



BANCOLDEx
PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL



**PLANEACIÓN
OFICINA DE SERVICIO AL CLIENTE
2022**

**Vicepresidencia Comercial
Oficina de Servicio al Cliente**

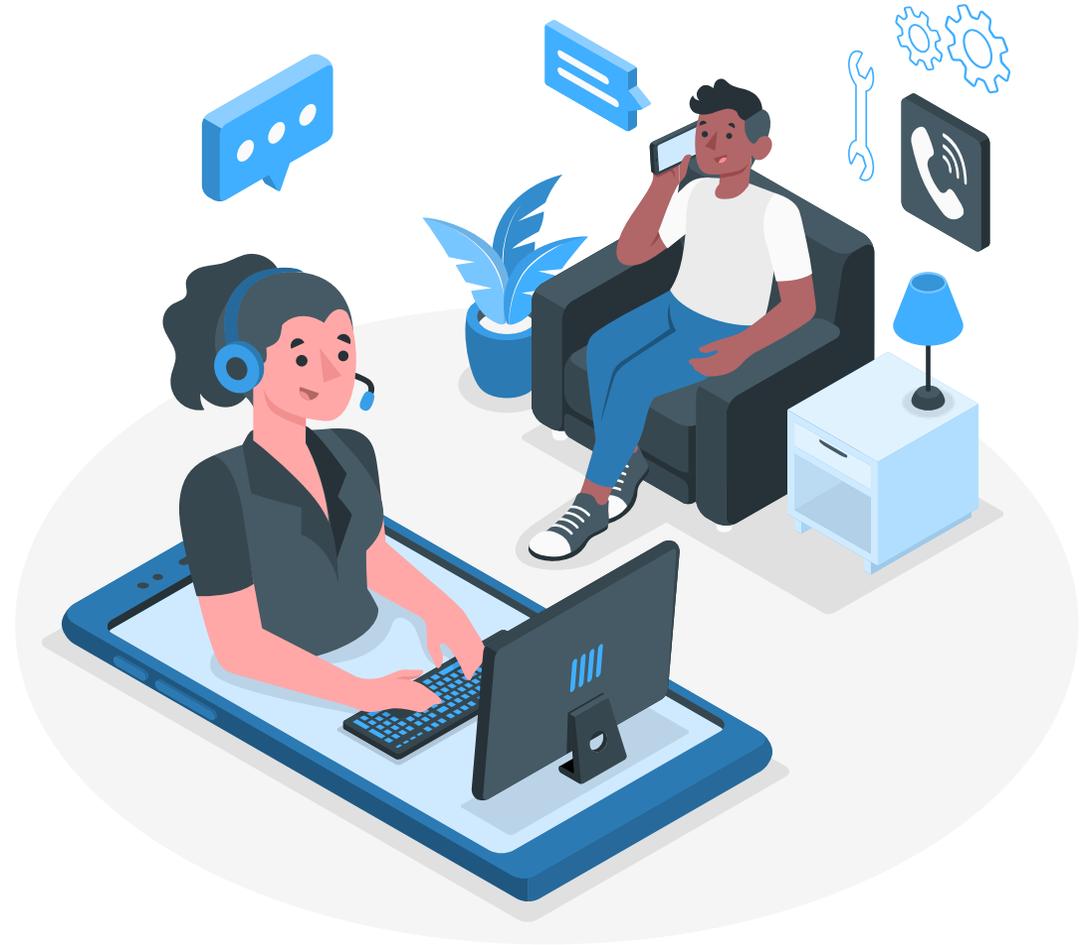


Objetivo:

- 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.**



Estrategia 2026
BCX



¿QUÉ HACE LA OFICINA DE SERVICIO AL CLIENTE?

OSC



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, accionable y oportuna, para apalancar la labor de la fuerza comercial y la capturar el 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 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.



EXPERIENCIA DE CLIENTE

¿Qué hacemos?

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

¿Cómo lo hacemos?

- Plan de Experiencia y servicio al cliente anual.
- 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.



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 Bancoldex, 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.

¿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.

SAC - SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO



LEY 1328 DEL 2009

CE 029/14SFC-

CE100(020)- (010)DAFP

- Régimen de Protección al Consumidor Financiero - Implementación de un SAC (Entidades vigiladas)

SAC CONTENIDO MÍNIMO

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

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

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)

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

SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC



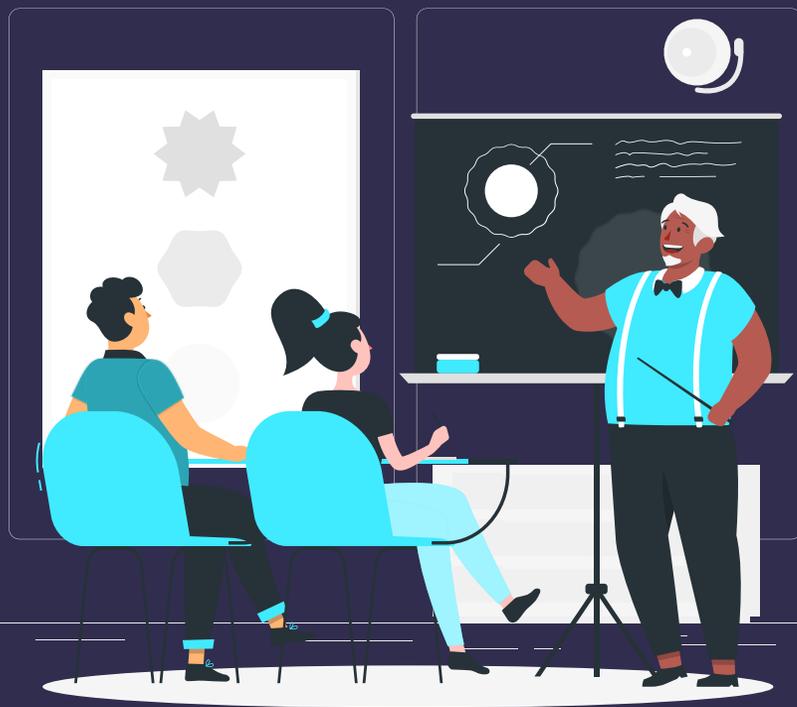
Objetivos Específicos 2022

- Implementar herramientas que permitan una mayor disponibilidad de la información de las interacciones con los consumidores financieros para el diseño de estrategias
- Automatizar la atención de canales y el procesamiento de la información no estructurada obtenida de las interacciones con los usuarios
- Integrar un modelo de experiencia de cliente al sistema de atención al consumidor financiero
- Ampliar la cobertura de servicio a través de los canales actuales, implementando acuerdos de servicio con nuevas áreas del banco que tengan interacción con los usuarios.
- Ampliar el alcance de los indicadores de servicio y de los canales que actualmente se evalúan
- Sensibilizar cliente interno en temas de servicio al cliente
- Generar espacios de dialogo e intercambio con otras áreas del banco para accionar las estrategias derivadas de los resultados del sistema de atención al consumidor y aprovechar el capital relacional del banco.
- Implemtar Plan de atención a personas en Condición de Discapacidad.
- Implementar atención en primer nivel de servicio de Cartera y Cobranza

¿Cómo lo vamos a conseguir?



Capacitaciones: Buscamos desarrollar y actualizar las competencias del grupo de atención al ciudadano.



- Capacitación a funcionarios del contact center en productos y servicios del banco y temas de interés que solicite la operación o que detecte el administrador de contact center desde el Banco.
- Capacitación de Funcionarios nuevos de la Vicepresidencia Comercial en productos y servicios del banco
- Capacitación Lenguaje Claro
- Curso SAC a Funcionarios
- Curso lenguaje de señas
- Evaluación de conocimiento de funcionarios del contact center en productos y servicios del banco y temas de interés
- Evaluación de productos y servicios a los comerciales de Bancoldex

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



- Información SAC
- Socializar al interior Banco las modificaciones manual SAC
- Realizar seguimiento al Plan estratégico de atención a personas en condición de discapacidad
- Publicación Plan de Servicio
- Publicar resultados del SAC
- Comité SAC

Experiencia: 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
- Informe Colocación Contact Center
- Elaboración de Encuesta PostVenta
- Encuesta de atención a través de todos los canales de atención Virtual y Presencial
- Elaboración de documento de Caracterización de grupos de interés.
- Identificación de oportunidades de mejora en el servicio

Cultura de servicio



- Vitaminas del Servicio – Mensajero
- NewsLetter para empresarios
- Comunidad Virtual sobre temas de Servicio
- Sensibilización para Funcionarios

Automatización



- Roadmap de Integración de los sistemas de información del cliente
- Inteligencia Artificial – Speech Analytics – Chatbot
- Smart Supervisión y Gestión de PQR's

Personas Cond. Discapacidad



- Implementar Servicio de Relevo
- Capacitación Lenguaje de Señas
- Sensibilización a toda la organización en temas de inclusión.
- Actualización de Página Web Incluyente.

Anexos: Cronograma de Planeación 2022



Hoja de cálculo
de Microsoft Excel



PROMUEVE EL **DESARROLLO**
EMPRESARIAL DE COLOMBIA





BANCOLDEX.COM



**BANCÓLDEX BOGOTÁ:
(601) 742 0281**

**LÍNEA GRATUITA NACIONAL
01 8000 18 0710**



**El futuro
es de todos**

**Gobierno
de Colombia**