamos
- Consolidar una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- Proteger los derechos del consumidor financiero

PAAC: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
FURAG: Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión
SIRECI: Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes
SMGI: Sistema de Monitoreo de Gestión Integral

SAC CONTENIDO MÍNIMO

- Políticas, procedimientos y controles.
- Educación financiera.
- Capacitación a funcionarios
- Mecanismos de comunicación.
- Procedimientos para atención de PQR

SAC BANCÓLDEX

Auditorías:

- Contraloría interna: 2 x año
- Revisoría fiscal 2 x año
- Sistema de Gestión de Calidad Cuando haya lugar)

Contribuye a

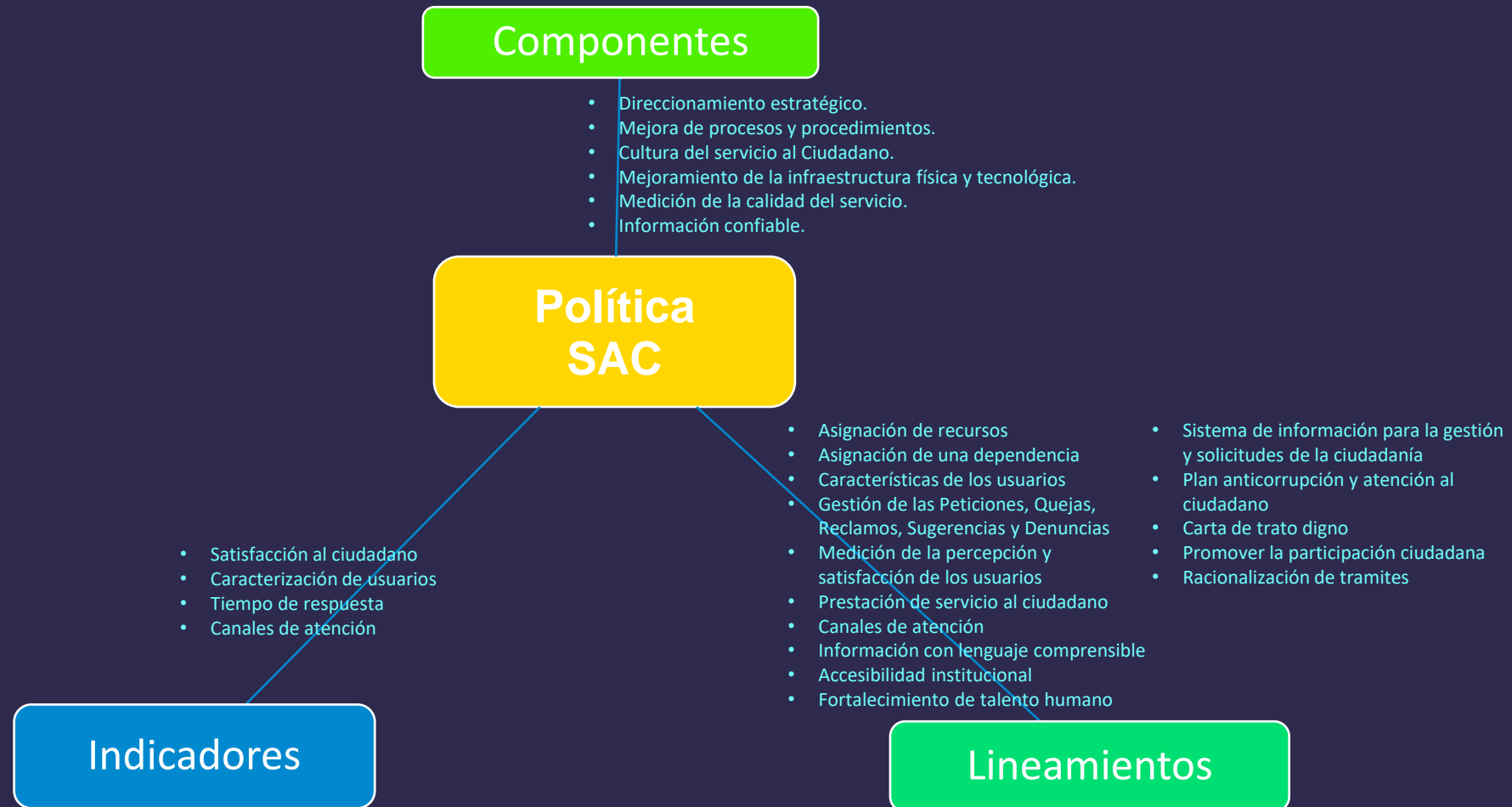
- PAAC
- Informe de sostenibilidad
- FURAG*
- SIRECI**
- SMGI***

Externos

- Comité de Asobancaria SAC (mensual)

Cumplimiento de la política

Dar cumplimiento a la Política de Servicio al Ciudadano nos permite fortalecer la gestión encaminada al servicio y elevar los niveles de satisfacción de la ciudadanía con el fin validar el cumplimiento de los lineamientos a partir de los medios de verificación planteados.



Oficina de Servicio al Cliente OSC - ¿Qué hacemos?



INTELIGENCIA COMERCIAL

¿Qué hacemos?

- Transformar los datos de negocio en información para generar conocimiento y optimizar el proceso de toma de decisiones de la alta dirección
- Ofrecer información útil y oportuna para apalancar la labor de la fuerza comercial .

¿Cómo lo hacemos?

Analizar: Identificando necesidades de información, extrayendo y transformando los insumos de información disponible generando reportes.

Automatizar: administrar las plataformas de información comercial disponible asegurando su disponibilidad y continua evolución.

Autogestión: Capacitar de forma permanente al equipo en uso de la herramienta.



CULTURA DE SERVICIO

¿Qué hacemos?

Profundizar la cultura de servicio al interior del Banco, que permita evidenciar un trabajo dinámico, oportuno y con claridad, alineado a la estrategia corporativa buscando impacto en el cliente y permitiendo mejorar su expectativas.

¿Cómo lo hacemos?

Desplegando campañas de información innovadoras que permitan fortalecer competencias y habilidades de servicio.



POSTVENTA

¿Qué hacemos?

Conocer la experiencia de servicio del cliente Bancóldex, respecto a canal, proceso, estrategia comercial y producto, midiendo su efectividad, e indicando oportunidades de mejora y buenas prácticas.

¿Cómo lo hacemos?

Determinando la experiencia de cliente a través de la medición de los indicadores de satisfacción.



ADMINISTRACIÓN DE CANALES

¿Qué hacemos?

Realizar seguimiento y monitoreo a los canales de comunicación disponible para los consumidores financieros, proporcionando una experiencia de usuario, obteniendo información para brindar asesoría suficiente, clara y oportuna, respecto a los productos y servicios de banco, y los mecanismos para registrar las PQR'S.

¿Cómo lo hacemos?

Determinando la experiencia de cliente a través de la medición de indicadores.



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

¿Qué hacemos?

Realizar seguimiento a los esquemas de atención al consumidor financiero.

¿Cómo lo hacemos?

- Curso virtual SAC
- Evaluación y medición de la efectividad del sistema.
- Capacitación en productos y servicios del Banco.
- Monitoreo y seguimiento a los canales de atención.
- Procedimiento para atención de las PQR'S.
- Mecanismos para el suministro de información al consumidor financiero.



EXPERIENCIA DE CLIENTE

¿Qué hacemos?

Diseñar y ejecutar la estrategia de experiencia de cliente, monitoreando el cumplimiento de las políticas, proceso e indicadores del Banco.

¿Cómo lo hacemos?

- Evaluación y medición de los indicadores de experiencia de cliente
- Monitoreo y seguimiento de la experiencia de cliente y de canales
- Monitoreo de los procesos involucrados en la experiencia de cliente
- Plan de capacitación
- Administración de los sistemas de información e implementación de evolutivos que aseguren la disponibilidad de la información de experiencia de cliente
- Informe de Experiencia de Cliente
- Asegurar el mantenimiento de los estándares de experiencia de cliente en todos los proyectos y nuevos procesos estratégicos en la organización

Oficina de Servicio al Cliente - ¿Qué buscamos?



Oficina de Servicio al Cliente - ¿Cómo lo vamos hacer?

Realizando **Capacitaciones** con el fin de desarrollar y actualizar las competencias del grupo de funcionarios de atención al ciudadano.

- Capacitación permanente al contact center.
- Capacitación anual a funcionarios en productos y servicios del banco.
- Curso Lenguaje Claro – DNP.
- Curso SAC a Funcionarios.
- Capacitaciones en lenguaje de señas.
- Evaluación de conocimiento al contact center en productos y servicios del banco y temas de interés.

1



2

Divulgación: Dando a conocer información respecto al SAC ya que es de alcance todos los funcionarios de Banco.

- Informe SAC
- Socializando al interior Banco las modificaciones manual SAC
- Realizando seguimiento al cronograma de la Planeación.
- Publicando el Plan de Servicio
- Publicar resultados del SAC
- Comité SAC

3



Experiencia de Cliente: Conocer la experiencia de servicio al cliente en Bancóldex, respecto a los canales de atención, procesos, estrategia comercial y productos, midiendo su efectividad e identificando oportunidades de mejora y buenas prácticas.

- Análisis de experiencia de cliente
- Elaboración de Encuesta PostVenta
- Encuesta de atención a través de todos los canales de atención
- Identificando de oportunidades de mejora en el servicio

4



Cultura de Servicio: Realizando actividades de sensibilización del cliente interno en temas de servicio al cliente

- Vitaminas del Servicio – Mensajero.
- Yammer con temas de Servicio.
- Sensibilización para Funcionarios.

5



Automatización: administrando las plataformas de información comercial disponible.

- Generando Tablero de Control
- Roadmap de Integración de los sistemas de información.
- Speech Analytics

6



Inclusión:

- Fortalecer el servicio de relevo de llamadas.
- Capacitaciones en Lenguaje de Señas
- Sensibilización a toda la organización en temas de inclusión.
- Actualización de Página Web Incluyente.



BANCOLDEX.COM



BANCÓLDEX BOGOTÁ
(601) 742 0281

LÍNEA GRATUITA NACIONAL
01 8000 18 0710

BANCOLDEX 
PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL



GOBIERNO DE COLOMBIA