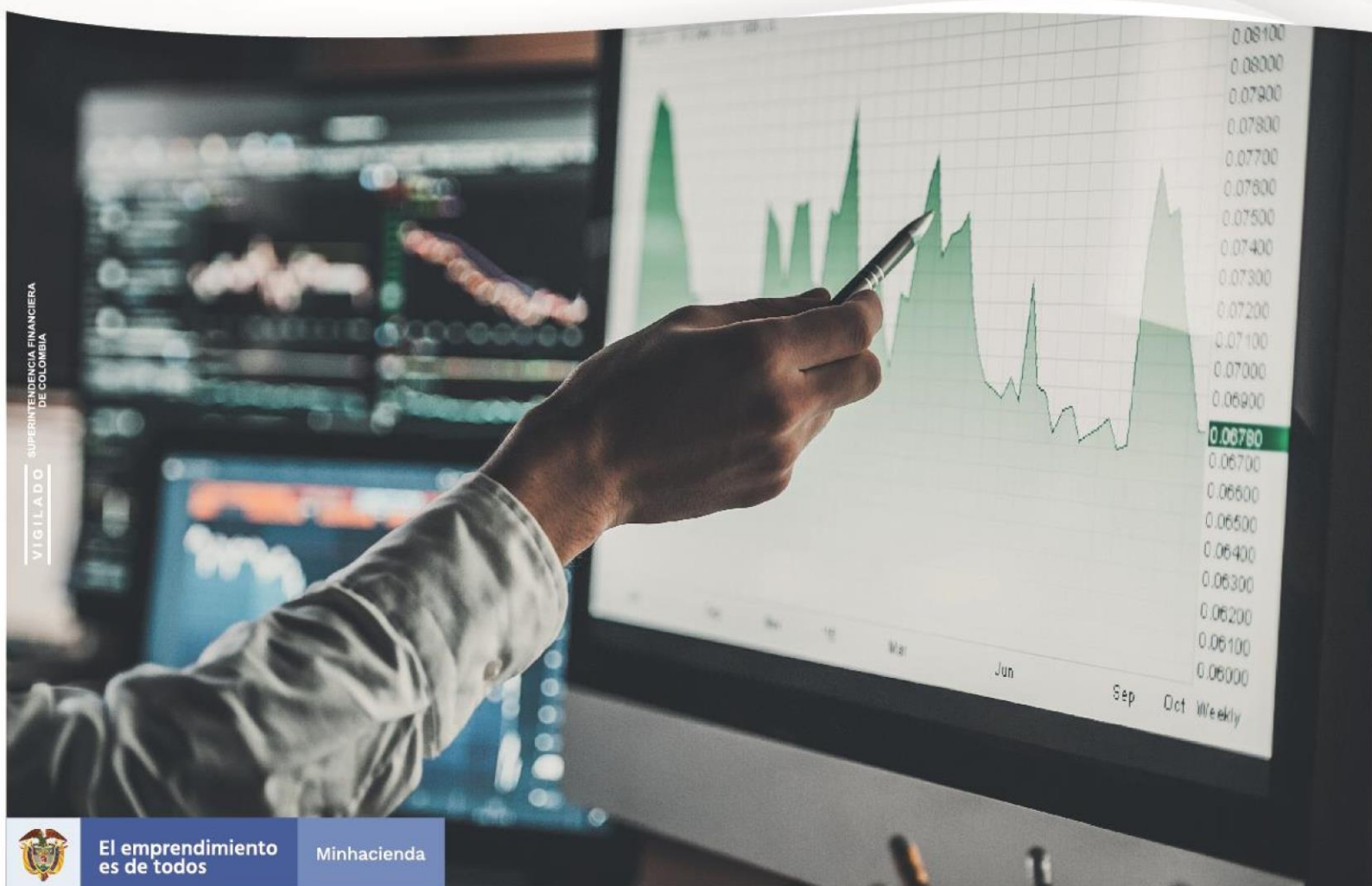


{fiduprevisora)

*Comprometidos con
lo que más valoras*

Cronograma y Objetivos Capacitación Gerencia de Servicio al Cliente. 2022



Cronograma de Capacitaciones Gerencia de Servicio al Cliente 2022.

De conformidad, con la ley 1328 de 2009 en el capítulo III párrafo a literal II y la circular externa 015 de la Superintendencia Financiera de Colombia en el capítulo Décimo Cuarto “Sistema de Atención al Consumidor Financiero”, punto 5.6 “Capacitación e instrucción de los funcionarios”, la entidad deberá instruir a todos los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros respecto de las funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero.

FECHA Y DURACIÓN	TEMA	DIRIGIDO A
Viernes, 18 de Febrero de 2022 (duración: 1hr)	Retroalimentación: Gestión de Calidad en el Servicio al Cliente	Gerencia de Servicio al Cliente.
Viernes, 11 de marzo de 2022 (duración: 1hr)	Retroalimentación: Gestión de Calidad en el Servicio al Cliente	Gerencia de Servicio al Cliente.
Miércoles, 16 de marzo de 2022 (duración: 1hr)	Protocolo de Servicio y atención al Ciudadano	Gerencia de Servicio al Cliente, coordinadores de negocio, comerciales, Equipo Fomag de salud.
Miércoles, 23 de marzo de 2022 (duración: 1hr)	Capacitación: Lenguaje Claro	Gerencia de Servicio al Cliente.
Miércoles, 30 de marzo de 2022 (duración: 1hr)	Árbol de tipificación	Gerencia de Servicio al Cliente.
Miércoles, 6 de abril de 2022 (duración: 1hr)	funcionalidades de Orfeo	Gerencia de Servicio al Cliente.
Viernes, 8 de abril de 2022 (duración: 1hr)	Retroalimentación: Gestión de Calidad en el Servicio al Cliente	Gerencia de Servicio al Cliente.
Miércoles, 27 de abril de 2022 (duración: 1hr)	Ruta de atención PQRSD	Gerencia de Servicio al Cliente, coordinadores de negocio, comerciales, Equipo Fomag de salud.
Miércoles, 4 de mayo de 2022 (duración: 1hr)	Funcionalidades aplicativo humano	Gerencia de Servicio al Cliente.
Miércoles, 11 de mayo de 2022 (duración: 1hr)	Capacitación: intereses a las cesantías	Gerencia de Servicio al Cliente.

Viernes, 13 de mayo de 2022 (duración: 1hr)	Retroalimentación: Gestión de Calidad en el Servicio al Cliente,	Gerencia de Servicio al Cliente.
Miércoles, 18 de mayo de 2022 (duración: 1hr)	Certificados de ingresos y retenciones	Gerencia de Servicio al Cliente.
Miércoles, 1 de junio de 2022 (duración: 1hr)	Nuevos modelos de atención al cliente.	Gerencia de Servicio al Cliente, coordinadores de negocio, comerciales, Equipo Fomag de salud.
Viernes, 10 de junio de 2022 (duración: 1hr)	Retroalimentación: Gestión de Calidad en el Servicio al Cliente,	Gerencia de Servicio al Cliente.
Miércoles, 15 de junio de 2022 (duración: 1hr)	Manejo Consulta de Aplicativos	Gerencia de Servicio al Cliente.
Miércoles, 22 de junio de 2022 (duración: 1hr)	Power BI, APPS CLOUD - SharePoint	Gerencia de Servicio al Cliente.
Miércoles, 6 de julio de 2022 (duración: 1hr)	Metodologías y herramientas para medición de cargas	Gerencia de Servicio al Cliente.
Viernes, 8 de julio de 2022 (duración: 1hr)	Retroalimentación: Gestión de Calidad en el Servicio al Cliente	Gerencia de Servicio al Cliente.
Miércoles, 13 de julio de 2022 (duración: 1hr)	Procedimientos respuestas a Solicitudes	Gerencia de Servicio al Cliente.
Viernes, 22 de julio de 2022 (duración: 1hr)	Capacitación: Sistema de Atención al Consumidor Financiero. (SAC)	Funcionarios de la Entidad..
Viernes, 12 de Agosto de 2022 (duración: 1hr)	Retroalimentación: Gestión de Calidad en el Servicio al Cliente	Gerencia de Servicio al Cliente.
Miércoles, 17 de Agosto de 2022 (duración: 1hr)	Sanción Por Mora	Gerencia de Servicio al Cliente.
Miércoles, 24 de agosto de 2022 (duración: 1hr)	Estado de prestaciones /Cesantías	Gerencia de Servicio al Cliente.
Viernes, 9 de Septiembre de 2022 (duración: 1hr)	Retroalimentación: Gestión de Calidad en el Servicio al Cliente	Gerencia de Servicio al Cliente.
Miércoles, 14 de Septiembre de 2022 (duración: 1hr)	Capacitación: Tramites Secretaría de Educación	Gerencia de Servicio al Cliente.

Viernes, 7 de octubre de 2022 (duración: 1hr)	Retroalimentación: Gestión de Calidad en el Servicio al Cliente	Gerencia de Servicio al Cliente.
miércoles, 12 de octubre de 2022 (duración: 1hr)	Embargos	Gerencia de Servicio al Cliente.
miércoles, 26 de octubre de 2022 (duración: 1hr)	Proceso de pagos de Prestaciones	Gerencia de Servicio al Cliente.
miércoles, 9 de Noviembre de 2022 (duración: 1hr)	Estado de prestaciones /Pensiones	Gerencia de Servicio al Cliente.
Viernes, 11 de noviembre de 2022 (duración: 1hr)	Retroalimentación: Gestión de Calidad en el Servicio al Cliente	Gerencia de Servicio al Cliente.
Miércoles, 16 de noviembre de 2022 (duración: 1hr)	Devolución del 12 y Mesada 14	Gerencia de Servicio al Cliente.
Viernes, 9 de Diciembre de 2022 (duración: 1hr)	Retroalimentación: Gestión de Calidad en el Servicio al Cliente	Gerencia de Servicio al Cliente.
miércoles, 14 de diciembre de 2022 (duración: 1hr)	Capacitación: calidad de las respuestas	Gerencia de Servicio al Cliente.

Es importante precisar que estas capacitaciones se programan de acuerdo con las novedades identificadas, sin embargo, se programarán capacitaciones adicionales en caso de ser requeridas a medida que surgen temas de impacto procedimental y normativo en la entidad.

En las reuniones de seguimiento, la Gerencia de Servicio al Cliente está en constante retroalimentación del proceso hacia el equipo, de manera que se garantice, información, clara y oportuna a nuestros consumidores financieros.

Adicionalmente, la modalidad de la capacitación puede variar, según los parámetros establecidos por el gobierno nacional en atención a la emergencia sanitaria.

Objetivos de las capacitaciones de Servicio al Cliente 2022

A continuación, se relacionan los objetivos de la capacitación para cada tema:

TEMA	OBJETIVO
Capacitación: Lenguaje Claro	Conocer métodos de comunicación asertiva por vías presenciales y escritas, para mejorar la experiencia entre los usuarios y la entidad.
Retroalimentación: Gestión de Calidad en el Servicio al Cliente	Seguimiento de muestras realizadas por el equipo de calidad, referente a las implementaciones en la gestión de las PQRSD y análisis de casos en cuanto a la atención presencial.
Capacitaciones Dirección de Prestaciones Económicas	Exponer las instrucciones y nuevos procesos que está realizando la Dirección de afiliaciones y Recaudos.
Inducción Corporativa Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Dar a conocer el objetivo estratégico de la entidad, su visión, misión y los procesos que se llevan a cabo en la entidad, frente al SAC, identificando sus intervinientes y marco legal.
Procedimiento Respuestas a Solicitudes	Conocer el procedimiento de respuesta que se realiza por medio del aplicativo Orfeo y orión a las solicitudes radicas a la entidad.
Respuestas a Derechos de Petición	Enseñar a los funcionarios de la Gerencia de Servicio al Cliente como Estructurar una respuesta para ser emitida al usuario y/o clientes.
Capacitación Atención CAU	Aprender a reconocer el escenario de atención al cliente presencial, para que el cliente se sienta satisfecho y con sus necesidades cubiertas.

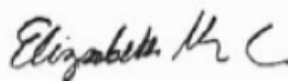
Capacitación Prestaciones Económicas	Reafirmar conocimientos sobre la normatividad de las prestaciones económicas que atañen, procesos y estados.
Calidad y Oportunidad en las respuestas a Solicitudes	Concientizar sobre la importancia de la calidad y oportunidad en las respuestas a las solicitudes.
Sanción Por Mora	Instruir sobre la importancia, el proceso y normatividad de la sanción por mora.
Estado de prestaciones /Cesantías	Definir e ilustrar los conceptos, términos y procesos del estado de las cesantías.
Estado de prestaciones /Pensiones	Manifiestar e ilustrar los conceptos, términos y procesos del estado de las pensiones.
Devolución del 12 y Mesada 14	Exponer reglamento, motivo y procedimiento de la temática.
Embargos	Indicar rutas y procedimiento para otorgar respuesta adecuada y verídica.
Intereses a las cesantías	Exponer el proceso y la legislación aplicable.
Protocolo de Servicio y atención al Ciudadano	Desarrollar habilidades y destrezas para la atención al cliente con cordialidad y calidad a través de una gestión efectiva de las emociones, evitando su impacto negativo en la imagen por el manejo equivocado de clientes insatisfechos.
Capacitación Defensor del Consumidor Financiero	Conocer el funcionamiento y el propósito del Defensor del Consumidor financiero.
Power BI, APPS CLOUD - SharePoint	Ejecutar informes basados en los datos para detectar nuevas oportunidades, identificar riesgos y puntos de mejora. Herramientas soportadas en información e indicadores para generar un dashboard que permita visualizar la información de forma gráfica y dinámica. El manejo de herramientas para la optimización del trabajo, análisis financiero y presentación de informes, dado que esta herramienta es esencial para las actividades mensuales de presentación de informes.
Metodologías y herramientas para medición de cargas	Ampliar el conocimiento y fortalecer los mecanismos de medición de cargas de los diferentes procesos, estandarizando la metodología y la oportunidad en la

	respuesta a las necesidades de la compañía, de acuerdo con lo establecido en la función pública.
Nuevos modelos de atención al cliente.	Fortalecer el servicio al cliente interno y externo de los funcionarios de la entidad, de acuerdo con la normatividad vigente y nuevos modelos de atención surgidos a raíz de la pandemia. Se requiere fortalecer las habilidades de los funcionarios que atienden público presencial, teniendo en cuenta las características de los usuarios de los diferentes negocios de la entidad. Políticas vigentes en materia racionalización de trámites



Katty Eljach Martínez

Vicepresidente de Transformación y Arquitectura Organizacional



Elaboró:

Elizabeth María Montes Castro

Gerente de Servicio al Cliente.