



Planeación del Servicio 2025
Oficina de Servicio al Cliente



CONTENIDO

1. Objetivo General
2. Alcance
3. Ejes Estratégicos del Servicio 2025
4. Administración de Canales
5. Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)
6. Cultura de Servicio
7. Experiencia de Clientes
8. Gestión Posventa
9. Actualización de Clientes

1. Objetivo General

Garantizar una **atención integral, eficiente e inclusiva**, fortaleciendo la cultura de servicio y la experiencia del cliente, mediante la **optimización de canales a través del uso de tecnología**, la **gestión eficiente del SAC**, el **seguimiento postventa**, la **actualización de la información** y **mejora en los sistemas de indicadores de satisfacción del cliente**



*Nuestro compromiso en 2025:
Asegurar que cada punto de contacto sea una
oportunidad para generar valor, confianza y cercanía
con nuestros empresarios.*

*“Una gran experiencia no se improvisa, se diseña, se mide y se vive.”
— Estrategia de Servicio Bancóldex 2025*

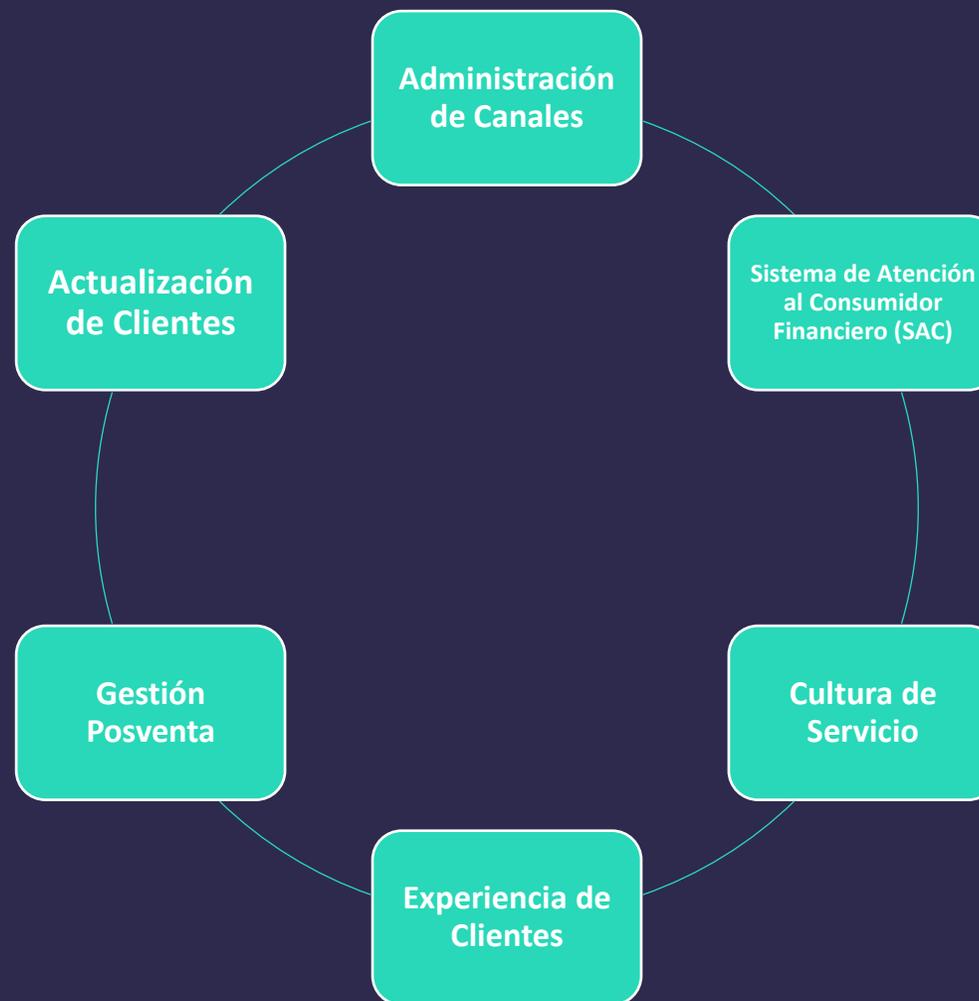


2. Alcance

Este plan abarca funciones de la Oficina de Servicio al Cliente, cómo son la administración de canales de atención (virtuales y digitales), seguimiento y cumplimiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), cultura de servicio, estrategias de experiencia de cliente, medición de indicadores de satisfacción, gestión postventa y procesos de vinculación y actualización de clientes, en articulación con las áreas comerciales, tecnológicas y normativas de Bancóldex.

3. Ejes Estratégicos del Servicio 2025

Con estos ejes estratégicos lograremos consolidar un modelo de servicio más cercano, eficiente e inclusivo. Cada acción está diseñada para fortalecer la experiencia del cliente, optimizar los canales y fomentar una cultura de servicio alineada con los objetivos de Bancóldex.



Canales

- Consolidar el Equipo de Servicio
- Consolidar Whatsapp como canal Digital
- Atención Redes Sociales

Experiencia de Cliente

- Ejecutar RoadMap de estrategia de Experiencia de Cliente
- Gestión Customer Journeys
- NPS Relacional

Cultura de Servicio

- Plan de Cultura de Servicio

SAC

- Cierre Plan SAC 2024
- Planeación SAC 2025

Postventa

- Cierre PostVenta 2024
- Postventa 2025

Vinculación

- BackOffice Vinculación Contact Center
- Cumplir Metas de Actualización Vinculación

OKR'S

- Integración Contact Center - CRM

Servicio

4. Administración de Canales

Objetivo:

Fortalecer la operación Omnicanal y garantizar una atención coherente, ágil y efectiva.

Estrategias y Acciones:

01

Optimización de los canales con enfoque omnicanal. Vista 360 del servicio

02

Activación y monitoreo continuo de canales para mejora continua de la CX.

03

Seguimiento al nivel de abandono, resolución en primer contacto y disponibilidad de canales.

04

Consolidación del Contact Center y seguimiento al uso de canales digitales.

05

Finalización y despliegue del Plan de Incentivos 2025. Academia Bancoldex

5. Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)

Objetivo:

Garantizar un sistema SAC robusto y alineado con la normatividad vigente y con la estrategia del Banco.

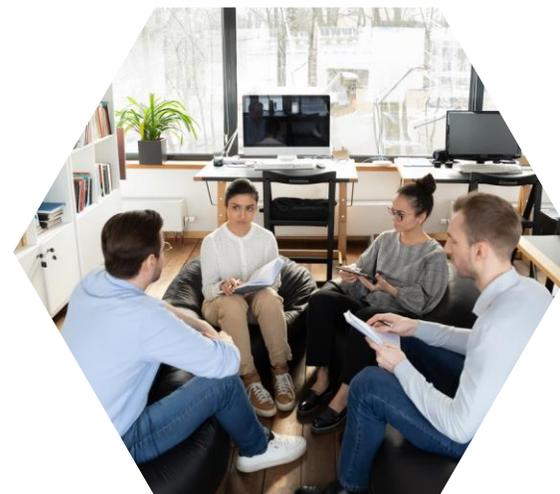
Estrategias y Acciones:



Implementación del cronograma de capacitaciones normativas, cómo son SAC, lenguaje claro y lengua de señas.



Seguimiento a los compromisos de las actividades del FURAG y a los resultados de gestión.



Análisis de indicadores de atención y evaluación de tiempos de respuesta.

6. Cultura de Servicio

Objetivo:

Fortalecer la cultura de servicio al interior de Bancóldex mediante procesos de formación, sensibilización y comunicación que promuevan una atención empática, eficiente, clara e inclusiva, alineada con los valores institucionales y las necesidades de los diferentes grupos de clientes.



7. Experiencia de Clientes

Objetivo:

Mejorar la percepción y vivencia del cliente en todos los puntos de contacto.

Estrategias y Acciones:



8. Gestión Posventa

Objetivo:

Evaluar la experiencia del cliente una vez finalizado el proceso comercial.

Estrategias y Acciones:



Ejecución de las encuestas de Satisfacción por Producto.



Actualización de estos resultados en dashboards y presentaciones gerenciales.



Definición de alertas tempranas sobre posibles reprocesos o baja satisfacción.

9. Actualización de Clientes

Objetivo:

Garantizar información actualizada y relevante de la base de clientes.

Estrategias y Acciones:

-  Cruce de información con otros sistemas como Onbase y Contact Center.
-  Backoffice de Vinculación
-  Propuesta de segmentación para campañas específicas.
-  Proceso de actualizaciones culminadas con éxito.

Una Estrategia que Conecta, Transforma y Fideliza

- Conectamos con nuestros clientes desde la escucha activa y la empatía.
- Transformamos la experiencia de servicio a través de canales ágiles, integrados y humanos.
- Fidelizamos desde la excelencia, la claridad y la inclusión.



BANCOLDEX.COM



BANCÓLDEX BOGOTÁ
(601) 742 0281

LÍNEA GRATUITA NACIONAL
01 8000 18 0710