	<b>INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCION AL CLIENTE</b>	<b>Código: GC-IT-056</b>
	<b>PROCESO DE GESTION COMERCIAL</b>	<b>Versión: 0</b>

## 0. LISTA DE VERSIONES

VERSION	FECHA	RAZON DE LA ACTUALIZACION
---------	-------	---------------------------

## 1. OBJETIVO

Ofrecer una herramienta que facilite la mejora de la calidad en la atención del servicio al ciudadano, a través de la estandarización de pautas y comportamientos que refuercen nuevas conductas y destrezas frente a la prestación del Servicio en el Fondo Nacional del Ahorro.

## 2. ALCANCE

Aplica para todos los puntos de contacto en los que se establezca interacción con el Consumidor Financiero.

## 3. DEFINICIONES

[CONSUMIDOR FINANCIERO](#)  
[PUNTOS DE CONTACTO](#)  
[CONTACT CENTER](#)  
[PROTOCOLO](#)  
[PRECEDENCIAS](#)

## 4. ASPECTOS GENERALES

La calidad del Servicio al Cliente es el insumo fundamental que permite la toma de decisiones para la mejora continua, de acuerdo con los resultados de su medición. La definición de protocolos en la prestación del servicio en el FNA, se convierte en un medio que permite contribuir a la mejora del servicio al ciudadano, buscando generar mayor confianza y satisfacción al mismo.

Aunque debe existir un protocolo general, independientemente del punto de contacto en el que haya interacción con el Consumidor Financiero, es necesario establecer pautas o lineamientos en el proceso de atención, dependiendo del punto de contacto, con el único objetivo de lograr una mayor calidad en la atención.

La prestación del servicio en el FNA identifica tres etapas, así: las actividades previas a la prestación del servicio, la prestación del servicio y las actividades posteriores a la prestación del servicio.

Con el fin de estandarizar el servicio y hacer el uso correcto de los protocolos definidos para cada uno de los canales de atención, es importante identificar algunas consideraciones propias de cada etapa:

#### **4.1. CONSIDERACIONES PREVIAS A LA PRESTACION DEL SERVICIO**

- ◆ Divulgar el portafolio de servicios ofrecidos por el FNA que facilite la comprensión del alcance de los servicios de la Entidad.
- ◆ Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención, así como procesos adicionales por requisitos faltantes.
- ◆ Informar la disponibilidad de los canales que ofrecen el servicio de manera visible y de fácil acceso que permita garantizar la efectividad de la comunicación.
- ◆ Mencionar otros trámites y/o entidades involucradas.
- ◆ Revisar permanentemente la actualización de la información que se suministra al Consumidor Financiero, que permita garantizar que la misma es igual en cada punto de contacto.
- ◆ Garantizar fácil acceso a la información.

#### **4.2. CONSIDERACIONES DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

- ◆ Ofrecer información sobre la prestación del servicio. El Consumidor Financiero debe conocer el avance del trámite, los tiempos de espera o procesamiento y los pasos a seguir.
- ◆ Requerir sólo aquello que es necesario para la prestación del servicio. Permite evitar la solicitud repetitiva de ciertos documentos que ya han sido entregados en otro momento.
- ◆ Explicar con claridad las actividades o pasos que hacen parte del trámite con el fin de garantizar una información completa y oportuna al Consumidor Financiero.

#### **4.3. CONSIDERACIONES POSTERIORES A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

- ◆ Obtener retroalimentación del Consumidor Financiero, sobre la calidad de su experiencia.

- ◆ Informar al Consumidor Financiero, el medio al que puede acceder para conocer el estado del trámite solicitado.
- ◆ Evaluar la percepción y su nivel de satisfacción cuando la prestación del servicio ha terminado.
- ◆ Solucionar elementos que afectan la satisfacción de los Consumidores Financieros, lograr identificar y actuar sobre los factores identificados buscando lograr una mejora en la prestación del servicio.

El Fondo Nacional del Ahorro dispone de diferentes canales de atención, para que los Consumidores Financieros puedan acceder a los productos y servicios que presenta a partir de su portafolio de servicios, los cuales buscan satisfacer sus necesidades y expectativas.

#### 4.4. CANALES DE ATENCIÓN

CANALES DE ATENCIÓN				
PRESENCIALES	ELECTRÓNICOS	IMPRESOS	AUDIOVISUALES	TELEFÓNICOS
Puntos de Atención	Correo	Prensa y Publicidad	Televisión	Contac Center
Puntos de Autoconsulta	Portal Corporativo	Facturación	Radio	Atención Telefónica
Fuerza Comercial	Chat o Asesor Virtual	Comunicaciones	Streaming	
	Portal del Estado (SUIT)			
	Redes Sociales			
	Dispositivos Móviles			

**a) Canal Presencial:** Está integrado por Puntos de Atención presencial (personalizada), Puntos de Auto consulta y fuerza comercial donde los Consumidores Financieros pueden acceder a la información de productos y servicios, como también realizar diferentes trámites y/o afiliarse. Los Puntos de Atención facilitan una comunicación e interacción más efectiva entre el FNA y el Consumidor Financiero.

**b) Canal Electrónico:** Este canal utiliza tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para facilitar el acceso, uso, apropiación y fortalecimiento, por parte de los Consumidores Financieros a información pertinente, veraz en línea y oportuna sobre los servicios que presta el FNA.

**c) Canal Impreso:** Hace el uso de texto sobre un medio físico como el papel. (Facturas, cartas, invitaciones, folletos entre otros), permitiendo una comunicación indirecta.

**d) Canal Audiovisual:** Permite la integración e interrelación plena ente lo auditivo

y los visual para producir una realidad o lenguajes, accediendo a la posibilidad al Consumidor Financiero la interactividad.

**e) Canal Telefónico:** Centro de atención y asesoría telefónica que dispone el Consumidor Financiero, aprovechado las funcionalidades de voz y texto presente en la línea telefónica fija. Los asesores atienden todas sus inquietudes de forma ágil y eficiente, e informan acerca de los productos y servicios que ofrece FNA.

#### 4.5. ETAPAS DEL PROTOCOLO

En la definición de los protocolos se establecen parámetros y lineamientos para llevar a cabo determinada función, actividad o servicio con cortesía y amabilidad. En la definición de los mismos se identifican tres etapas básicas, a saber:

**Apertura:** Inicia con una bienvenida y un saludo que permita la acogida al Consumidor Financiero, de tal forma que este se sienta importante y reconocido como persona, digna de respeto, confianza, el cual deberá ser escuchado y contestado por los funcionarios, quienes brindaran orientación al servicio que solicite.

**Análisis y comprensión:** Es el momento de verdad en el cual el objetivo es escuchar, percibir y recibir la expresión de las necesidades de la solicitud o petición comunicadas por el Consumidor Financiero. Es necesario que en esta etapa de contacto no se involucre con las opiniones pronunciadas por el Consumidor Financiero.

**Intervención y solución:** Es necesario conocer el rol posición o función de las personas involucradas en los momentos de intervenir en la comunicación, con el ánimo de promover la resolución de las inquietudes, buscando la satisfacción del Consumidor Financiero.

Teniendo en cuenta los canales de atención identificados en el FNA, de forma general y frente a la prestación del servicio se identifican aspectos de manera general y que son aplicables independientemente del canal de contacto.

#### 4.6. PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN

😊 **Entrada:** Llegada del cliente.

😊 **Saludo:** Es indispensable y debe ir acompañado de una cara amable con actitud de servicio: *“Buenos días/tardes/noches, Fondo Nacional del Ahorro, mi nombre es... ¿en qué puedo colaborarle?”*

😊 **Registro:** Adicional a registrar el servicio ó trámite requerido por el Consumidor Financiero, es importante llevar el registro en el sistema de las personas atendidas.

- ☺ **Espera:** corresponde al tiempo de espera del Consumidor Financiero.
- ☺ **Revisión de requisitos:** se revisan y validan requisitos y documentos.
- ☺ **Procesamiento de la solicitud:** se procesa el servicio o trámite requerido por el Consumidor Financiero.
- ☺ **Entrega de la solución:** se entrega o comunica el Consumidor Financiero el resultado ó paso a seguir en el trámite o servicio solicitado.
- ☺ **Despedida:** reviste igual importancia que el saludo: *“Muchas gracias por preferir al Fondo Nacional del Ahorro, fue un gusto atenderlo”*.
- ☺ **Salida:** salida del cliente.



Independiente del punto de contacto en el que se establezca comunicación es importante tener en cuenta:

- ✓ **Uso de un lenguaje claro y sencillo:** evitar al máximo la utilización de lenguajes técnicos y/o términos legales. De ser necesario citar información de este tipo debe hacerse como información de soporte, pero siempre dando prioridad a la información explícita.
- ✓ **Cordialidad en la comunicación:** durante todo el tiempo de contacto con el Consumidor Financiero deben mantenerse las normas básicas de cortesía.
- ✓ **Retroalimentar el comportamiento del ciudadano-cliente:** ofrecer al ciudadano-cliente y apoyarse en ayudas como volantes informativos, plegables, impresiones del sistema, etc., ante las dudas e inquietudes por Él presentadas.
- ✓ **Divulgar el uso de los puntos de contacto existentes:** es importante incentivar al Consumidor Financiero al uso de los puntos de contacto no presenciales (Portal Web, correo electrónico, etc.) informándoles los beneficios y comodidad que presenta su utilización.

Se presentan a continuación los protocolos de atención de acuerdo con los canales de atención.

#### 4.7. PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL

Gestionar un buen servicio, permite mejorar la percepción del Consumidor Financiero, incrementando los niveles de satisfacción, así como mejorar la imagen pública de la Entidad. La definición de los protocolos, debe tener en

cuenta a todos los funcionarios que cumplen una función en la atención presencial y que se encuentran presentes en el momento de la llegada del Consumidor Financiero.

**Vigilante(s):** Es (son) la(s) primera(s) persona(s), que en caso de no existir anfitrión(es), recibe(n) al Consumidor Financiero cuando ingresa a un Punto de Atención.

☺ Hacer contacto visual con el Consumidor Financiero desde el momento en que se acerque y ser amable.

☺ Saludar diciendo: **“Buenos días/tardes/noches, bienvenido(a) al Fondo Nacional del Ahorro, siga, por favor”**.

☺ Indicarle el lugar donde será atendido.

**Nota:** En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al Consumidor Financiero.

**Anfitrión(es):** Cuando en el Punto de Atención se encuentra el rol de Anfitrión, se debe:

☺ Hacer contacto visual con el Consumidor Financiero desde el momento en que se acerque y ser amable. **“Buenos días/tardes/noches, Bienvenido al Fondo Nacional del Ahorro, en qué puedo colaborarle?”**.

☺ Orientar al Consumidor Financiero el canal de atención (Personalizado, auto consulta, web) más útil y rápido para Él e indicarle cómo proceder.

**Orientador:** En caso que en el Punto de Atención haya orientador(es), debe(n):

☺ Saludo de bienvenida a los Consumidores Financieros: **“Muy buenos días/tardes/noches Bienvenidos al Fondo Nacional del Ahorro, mi nombre es ... Qué desea consultar?”**

☺ Explicar al Consumidor Financiero las instrucciones necesarias para el manejo del Dispositivo “Auto Consulta”.

☺ Solicitar número de cédula para realizar consulta.

☺ Retroalimente al Consumidor Financiero de la información generada por el dispositivo de auto consulta y finalice con la siguiente pregunta: **“¿Hay algo más en lo que pueda colaborarle?”**

☺ Si NO requiere más información despídase de la siguiente manera: **“Estamos para servirle que tenga un buen día/tarde/noche, lo invito a que visite la página Web de la Entidad, allí encontrara mayor información si lo desea”**.

**Nota:** Motivar al Consumidor Financiero a utilizar otros canales de Información.

☺ Si la información no es suficiente, se debe indicar a donde debe dirigirse, de igual forma despídase amablemente.

## Enrutadores

- ☺ Hacer contacto visual con el Consumidor Financiero desde el momento en que se acerque y ser amable.
- ☺ Saludar al Consumidor Financiero **"Buenos días/tardes/noches, bienvenido al Fondo Nacional del Ahorro, que trámite desea realizar?"**
- ☺ Solicitar un documento para realizar el ruteo: **"¿Me permite su documento de identidad, por favor?"**
- ☺ Indicarle el lugar de espera: **"Señor (a), este es el número de turno que le correspondió, siga a la sala de espera, con el número lo llaman"**.

## Asesores Comerciales Front

- ☺ Hacer contacto visual con el Consumidor Financiero desde el momento en que se acerque y ser amable: **"Buenos días/tardes/noches, mi nombre es (nombre y apellido) bienvenido al Fondo Nacional del Ahorro, en qué puedo colaborar?"**; levantarse del puesto y extender la mano derecha para saludar.
- ☺ Solicite los documentos del trámite (Si es el caso): **"Permítame por favor los documentos para validarlos"**.

Se mencionan a continuación algunas situaciones que se pueden presentar en el momento de la prestación del servicio, y las recomendaciones que debe seguir para atenderlas.

## Situaciones

<b>Requiere salir del puesto para gestionar un trámite al Consumidor Financiero</b>	<b>La solicitud del Consumidor Financiero no puede ser resuelta de forma inmediata</b>
<p>Explíquelo porqué debe pedirle que espere e infórmele el tiempo aproximado que tendrá que esperar.</p> <p>Pídale permiso antes de hacerlo esperar. Espere a que el Consumidor Financiero le conteste.</p> <p>Al regresar al puesto diga: <b>"Gracias por esperar"</b></p>	<p>Explique la razón de la demora</p> <p>Informe la fecha aproximada en que el Consumidor Financiero recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.</p>

- ☺ Retroalimente al Consumidor Financiero con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente. Pregunte: **"¿Hay algo más en que le pueda colaborar?"**

- ☺ Calificar la atención:

Por medio de encuestas. **"Para el Fondo Nacional del Ahorro es muy importante conocer lo que Usted piensa del servicio. Por favor me podría colaborar diligenciando esta encuesta?"**

Por medio de Calificadores: “¿Podría Usted calificar el servicio?”

☺ Agradezca al Consumidor Financiero el habernos dado la oportunidad de servirle:

**“Muchas gracias por preferir al Fondo Nacional del Ahorro, fue un gusto atenderlo”**

**¡Recuerde!!**

- ✓ Dar al ciudadano(a) una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- ✓ Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano(a) con un trato cordial, espontáneo y sincero.
  
- ✓ Cuide su postura corporal. Dependiendo de ella transmite al cliente acogida ó rechazo, interés ó desdén, seguridad ó inseguridad. Para ello evite tener los brazos cruzados, el tórax encogido, la cabeza agachada, los brazos entre las piernas, las manos ocultas.
  
- ✓ Trabajar para tratar de garantizar la satisfacción del ciudadano(a); demostrando entusiasmo y cordialidad.
  
- ✓ Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
  
- ✓ Cuando el servicio sea dirigido a una personas con habilidades o condiciones especiales es importante tener en cuenta:
  - ▶ Enfocar la atención en las capacidades en lugar de las limitaciones, evitar hacer miradas prolongadas en aparatos como bastones o muletas entre otros.
  
  - ▶ Permita que la persona exprese sus necesidades por sí sola, evitando dirigir la palabra siempre a los acompañantes o tutores.
  
  - ▶ No etiquetar a las personas “*persona con discapacidad*”, esto hace que se sientan diferentes a los demás.

**¡Importante!!**

- ✓ Trate al cliente preferiblemente de Usted, esto da seriedad y altura al servicio.
- ✓ Hacer que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio.
- ✓ NO usar dispositivos electrónicos (Ipad, celulares, radios etc.) que distraiga la atención al Ciudadano o que le haga sentir poco interés para atenderlo.
- ✓ NO utilice apelativos como: gorda, amor, cielo, papi, entre otros, no dan buena imagen y pueden hacer sentir al Consumidor Financiero irrespetado.



Como parte del canal presencial, el FNA, implementa diferentes estrategias comerciales, para ofrecer los productos y servicios. Para estos eventos se debe tener en cuenta como mínimo las siguientes consideraciones:

- ✓ Realizar la Apertura y cierre de Evento.
- ✓ Dar la Bienvenida a todos los invitados.
- ✓ Agradecer la invitación a que haya lugar.( empresa, Entidad pública, etc.).
- ✓ Desarrollo del Acto Protocolario.
- ✓ El evento debe contar los elementos distintivos institucionales: imagen corporativa, el personal con chaleco, bandera, y entrega de elementos de merchandising.
- ✓ Despedida e invitación para que se vinculen al Fondo Nacional del Ahorro.

#### **Tenga siempre presente:**

- ✓ Identificar el Nombre de la persona que permitió realizar el evento (Autoridades, alcaldías entre otros).
- ✓ Elaborar las precedencias antes de iniciar el Evento.
- ✓ Las campañas de mercadeo, eventos deben de ir acompañadas de material publicitario donde se comuniquen las bondades de los productos y/o servicios que ofrece el FNA.
- ✓ Tener en cuenta el libreto de protocolo de eventos suministrado por el proceso de comunicaciones, formato PE-FO 044.

#### **Tenga en cuenta...**

- ✓ Recibir los Consumidores Financieros de acuerdo con el protocolo de atención presencial.
- ✓ Todos los eventos deben contener elementos de publicidad del FNA como; dummies, banderas, carpas, chaleco para cada participante y demás que sean necesarios para identificar la asistencia del Fondo Nacional del Ahorro.
- ✓ Entonar el Himno Nacional, himno del municipio o departamento y por último el Himno del Fondo Nacional del Ahorro dentro del acto Protocolario.

Otros lineamientos que hacen parte del protocolo son la apariencia personal de los funcionarios y la apariencia de los puestos de trabajo; la cual debe ser sobria,

discreta, que permita al Consumidor Financiero generar confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza que permita generar una buena imagen.

### **Presentación Personal**

- ✓ No se deben usar prendas muy ajustadas al cuerpo, ni transparencias, en el caso de las mujeres, abstenerse de usar faldas muy cortas.
- ✓ Los hombres deben usar la camisa completamente abotonada y en el caso de usar corbata esta debe ser ajustada al cuello.
- ✓ La ropa debe estar limpia y planchada.
- ✓ Usar siempre, sin excepción, el carné que los identifica como servidores o contratistas del Fondo Nacional del Ahorro.
- ✓ Todos los asesores comerciales deben portar el chaleco institucional.
- ✓ Hombres y mujeres deben mantener el cabello arreglado y limpio y las uñas limpias.
- ✓ El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- ✓ Las trabajadoras nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.
- ✓ Se debe evitar el uso de aretes, hebillas, diademas y demás accesorios que llamen la atención.
- ✓ Los hombres deberán afeitarse a diario a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.

### **Puestos de Trabajo**

- ✓ Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. Para esto resulta conveniente llegar 10 o 15 minutos antes del inicio de la jornada.
- ✓ Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del Consumidor Financiero.
- ✓ No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- ✓ No usar aparatos electrónicos de uso personal.
- ✓ No se deben consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajo.

- ✓ La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- ✓ Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- ✓ La papelera de basura no debe estar a la vista ni desbordada.
- ✓ Los implementos necesarios para el desarrollo de las actividades propias deben ser revisadas diariamente antes de iniciar labores y contar con el soporte o cargue oportuno: esferos, hojas, formularios, etc.).
- ✓ Antes del inicio de la jornada laboral, el personal encargado deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al Consumidor Financiero, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

#### 4.8. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

☺ **Saludo:** *“Fondo Nacional del Ahorro, buenos días/tardes/noches, habla con... (nombre y apellido)...en qué le puedo servir?, ¿con quién tengo el gusto de hablar?”*

☺ **Atención al requerimiento.** Escuchar atentamente y comprender la expresión de las necesidades de la solicitud o petición.

☺ **Validar la identidad de la persona.** Realizar preguntas básicas como:



*“¿Por favor me confirma su documento de identidad o Nit de la empresa?”*

*“¿Por favor me indica cuál es su dirección?”*

*“Permítame un instante verifico en el sistema el estado actual. La línea va a permanecer un momento en silencio, no cuelgue por favor”*

☺ **Solución al requerimiento.** Brindar la información necesaria y posible. En el caso de no solucionar de fondo el requerimiento indicar los pasos a seguir.

☺ **Despedida.** *“Sr(a) (Nombre del afiliado) le puedo colaborar en algo más?... Gracias por haberse comunicado con el Fondo Nacional del Ahorro, que tenga un buen (día, tarde, noche), recuerde que habló con (nombre de la persona que atendió la llamada)”*.

¿Cómo pedirle al Cliente que espere?	¿Cómo transferir una llamada?	¿Cómo tomar un mensaje?
<p>Pídale autorización a su cliente para hacerlo esperar.</p> <p>Explíquele porqué debe esperar</p> <p>Dete un cálculo aproximado de cuánto tiempo debe esperar.</p> <p>Una vez retome la llamada agrádezcalle por haber esperado.</p>	<p>Explicar porqué se va a transferir la llamada y a quién.</p> <p>Estar seguro de que alguien contestó la llamada.</p> <p>Decirle a la persona a quien le transfiere la llamada de que se trata y el nombre de quien está llamando.</p>	<p>Antes de preguntarle el nombre a quién llama, responda si la persona solicitada está o no está.</p> <p>Si la persona no está, en forma positiva explique brevemente su ausencia.</p> <p>Calcule y diga cuánto tiempo tardará en volver.</p> <p>Ofrézcale su servicio.</p> <p>Si la respuesta es negativa (Si no puede atenderle), pregunte: "<i>¿Desea dejarle un mensaje?</i>"</p>
<p><b>Indicaciones:</b> Una vez contestada la llamada usted deberá oprimir la tecla 2 para poner en modo de espera, si desea retomar nuevamente la llamada oprima la misma tecla.</p> 	<p><b>Indicaciones:</b> Para trasferir la llamada a otra extensión usted debe: oprimir la opción "TRSNF" (1) + el número de la extensión; contestada la llamada oprima nuevamente la Opción "TRSNF" (1) y finaliza.</p> 	

Cuando la persona solicitada se encuentra:

Ocupada	No está presente
<p>Si por cualquier circunstancia se va a demorar la posibilidad de hablar con la persona en cuestión, se le comunicará y preguntará si desea esperar, o bien se le pedirá que llame más tarde o se le llamará en cuanto esté disponible.</p>	<p>Es recomendable utilizar una expresión, como por ejemplo: "<i>Lo siento, pero en este momento no puede atenderlo, ¿podría ayudarle en algo?</i>"</p>

### ¡Recuerde!!

- ✓ Se debe contestar máximo a los tres (3) timbres de la llamada.
- ✓ No dejar a la persona esperando demasiado tiempo (40 segundos es mucho).
- ✓ Reduzca el mínimo la cantidad de veces que trasfiere la llamada.
- ✓ Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el Consumidor Financiero comprenda el mensaje.
- ✓ Se debe ser persuasivo y contundente; para ello es importante hacer énfasis en las palabras claves de la conversación.
- ✓ Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y registrarlos en el formato correspondiente, que permitan ser analizados posteriormente.

- ✓ Dar al Consumidor Financiero una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- ✓ Hacer seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al Consumidor Financiero.

### ¡Importante!!

- ✓ Evitar apagar, no contestar o silenciar los teléfonos del servicio. Todas las llamadas se deben contestar.
- ✓ Abstenerse de comer durante la atención de la llamada.

## 4.9. PROTOCOLO CANALES IMPRESOS

A continuación se relaciona un número de ítem que se deberán suministrar al Consumidor Financiero como mínimo:

CONTENIDOS	TIPO DE IMPRESO			
	Oficios	Folletos	Correo	Facturas
Nombre(s) y apellido(s) completos del Consumidor Financiero	✓		✓	✓
Número del documento de identificación	✓		✓	✓
Dirección completa	✓		✓	✓
Número de radicado	✓		✓	✓
Logo del Fondo Nacional del Ahorro	✓	✓	✓	✓
Logo del Ministerio de Vivienda	✓	✓	✓	✓
Sellos de calidad	✓	✓	✓	✓
Entidad que vigila al Fondo Nacional del Ahorro	✓	✓	✓	✓
Dirección página Web	✓	✓	✓	✓
Teléfono de contacto	✓	✓	✓	✓
Dirección sede nacional principal	✓	✓	✓	✓
Número de Identificación Tributaria (Nit)	✓	✓	✓	✓
Línea de atención gratuita	✓	✓	✓	✓
Puntos de pago autorizados			✓	✓
Dirección Puntos de atención a Nivel Nacional			✓	✓
Datos de consumo				✓
Incluir mensajes "tips" que capten la atención del Consumidor Financiero				✓
Datos de contacto del Defensor del Consumidor Financiero				✓

## Correspondencia Externa

- ✓ Contemplar los contenidos mínimos establecidos en la tabla de canales impresos.
- ✓ Iniciar con el siguiente encabezado: ***"Reciba un cordial saludo en nombre del Fondo Nacional del Ahorro Carlos Lleras Restrepo"***.
- ✓ Despedirse ofreciéndole otras alternativas, donde puede solicitar información de trámites, servicios y demás.
- ✓ Cuando la comunicación corresponda a la respuesta de una petición queja o reclamo, se deberá tener en cuenta el establecido por la norma para efectos del tiempo de respuesta, y se deberá dar respuesta completa al requerimiento. Se deberán observar los lineamientos para el ítem de oficios.

### ¡Recuerde!!

- ✓ Utilizar el tipo de fuente establecido por la Entidad: arial 12 color negro, papel blanco membreteado, en el cual se debe figurar todos los datos de la Entidad: nombre, dirección, teléfonos, correo electrónico y dirección Web.

## 4.10. PROTOCOLO DE ATENCIÓN ELECTRÓNICA

**Atención portal Web:** Se debe tener en cuenta los criterios y guía de las características especiales para la publicación en la Web como lo indica el documento de la Política Editorial.

De igual manera se hace necesario tener en cuenta algunas referencias para un fácil acceso y una fluida comunicación con el ciudadano del Fondo Nacional del Ahorro, las cuales se relacionan a continuación:

- ✓ Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.
- ✓ Garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- ✓ La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes.
- ✓ Presentar información de manera ágil e interactiva.
- ✓ No duplicar información corporativa.
- ✓ Contar con una opción en la que el Consumidor Financiero pueda colocar sus quejas, reclamos o sugerencias.

Finalmente se debe informar al Consumidor Financiero las opciones que tiene el portal Web en donde podrá realizar los diferentes trámites ante la Entidad, sin que tenga que desplazarse personalmente a las sedes físicas; generando esto celeridad, agilidad, minimización de trámites y reducción de costos para los

ciudadanos.

### **Asesoría Virtual**

☺ Saludar a quien está conectado al chat virtual: ***“Muy buenos días/tardes/noches, bienvenido al chat virtual del FNA. Mi nombre es ...En qué le puedo colaborar?”***

☺ Saludo Presidente: ***“Muy buenas tardes, le saluda (nombre del Presidente), Presidente del FNA, Bienvenidos al chat virtual del FNA. En que le puedo colaborar?...Permítanos un momento por favor en línea mientras consultamos su información”.***

☺ Intervenga y de soluciones al Consumidor Financiero de una manera sencilla.

☺ Termine sus comunicaciones con frases como ***“Hasta pronto”, “Gracias por su tiempo”, “Tenga Usted un buen día”.***

### **¡Recuerde!!**

- ✓ No utilizar siglas ni abreviaturas.
- ✓ Hablar con el afiliado de “Usted” como forma de respeto y cordialidad
- ✓ Revisar mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (No muy densa). Lenguaje directo, sencillo. Seguir las normas de redacción aceptadas por la academia de la lengua, es la mejor práctica.
- ✓ Revisar las preguntas frecuentes, tener documento con las respuestas establecidas
- ✓ En caso de no tener respuesta a la pregunta formulada por el afiliado se piden datos como correo electrónico, número telefónico, número de cédula y en máximo 24 horas se dará una respuesta contactando al afiliado.
- ✓ La pregunta se re direccionará al área encargada, a través de correo electrónico y de la misma manera se recibirá la respuesta para ser comunicada al afiliado.
- ✓ No se da información como saldos, fechas de aprobación, montos de aprobación, se solicita que se acerque a un Punto de Atención o en el caso de tener clave de acceso IVR a Fondo Virtual, por este medio podrá consultar saldos.
- ✓ Se responderán dudas e inquietudes en tiempo real y se podrá orientar al afiliado al momento de navegar dentro del portal o realizar algún tipo de transacción vía internet.
- ✓ Si en cualquier momento, accidentalmente envía un mensaje con un error, envíe un mensaje que enfatice, entre estrellas, la corrección que se desee señalar.

### **Atención a través de Correo Electrónico**

- ✓ El contenido mínimo deseado para este tipo de comunicación está contemplado en la tabla de Canales Impresos.
- ✓ Saludar, encabezado, contenido y despedirse al final.

- ✓ Es importante el uso de palabras correctas, que no se presten para confusión, no cometer faltas de ortografía, ni de gramática.
- ✓ Antes de enviar un mensaje, asegúrese de que está escrito con corrección y claridad y que se trata de comunicación escrita, y como tal queda registro de ella.
- ✓ Utilizar siempre el campo "asunto": el destinatario puede decidir si leer o no un mensaje basándose solo en el encabezamiento.
- ✓ Enviar los mensajes en texto plano, no utilizar estilos ni adornos innecesarios, sin colores, tamaños, negritas, etc.
- ✓ No escribir en mayúscula sostenida. Escribir en mayúsculas en Internet equivale a gritar, se puede utilizar las comillas, los asteriscos y guiones bajos para \*enfaticar\* y subrayar.
- ✓ Escribir por párrafos para que el mensaje quede mejor estructurado, y sepáralos con líneas en blanco, para no cansar con su lectura.
- ✓ No escribir líneas de más de 80 caracteres.
- ✓ Por el mismo motivo, cuando se envíen copias de un correo a varias personas, colocar la lista de direcciones a enviar en el campo CCO (cuentas de correo ocultas). De esa forma evitara dar a conocer las direcciones de terceras personas.
- ✓ No reenviar mensajes en cadena, falsas alarmas de virus, etc.
- ✓ Evitar el envío de archivos adjuntos demasiado pesados. Enviarlos solo cuando sea necesarios y advertir sobre su contenido al remitente en el cuerpo del mensaje.

## CANALES AUDIOVISUALES

### Radio

- ☺ Elaborar un libreto con los contenidos que se darán a conocer en el espacio radial. Este debe estar aprobado previamente por el líder del proceso de comunicaciones.
- ☺ El programa inicia con un saludo a los oyentes que se basa en la siguiente interlocución:

*“Buenos días/tardes/noches, un saludo muy especial para todos aquellos que nos escuchan a esta hora, tenemos las ...(hora; para dar a conocer que se está en directo) le damos la bienvenida a este espacio ...(nombre del programa), el programa institucional del FNA. Soy ...(nombre del locutor) y en este momento vamos con nuestro tema del día, adelante ...(nombre del periodista encargado de la sección)”.*

- ☺ Desarrollo del tema

☺ Locutor: *“En este momento abrimos nuestras líneas telefónicas para que nuestros oyentes se comuniquen con un asesor y/o con el presidente FNA”.*



☺ El programa termina con una despedida que se basa en la siguiente información:

***“Tenemos ya las ...(hora) y hemos llegado al final de este, su espacio...(nombre del programa) la cita es nuevamente ...(hora y fecha de la siguiente transmisión) y recuerden (decir slogan)”***

### **¡Recuerde!!**

- ✓ Hablar despacio, claro y con términos sencillos.
- ✓ Dar potencia a la voz, ya que la radio no cuenta con la fuerza de la imagen.
- ✓ Ser puntual, y evitar hacer ruidos con objetos en la mesa o el micrófono (también sonidos con la boca, los dedos, etc.).
- ✓ Ser cálido y amable con cada uno de los oyentes
- ✓ Aclarar en lo posible las dudas y requerimientos de cada uno de los oyentes.
- ✓ El lenguaje que debe utilizar el locutor debe ser de “usted”

### **Televisión**

☺ Elaborar un libreto y una continuidad con los contenidos que se darán a conocer. Este debe estar aprobado previamente por el líder del proceso de comunicaciones.

☺ El programa inicia con un saludo a los televidentes que se basa en lo siguiente interlocución:

***“Un saludo muy especial a todos los ahorradores de Colombia. Bienvenidos a su programa ...(nombre del programa), hemos preparado (minutos, duración del programa) con la información que sabemos va ser de gran utilidad. A continuación nuestros titulares son los siguientes...”***

☺ Desarrollo del programa con sus notas, entrevistados.

☺ El programa termina con una despedida que se basa en la siguiente información:

***“Hemos llegado al final de este programa (nombre del programa) esperen en nuestra siguiente emisión toda la información de ...(Siguiete tema). Hasta pronto”***

## ¡Recuerde!!

- ✓ El programa debe contener información veraz y oportuna para el televidente.
- ✓ El tipo de información debe ser clara y concisa.
- ✓ Se debe aprovechar el corto tiempo de emisión del programa de televisión para generar contenidos de calidad.
- ✓ Las notas de televisión deben contener información acerca del portafolio del FNA.
- ✓ El televidente debe tener un canal de comunicación para solicitar información adicional, tener mayor claridad y/o pedir algún tema nuevo para que sea tratado en una siguiente emisión.
- ✓ El lenguaje que debe utilizar el presentador debe ser de “Usted”.

## 5. ANEXOS

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>Nombre:</b> John Jairo Meneses Silva <b>Cargo:</b> AUXILIAR ADMINISTRATIVO <b>Fecha:</b> 20/Sep/2013	<b>Nombre:</b> Ana Maria Arenas Melo <b>Cargo:</b> JEFE DIVISION DESARROLLO ORGANIZACIONAL <b>Fecha:</b> 18/Oct/2013	<b>Nombre:</b> Alvaro Echeverry Londoño <b>Cargo:</b> JEFE DIVISION CESANTIAS <b>Fecha:</b> 22/Oct/2013