Gobierno de Colombia

BANCOLDEX
PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL

Planeación Estratégica del Servicio 2024

Oficina de Servicio al Cliente

Vicepresidencia Comercial

Introducción

Bancóldex, como banco de desarrollo empresarial, busca ofrecer servicios de calidad que promuevan el crecimiento y bienestar de sus clientes.

Para alcanzar este objetivo, la Oficina de Servicio al Cliente cada año, implementa una planeación estratégica del servicio que permita mejorar continuamente la atención al cliente, asegurando una experiencia positiva y satisfactoria.

Alcance

La planeación estratégica del servicio tiene alcance sobre todos los ejes de la política de atención al ciudadano, garantizando el cumplimiento de toda la normatividad vigente así como de lo definido en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) implementado por Bancoldex

Objetivo

Garantizar una atención de alta calidad, inclusiva y centrada en el usuario, alineada con los valores y objetivos estratégicos del Banco, promoviendo una experiencia positiva y satisfactoria para todos los usuarios.

¿Qué busca?

1. Mejorar la satisfacción del cliente, mediante una atención personalizada y eficiente.
2. Fomentar una cultura de servicio que refleje los valores del Banco.
3. Asegurar la inclusión, en la atención a todos los usuarios.
4. Optimizar la administración de canales de atención para ofrecer un servicio coherente y eficaz.
5. Evaluar y mejorar continuamente la experiencia del cliente a través de herramientas de medición.

¿Qué hacemos?

Contribuir con el alcance de los objetivos estratégicos de la organización impulsando acciones que generen valor para los clientes y para el banco a través de la generación de experiencia memorable en todos los puntos de contacto y canales de atención

Inteligencia Comercial

¿Qué hacemos?

Transformar los datos de negocio en información para generar conocimiento y para optimizar el proceso de toma de decisiones de la alta dirección.
Ofrecer información útil, accionable y oportuna, para apalancar la labor de la fuerza comercial y la capturar del máximo valor posible para la organización

¿Cómo lo hacemos?
Analizar: Identificando necesidades de información, extrayendo y transformando los insumos de Información disponibles y generando reportes con indicadores y estadísticos claros y escalables.

Automatizar: Administrar las plataformas de información comercial disponibles, asegurando su disponibilidad, continuidad y continua evolución en función de los cambios en la estrategia comercial y de una mayor y mejor usabilidad.
Autogestión: Capacitar de forma permanente al equipo en el uso de la herramienta, evolutivos y control de su desempeño.

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 impactos en el cliente y permitiendo mejorar sus expectativas.

¿Cómo lo hacemos?

Desplegando campañas de información innovadoras a través de los canales disponibles de la organización que fortalezcan competencias y habilidades de servicio.

PosTventa

¿Qué hacemos?

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

¿Cómo lo hacemos?

Determinando la experiencia de cliente a través de la medición de los siguientes indicadores
- Satisfacción
- Promoción
- Preferencia
- Permanencia
- Esfuerzo

Administración de Canales

¿Qué hacemos?
Realizamos seguimiento y monitoreo a los canales de comunicación disponibles para los consumidores financieros, proporcionando una experiencia de usuario, obteniendo información para brindar asesoría suficiente, clara y oportuna respecto a los productos y servicios del banco y los mecanismos para presentar quejas, reclamos y/o sugerencias

¿Cómo lo hacemos?

Determinando la experiencia de cliente a través de la medición de los siguientes indicadores

Nivel de servicio
Nivel de abandono de llamadas
Atención en primer requerimiento
Disponibilidad página WEB
Canales alternativos
(Chatbot, email, Videollamada)

Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC

¿Qué hacemos?

Realizar seguimiento a los esquemas de atención al consumidor financiero, generando al interior de la entidad una dinámica de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros; a través de canales adecuados y un equipo humano idóneo con clara orientación al cliente

¿Cómo lo hacemos?
- Curso virtual.
- Evaluación y medición de la efectividad del Sistema.
- Capacitación permanente para la asesoría en productos y servicios.
- Monitoreo y seguimiento a los canales de atención e información para asegurar el servicio.
- Procedimiento para atención de peticiones, quejas o reclamos.
- Mecanismos para el cumplimiento de los principios de protección, obligaciones de la entidad y derechos del consumidor.
- Mecanismos para el suministro de información al consumidor financiero.

Experiencia de Clientes

¿Qué hacemos?
Diseñar y ejecutar estrategia de experiencia de cliente Bancóldex, monitoreando el cumplimiento de las políticas, procesos involucrados, e indicadores.

¿Cómo lo hacemos
- Plan anual de experiencia y servicio al cliente.
- Evaluación y medición de los indicadores de experiencia de clientes.
- Monitoreo y seguimiento de la experiencia de clientes y canales.
- Monitoreo de los procesos involucrados en la experiencia de clientes.
- Plan de capacitación
- Administración de los sistemas de información e implementación de evolutivos que aseguren la disponibilidad de la información de experiencia del cliente.
- Informe de experiencia de cliente.

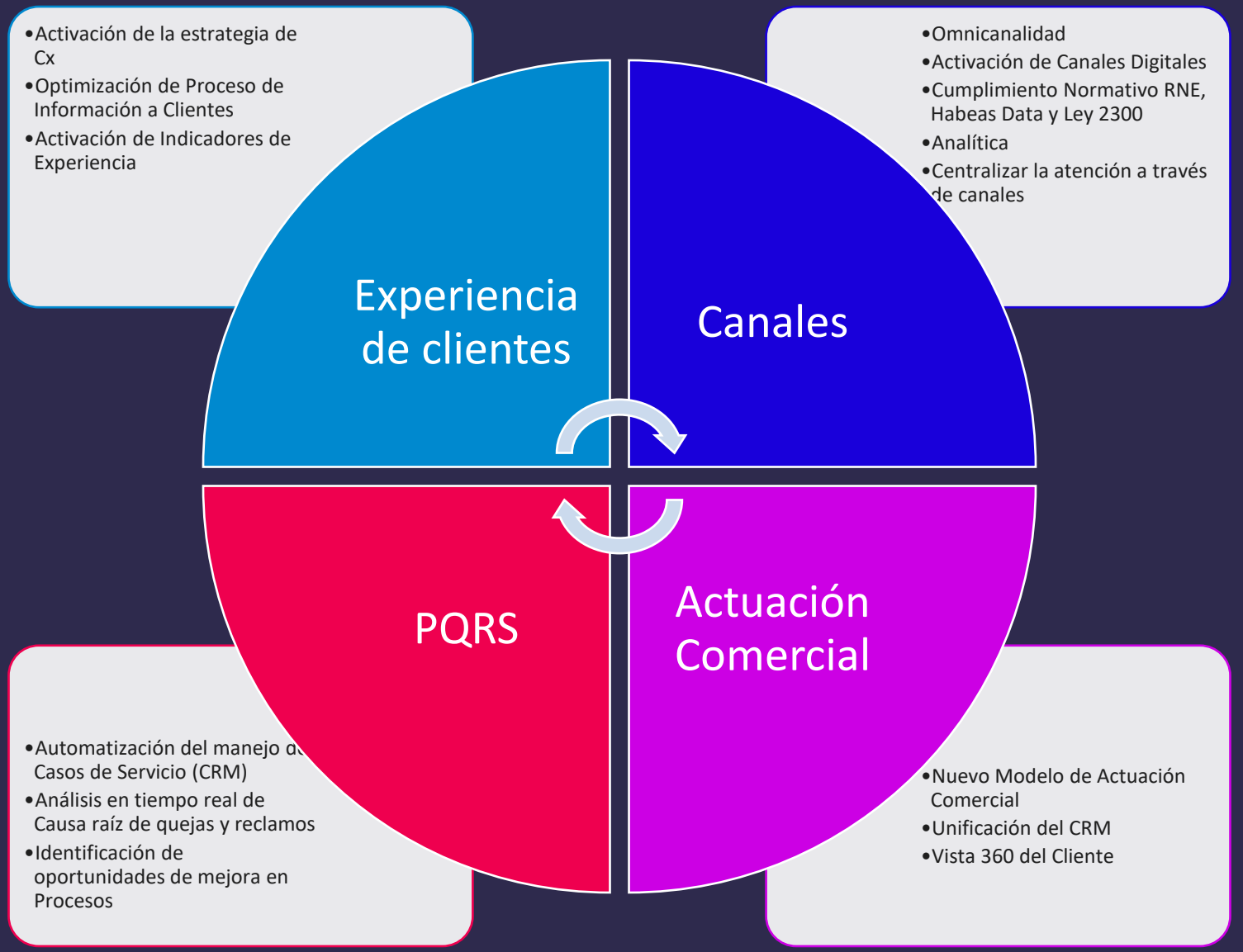
BANCOLDEX

PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE COLOMBIA

Procesos

Administración de Canales
Servicio al Cliente (SAC)
Experiencia de Cliente
Cultura de Servicio
Capacitaciones

Frentes de Acción



ESTRATEGIA DE SERVICIO - BANCÓLDEX CUSTOMER EXPERIENCE 2023 – 2026 (BCx)

¿Cuál es la situación actual?

Oportunidades de mejora en viaje del cliente → Implementar un sistema de experiencia de cliente

¿Qué vamos a lograr?

Posicionar a Bancoldex dentro del mercado, como un banco líder, cercano a sus clientes y con un servicio cálido, eficiente y oportuno.

¿Cómo lo vamos a lograr?

- Integración de los sistemas de información
- Conocimiento continuo del usuario
- Optimización del viaje de los empresarios
- Desarrollo continuo de una cultura de servicio al cliente

¿Para qué lo vamos a hacer?

- Mayor retención de clientes
- Mayor fidelización de los empresarios.
- Mejores experiencias y capacidades
- Convertir el servicio en una palanca para el posicionamiento de la marca.

Elementos de la Estrategia

Bancoldex 2026

Cultura	•Cultura de servicio orientada hacia el Empresario
Mkting	•Movilizarlas empresas hacia los canales del banco.
Viaje del Cliente	•Mejores experiencias y acción oportuna frente al cliente.
Ventas	•Nuevo modelo de actuación comercial, para un relacionamiento más eficiente
Tech	•Integración de los sistemas de cara al cliente.
Canales	•Generación de experiencias Omnicanal*
Saldo	•Cobranza eficiente y proactiva - cartera directa sana y sostenible.
Procesos	•Se automatizarán los procesos para mejorar tiempos de respuesta y en la calidad de la atención.

Todos los canales integrados en una sola plataforma)

1. SAC

1.1 Caracterización de Usuarios

- Segmentación de usuarios de Banca intermediarios y Banca 1er Piso

1.2 Revisión de la Política de Servicio del Ciudadano

- Actualización de Políticas
- Actualización de Procesos
- Actualización de Manuales

BANCOLDEX

PROMUEVE EL **DESARROLLO EMPRESARIAL** DE COLOMBIA

2. Administración de Canales

Estrategia de Canales

Omnicanalidad: enfoque estratégico que busca unificar todos los puntos de contacto de una empresa para proporcionar una experiencia interconectada a clientes, empleados y proveedores, valorando la experiencia del cliente sobre el producto – Nuevo Contact Center

Indicadores de Atención por Cada Canal

Canales Presenciales: Encuesta de atención de las visitas presenciales.
Canales Virtuales: Evaluar tiempo de respuesta, nivel de abandono.

Indicadores de Servicio

Resolución en Primer Contacto: Monitorear el porcentaje de problemas resueltos en el primer contacto.
NPS (Net Promoter Score: Evaluar la disposición de los clientes a recomendar los servicios de Bancóldex.
Analítica del Servicio

3. Cultura de Servicio

3.1

Campaña de Cultura de Servicio

Desarrollo y difusión de Contenido Educativo: Desarrollo de breves videos y artículos con mejores prácticas de servicio específicamente diseñados para el contexto de Bancóldex.

3.2

Capacitación

Implementar y Desarrollar una agenda de capacitación permanente a funcionarios y asesores de sevicio que asegure la prestación de un servicio óptimo

3.3

Inclusión

Continuar con la implementación de la Estrategia de Atención a personas en Condición de Discapacidad. Fortalecer los temas relacionados con Discapacidad Visual

Capacitaciones

Curso SAC

Instrucción sobre políticas de servicio, manejo de quejas y reclamos, y técnicas de comunicación efectiva específicas para el contexto de Bancóldex.

Capacitaciones de Lenguaje Claro

Mejorar la claridad y efectividad de la comunicación con los clientes para evitar malentendidos y aumentar la satisfacción del cliente.

Capacitaciones de Lengua de Señas

Proveer formación al personal para atender adecuadamente a clientes con discapacidad auditiva, promoviendo la inclusión.

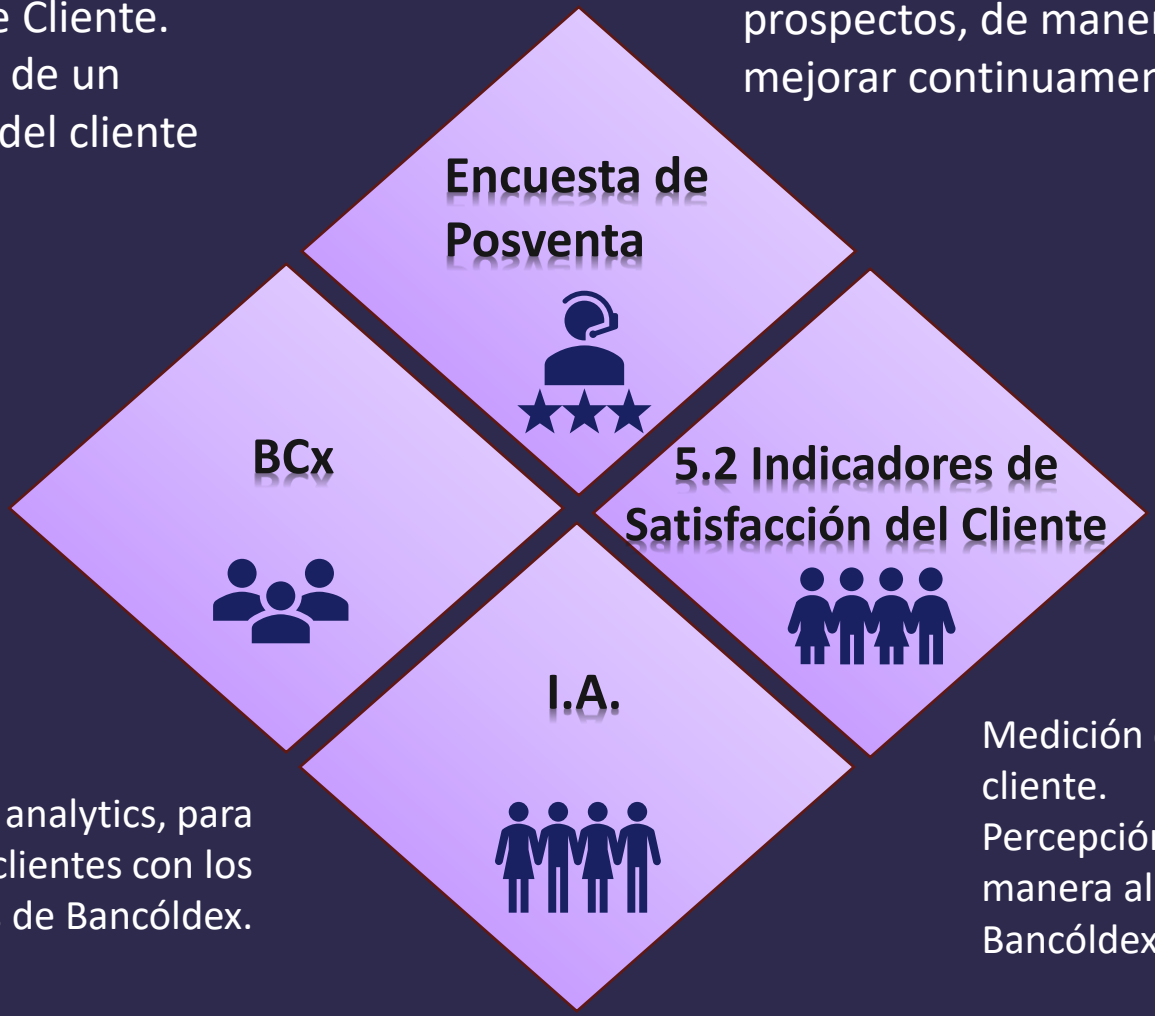
Talleres de Atención a Personas en Condición de Discapacidad

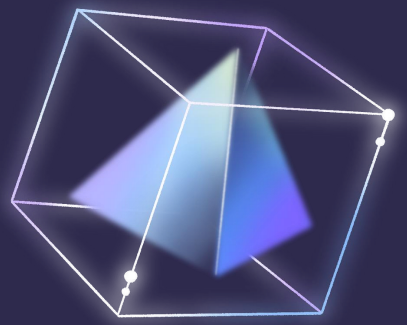
Empatía y Servicio Personalizado: Desarrollar habilidades en el personal para ofrecer un servicio inclusivo y respetuoso a clientes con diversas discapacidades.

4. Experiencia de Cliente

BCx: Iniciar la implementación de la estrategia de Experiencia de Cliente.
Avanzar en la consolidación de un ecosistema de información del cliente (CRM)
Unificación de CRM
Integración Contac Center
Automatización PQRS

Recopilación de opiniones de los clientes y prospectos, de manera aleatoria, para evaluar y mejorar continuamente el servicio.





Herramienta analítica speech analytics, para evaluar la interacción de los clientes con los servicios de Bancóldex.

Medición del índice de satisfacción general del cliente.
Percepción Ciudadana: Evaluar la opinión general de manera aleatoria sobre los servicios ofrecidos por Bancóldex.

Esta planeación estratégica en la oficina de servicio al cliente de Bancóldex asegurará una atención de alta calidad, inclusiva y centrada en el usuario

Esto permitirá contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos, y a fortalecer la satisfacción y lealtad de nuestros usuarios, promoviendo una cultura de mejora continua y excelencia en el servicio.

BANCOLDEX

PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA S.A.

BANCOLDEX.COM

BANCÓLDEX BOGOTÁ
(601) 742 0281

LÍNEA GRATUITA NACIONAL
01 8000 18 0710