

# MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

## SAC VERSIÓN 1



**fna** FONDO NACIONAL DEL AHORRO

GRUPO BICENTENARIO





## CONTENIDO

### 1. INTRODUCCIÓN

### 2. ALCANCE

### 3. MARCO INSTITUCIONAL Y ESTRATEGICO DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.

- 3.1. Contexto institucional
- 3.2. Objetivo general del sistema
- 3.3. Objetivos específicos del sistema
- 3.4. Direccionamiento estratégico
- 3.5. Principios y valores
- 3.6. Pilares del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

### 4. MODELO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

- 4.1. Componentes del modelo de servicio de la Sociedad
- 4.2. Productos
- 4.3. Canales de atención al consumidor financiero
- 4.4. Comunicación Digital
- 4.5. Atención preferencial y atención diferencial e incluyente:

### 5. ELEMENTOS MÍNIMOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

- 5.1. Políticas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero
  - 5.1.1. Política de debida atención al consumidor financiero
  - 5.1.2. Política de prestación del servicio
  - 5.1.3. Política de educación financiera
  - 5.1.4. Política de atención de peticiones, quejas y reclamos (PQRS)
- 5.2. Procedimientos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
  - 5.2.1. Régimen sancionatorio
  - 5.2.2. Medición de la satisfacción al cliente
  - 5.2.3. Derechos de petición
  - 5.2.4. Procedimiento de respuesta de derechos de petición
- 5.3. Documentación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero
- 5.4. Estructura organizacional y definición de responsabilidades



- 5.4.1. Junta directiva:
- 5.4.2. Presidente
- 5.4.3. Evaluación del SAC
- 5.4.4. Responsabilidades de la Gerencia SAC
- 5.4.5. Responsabilidades de las Vicepresidencias
- 5.4.6. Responsabilidades de Direcciones y Gerencias
- 5.5. Capacitaciones e instrucciones de los funcionarios
- 5.5.1. Procesos de capacitación
- 5.5.2. Plan Institucional de Capacitación (PIC)
- 5.5.3. Necesidades de capacitación contempladas en el PIC
- 5.6. Educación financiera dirigida a los consumidores financieros
- 5.6.1. Información y comunicación al consumidor financiero
- 5.7. Infraestructura

## 6. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

- 6.1. Identificación
- 6.2. Medición
- 6.3. Control
- 6.4. Monitoreo

## 7. RIESGOS CONDUCTUALES

- 7.1. Objetivos:
- 7.2. Políticas para la Gestión del Riesgo de Conducta

## 8. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

- 8.1. Naturaleza y ámbito de aplicación
- 8.2. Designación y requisitos
- 8.3. Funciones del Defensor del Consumidor Financiero
- 8.4. Función de vocería y conciliación
- 8.5. Divulgación y acceso al DCF

## 9. DEFINICIONES

## 10. ANEXOS



## 1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) del Fondo Nacional del Ahorro S.A., en adelante la Sociedad, constituye el instrumento institucional mediante el cual se establecen, documentan y articulan las políticas, lineamientos, procedimientos, responsabilidades y mecanismos orientados a garantizar la debida atención, el trato justo, la protección de derechos y la calidad en la prestación del servicio a los consumidores financieros.

Este Manual se adopta en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010 y las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Básica Jurídica, reexpedida mediante la Circular Externa 006 de 2025.

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) se concibe como un mecanismo transversal e integral, que involucra a todas las áreas, procesos, canales y funcionarios de la Sociedad, y se articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Sistema Integrado de Gestión Institucional y el Modelo de Servicio al Ciudadano, con el propósito de situar al consumidor financiero en el centro de la gestión institucional.

Así mismo, el Manual consolida el marco de actuación de la Sociedad frente a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; la medición de la experiencia del consumidor financiero; la educación financiera; la gestión de riesgos conductuales; y la articulación con la figura del Defensor del Consumidor Financiero, como mecanismo adicional de protección de derechos.

Las disposiciones aquí contenidas son de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios, colaboradores y terceros que actúen en nombre de la Sociedad, especialmente para quienes desarrollen actividades relacionadas con la atención, orientación, información y prestación de servicios a los consumidores financieros, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, disciplinarias y legales a que haya lugar por su incumplimiento.



## 2. ALCANCE

Este Manual desarrolla el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) del Fondo Nacional del Ahorro S.A., de conformidad con lo dispuesto en la Parte I, Título III, Capítulo II de la Circular Básica Jurídica, reexpedida mediante la Circular Externa 006 de 2025, y la Ley 1328 de 2009, y establece los lineamientos para garantizar el trato justo, la adecuada atención, la entrega de información clara y oportuna, la educación financiera, y la atención y resolución de las peticiones, quejas y reclamos de los consumidores financieros.



## 3. MARCO INSTITUCIONAL Y ESTRATEGICO DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.

### 3.1. Contexto institucional

El Fondo Nacional del Ahorro S.A. fue creado mediante el Decreto Ley 3118 de 1968 como un establecimiento público y, posteriormente transformado por la Ley 432 de 1998, en empresa industrial y comercial del Estado de carácter financiero del orden nacional. Finalmente, en virtud del Decreto Ley 1962 de 2023, fue configurado como una sociedad de economía mixta de la rama ejecutiva del orden nacional, del tipo de las anónimas, organizada como establecimiento de crédito, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia. En el marco de esta misma normatividad y de conformidad con la Resolución 1481 de 2024, la Sociedad entra a formar parte del Conglomerado Financiero Grupo Bicentenario S.A.S.

Sus estatutos han sido aprobados y actualizados mediante las escrituras públicas debidamente registradas en la Cámara de Comercio de Bogotá D.C., de acuerdo con el marco normativo vigente.



El objeto principal de la Sociedad es administrar las cesantías de sus afiliados y facilitar soluciones de vivienda, mediante créditos de vivienda y leasing habitacional. Su alcance se amplió con la Ley 1114 de 2006 a través de contratos de Ahorro Voluntario, la Ley 1469 de 2011, modificada por la Ley 2079 de 2021, con crédito constructor destinado al desarrollo de macroproyectos de interés social nacional, así como realizar operaciones de leasing habitacional orientadas a la adquisición de vivienda y finalmente, el Decreto 0413 de 2025 créditos para el mejoramiento de vivienda sin hipoteca, en el marco de la política pública de vivienda y hábitat.

### 3.2. Objetivo general del sistema

Definir los lineamientos que permitan garantizar en la Sociedad una adecuada atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros durante su permanencia e interacción con la Sociedad.

### 3.3. Objetivos específicos del sistema

- Consolidar en la Sociedad, una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros, garantizando enfoque inclusivo, diferencial y accesibilidad en todos los canales de atención.
- Garantizar el suministro y acceso a información clara, transparente, suficiente y oportuna sobre los productos y servicios ofrecidos por la Sociedad, de acuerdo con las necesidades y el perfil del consumidor financiero.
- Fortalecer los procedimientos y la gestión integral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás requerimientos de los consumidores financieros, asegurando su trámite eficiente, trazable y oportuno.
- Diseñar, implementar y ejecutar estrategias de educación financiera orientadas a promover el conocimiento de los productos y servicios de la Sociedad, así como la comprensión de los derechos, deberes y obligaciones.
- Asegurar la continuidad, disponibilidad y calidad del servicio en los canales presenciales y no presenciales, fortaleciendo la capacidad institucional y la debida diligencia en la atención integral, oportuna y coherente de los consumidores financieros.

### 3.4. Direccionamiento estratégico

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Fondo Nacional del Ahorro S.A., orienta su direccionamiento estratégico al fortalecimiento de una cultura institucional centrada en el ciudadano, fundamentada en la eficiencia administrativa, la transparencia y la mejora continua.



En este contexto, el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) se consolida como un eje articulador entre la planeación estratégica y la prestación del servicio, permitiendo que las acciones institucionales se alineen con los pilares del MIPG y garanticen una atención oportuna, incluyente y de calidad para los consumidores financieros.

### 3.5. Principios y valores

Los principios y valores constituyen el marco de referencia que orienta la toma de decisiones y el comportamiento de los funcionarios en la prestación del servicio al ciudadano y al consumidor financiero. Estos lineamientos se encuentran definidos en la Constitución Política de Colombia y en el Código de Gobierno Corporativo e Integridad de la Sociedad.

Los principios corresponden a las pautas que deben guiar la actuación de quienes prestan sus servicios en la Sociedad, con el propósito de asegurar un comportamiento ético, responsable y coherente, y de promover mejores experiencias y calidad en el servicio, tanto interno como externo.

Los valores corporativos reflejan las formas de actuar esperadas de todos los colaboradores, que hacen posible una convivencia basada en la dignidad humana, el respeto y la confianza, orientando el relacionamiento con los consumidores financieros y demás grupos de interés.

- **Honestidad:** actuar con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia, rectitud y primacía del interés general.
- **Respeto:** reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, sin distinción alguna, reconociendo la diversidad y las diferencias individuales.
- **Compromiso:** asumir con responsabilidad el rol como servidor público, con disposición permanente para comprender y atender las necesidades de las personas, buscando mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** cumplir las funciones y responsabilidades asignadas con atención, prontitud, eficiencia y calidad, optimizando el uso de los recursos de la Entidad.
- **Justicia:** actuar con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, la equidad, la igualdad y la no discriminación.



### 3.6. Pilares del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

Los pilares identificados por la Sociedad son los siguientes:



Servicio confiable



Atención prioritaria



Canales de atención



Educación financiera



Información unificada



Lenguaje claro

- **Servicio confiable, amable y eficiente, con trato justo:** Garantizar una atención respetuosa, oportuna y de calidad en todos los canales, orientada a generar confianza y a proteger los derechos de los consumidores financieros.
- **Atención prioritaria a población vulnerable:** Brindar un trato preferencial y diferencial a las personas en situación de vulnerabilidad, de conformidad con la normatividad vigente, asegurando igualdad de condiciones, accesibilidad e inclusión.
- **Canales de atención accesibles y en mejora permanente:** Disponer de canales presenciales y no presenciales de fácil acceso, que faciliten la interacción con el consumidor financiero y que se encuentren en permanente evaluación y mejora.
- **Educación financiera:** Desarrollar programas de formación y comunicación que permitan a los consumidores financieros comprender los productos, servicios, riesgos, derechos y deberes, promoviendo decisiones informadas, responsables y la protección de sus derechos.
- **Información unificada y servicio estandarizado:** Garantizar la coherencia y consistencia de la información suministrada en todos los canales de atención, así como la estandarización del servicio, con el fin de asegurar una experiencia homogénea para el consumidor financiero.
- **Lenguaje claro:** Utilizar un lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión en todas las comunicaciones, que permita una interacción efectiva, cercana y confiable con los consumidores financieros.



## 4. MODELO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) del Fondo Nacional del Ahorro S.A., se fundamenta en la Ley 1328 de 2009, que establece la obligación de garantizar un entorno de atención basado en el trato justo, la protección, el respeto y el servicio al consumidor financiero.

Conforme a este marco, el modelo de atención de la Sociedad incorpora las directrices de la Circular Básica Jurídica C.E. 006 de 2025 de la Superintendencia Financiera de Colombia, que desarrolla los principios de trato justo, inclusión, accesibilidad, educación financiera y trazabilidad, fortaleciendo la cultura organizacional de atención y protección del consumidor financiero.

Así, la Sociedad adopta un modelo de atención alineado con los requerimientos del ente de control y con las políticas del Gobierno Nacional, asegurando una atención integral, coherente y centrada en el consumidor financiero.

De manera complementaria, y en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se incorpora el Modelo de Servicio al Ciudadano definido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, el cual estructura la gestión pública a través de las dimensiones de “ventanilla hacia adentro” y “ventanilla hacia afuera”, tal como se ilustra en el gráfico del CONPES 3785 de 2013.



Fuente: CONPES 3785 de 2013



## VENTANILLA HACIA ADENTRO

Corresponde a los elementos internos de la Sociedad que permiten organizar, soportar y garantizar la adecuada prestación del servicio. Incluye los siguientes componentes:

- Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.
- Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público.
- Gobierno digital.
- Seguridad digital.
- Defensa jurídica.
- Mejora normativa.

Estos componentes aseguran que la Sociedad cuente con reglas claras, procesos eficientes, recursos adecuados y un marco institucional sólido para la atención al consumidor financiero.

## VENTANILLA HACIA AFUERA

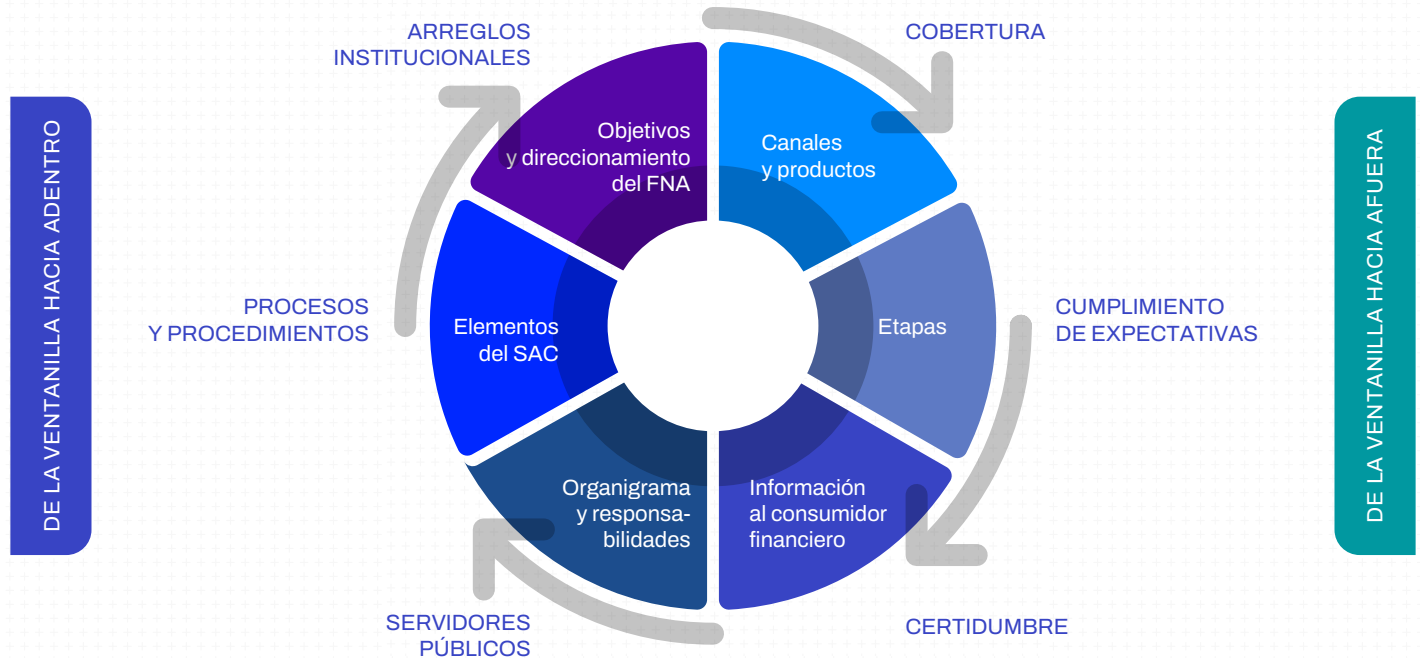
Hace referencia a la relación directa entre la Sociedad y el ciudadano o consumidor financiero y se enfoca en la experiencia de atención y servicio. Comprende los siguientes componentes:

- Racionalización de trámites.
- Participación ciudadana en la gestión pública.
- Servicio al ciudadano.
- Gobierno digital.
- Integridad.

### 4.1. Componentes del modelo de servicio de la Sociedad

La Sociedad desarrolla su modelo de servicio teniendo en cuenta las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), con énfasis en el servicio al consumidor financiero y en las políticas vigentes relacionadas con la atención, el trato justo y la protección de derechos.

Este modelo sitúa al consumidor financiero en el centro de la gestión institucional y se estructura a partir de componentes interrelacionados que permiten garantizar una atención coherente, confiable y de calidad, tanto en los procesos internos de la Sociedad como en la experiencia directa del servicio.



El modelo de servicio de la Sociedad se compone de los siguientes elementos:

- **Canales y productos:** canales presenciales y no presenciales dispuestos para facilitar la interacción y el acceso a los productos y servicios ofrecidos por la Sociedad.
- **Etapas del sistema:** fases de identificación, medición, control y monitoreo, que permiten evaluar de manera permanente el funcionamiento del SAC y fortalecer la mejora continua.
- **Información al consumidor financiero:** provisión de información clara, oportuna y comprensible sobre productos, servicios, derechos, deberes y canales de atención, utilizando lenguaje claro y medios accesibles.
- **Organigrama y responsabilidades:** Definen los roles y responsabilidades de las diferentes áreas y funcionarios frente al servicio, asegurando claridad, coordinación y corresponsabilidad institucional.
- **Elementos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC):** Comprenden las políticas, procedimientos, controles y mecanismos que garantizan la debida atención, el trato justo y la protección de los derechos del consumidor financiero.



- **Objetivos y direccionamiento institucional:** Orientan las acciones de la Entidad y alinean la planeación estratégica con la prestación del servicio, asegurando coherencia entre lo que se planifica y lo que se ofrece al consumidor financiero.

Estos componentes se articulan con los elementos externos del modelo de servicio al ciudadano, tales como los arreglos institucionales, los procesos y procedimientos, los servidores públicos, la certidumbre, la cobertura y el cumplimiento de expectativas, los cuales permiten que la Sociedad brinde una atención confiable, transparente y orientada a generar confianza en los consumidores financieros.

En conjunto, este modelo permite que cada funcionario, desde su rol, contribuya al adecuado funcionamiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero y a la consolidación de una cultura institucional centrada en el servicio.

## 4.2. Productos

La Sociedad ofrece a los consumidores financieros diferentes productos y servicios, los cuales se estructuran a partir de los procesos de captación y colocación, de acuerdo con la normatividad vigente y los requisitos definidos para cada producto.

La captación corresponde a los mecanismos mediante los cuales la Sociedad recibe y administra los recursos de sus afiliados.

### Productos de captación

- **Cesantías:** administración de los recursos de cesantías de los afiliados, conforme a la normatividad vigente.
- **Ahorro Voluntario Contractual (AVC):** modalidad de ahorro que permite a los afiliados constituir recursos adicionales, en las siguientes modalidades:
  - \* Ahorro Voluntario Contractual Tradicional.
  - \* Ahorro Voluntario Contractual en Condiciones Especiales.

La colocación se refiere a la asignación de dichos recursos a través de productos de financiación, principalmente orientados a facilitar el acceso a soluciones de vivienda



## Productos de colocación

- **Crédito para compra de vivienda:** destinado a la adquisición de vivienda nueva o usada.
- **Crédito para construcción de vivienda en sitio propio:** orientado a la construcción de vivienda sobre un lote de propiedad del afiliado o el afiliado y el deudor solidario no afiliado, o el afiliado y uno cualquiera de los miembros del hogar.
- **Compra de cartera:** permite trasladar obligaciones de crédito hipotecario a la Sociedad, en las condiciones y normatividad establecidas.
- **Crédito para mejora de vivienda:** Mejora de Vivienda con Garantía Hipotecaria y Mejora de Vivienda sin constitución de Garantía Hipotecaria.

Con destino a:

- \* Remodelación o reparaciones
- \* Ampliación, modificación o reforzamiento estructural

- **Leasing habitacional:** modalidad de financiación para la adquisición de vivienda, en las siguientes categorías:
  - \* Leasing habitacional familiar.
  - \* Leasing habitacional no familiar.
- **Crédito constructor:** orientado al financiamiento de proyectos de construcción de vivienda, de conformidad con la normatividad vigente.
- **Crédito asociativo:** dirigido al desarrollo de proyectos de vivienda, que permite la articulación entre la Sociedad, los desarrolladores y los beneficiarios, de acuerdo con la normatividad vigente y las condiciones definidas para este producto.
- **Crédito Educativo:** dirigido al fomento de la educación en los niveles de formación académica de Pregrado y Postgrado. Aplica para colombianos residentes en Colombia y beneficiarios de los colombianos residentes en el exterior cuyos estudios se adelanten en el territorio colombiano.



### 4.3. Canales de atención al consumidor financiero

Con el fin de garantizar el acceso a los productos y servicios de la Sociedad y fortalecer la comunicación con los consumidores financieros, el Fondo Nacional del Ahorro S.A. dispone de diversos canales de atención, a través de los cuales éstos pueden realizar trámites, presentar solicitudes y recibir orientación y acompañamiento.

La Sociedad aplica directrices claras sobre el uso de dichos canales, los medios de contacto, la seguridad de la información y la calidad en la prestación del servicio, en cumplimiento de lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia, conforme a la Circular Básica Jurídica, Parte I, Título III, Capítulo II.

Así mismo, el tratamiento de los datos personales se realiza conforme a la normatividad vigente y a la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Sociedad, garantizando la confidencialidad, seguridad, privacidad y protección de la información.

En este marco, el presente capítulo establece los lineamientos definidos por la Superintendencia Financiera, incorpora las actualizaciones normativas aplicables y presenta un resumen de los canales de atención disponibles, con el propósito de asegurar que la información suministrada sea clara, precisa y accesible.

#### CANAL PRESENCIAL

El canal presencial comprende los espacios físicos donde la Sociedad atiende directamente al consumidor financiero. Está conformado por:

- **Puntos de Atención (PA):** Oficinas ubicadas en diferentes ciudades del país; algunos cuentan con quioscos, Fondo Ágil, para realizar trámites de forma rápida y autónoma.
- **Puntos Empresariales (PE):** Espacios ubicados en entidades públicas o privadas.
- **Puntos Institucionales (PI):** Módulos de atención instalados en gobernaciones, alcaldías, terminales de transporte, CADE y SuperCADE.
- **Fuerza comercial:** Equipo de gestores encargado de promover los productos y servicios y realizan seguimiento a empresas y clientes.
- **Ferías:** Espacios en los que la Sociedad participa con stands para divulgar su oferta de vivienda y alianzas vigentes con constructoras.



## CANAL TELEFÓNICO

El canal telefónico permite la interacción en tiempo real con los consumidores financieros, brindando orientación e información a través de las líneas habilitadas, locales y gratuitas a nivel nacional.

- **Contact Center – Línea de información general:** se brinda información general sobre productos y servicios ofrecidos, requisitos para la realización de trámites y el soporte para el acceso y la navegación en Fondo en Línea Personas y en la aplicación móvil FNA Móvil Ágil.
- **Contact Center – Línea de orientación para legalización de crédito:** se presta información sobre el proceso de legalización del crédito y el avance en las diferentes etapas del mismo.

La información suministrada a los consumidores financieros a través de estas líneas corresponde a la información que pueden visualizar los asesores del Contact Center, de acuerdo con los aplicativos y módulos habilitados para la consulta de productos y servicios de la Sociedad.

## CANALES DE DENUNCIA

Disponibles 24 horas, se pueden informar presuntos hechos de corrupción y conductas antiéticas:

- **Página web institucional, en el botón “Denuncie Seguro”.**
- **Líneas telefónicas:** 01 8000 112669 y 601 420 1686.
- **Correo electrónico:** [denuncie@fna.gov.co](mailto:denuncie@fna.gov.co)

La Sociedad garantiza que estos canales cuenten con criterios de accesibilidad, tales como intérprete o subtítulos, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad.

## CANAL VIRTUAL

El canal virtual integra los medios de atención basados en tecnologías de la información y herramientas digitales, permitiendo una comunicación ágil, dinámica y permanente con los consumidores financieros.

A través de este canal, los consumidores pueden acceder a información, realizar trámites, presentar solicitudes y comunicarse con la Sociedad de manera no presencial.



- **Portal web institucional:** plataforma digital que permite consultar información detallada sobre productos, servicios, canales de atención, noticias y demás contenido de interés, disponible en [www.fna.gov.co](http://www.fna.gov.co).
- **Fondo en Línea:** plataforma transaccional dirigida a afiliados y empleadores registrados, que facilita el acceso y la consulta de cuentas y productos. Su ingreso se realiza a través del botón “Fondo en Línea”, ubicado en la parte superior del portal web institucional.
- **Aplicación móvil (App):** herramienta disponible para afiliados y no afiliados, que permite acceder desde dispositivos móviles, a información sobre los productos y servicios ofrecidos. Adicionalmente, permite realizar trámites, consultar datos generales, hacer seguimiento a PQRS, contactar a un asesor en línea o telefónicamente, conocer los puntos de atención y facilitar el acceso a otros canales.
- **Redes sociales:** canales digitales en los que la Sociedad tiene presencia institucional: Facebook, X, Instagram, TikTok, LinkedIn y YouTube, a través de los cuales los consumidores financieros pueden informarse, expresar opiniones y presentar inquietudes, quejas o reclamos relacionados con los productos y servicios.

Dado que la interacción en redes sociales es continua y concurrente, la Sociedad realiza el monitoreo permanente de los mensajes, comentarios y consultas, con el fin de garantizar una atención oportuna y adecuada.

- **Asesor en línea:** atención escrita en tiempo real, disponible de lunes a domingo, en el horario de 6:00 a.m. a 9:00 p.m, a través de Chat y WhatsApp:
  - \* **Chat:** herramienta a la cual el consumidor financiero accede desde el portal web institucional, diligenciando datos básicos para interactuar con un asesor.
  - \* **WhatsApp (API Business):** canal de mensajería instantánea a través del número 321 321 3441.
- **Correo electrónico:** Canal de comunicación escrita que permite a los consumidores financieros realizar solicitudes, pedir información, recibir orientación o asistencia relacionada con los productos y servicios de la Sociedad, así como radicar peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, a través de los siguientes correos institucionales:
  - \* **[contactenos@fna.gov.co](mailto:contactenos@fna.gov.co)**
  - \* **[entidades@fna.gov.co](mailto:entidades@fna.gov.co)**, exclusivo para entidades.

## CANAL ESCRITO

Este canal reúne los mecanismos mediante los cuales los consumidores financieros pueden presentar de manera escrita sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y demás



observaciones relacionadas con los productos, trámites, procesos y servicios de la Sociedad. Permite recoger de forma sistemática la percepción de los consumidores financieros y constituye un insumo relevante para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad del servicio.

El canal escrito está conformado por:

- **Buzón de sugerencias:** espacios físicos ubicados en los puntos de atención de la Sociedad a nivel nacional, a través de los cuales los consumidores financieros pueden presentar solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y propuestas de mejora.

La información recolectada permite identificar oportunidades de mejora, fortalecer buenas prácticas y adoptar acciones orientadas al mejoramiento continuo del servicio.

#### 4.4. Comunicación Digital

La Sociedad dispone de herramientas y tecnologías digitales que fortalecen la comunicación interna y externa con los consumidores financieros y demás grupos de interés, garantizando el acceso oportuno a la información, transparencia y cercanía institucional.

La comunicación digital tiene como propósito informar, orientar y acompañar a los consumidores financieros durante su relación con la Sociedad, mediante el uso de canales digitales claros, accesibles y coherentes con la estrategia institucional de servicio. En este marco, la comunicación digital de la Sociedad se desarrolla a través de los siguientes ámbitos:

#### COMUNICACIÓN INTERNA

Canales digitales utilizados para informar y orientar a los funcionarios de la Sociedad, con el fin de asegurar la correcta aplicación de los lineamientos, productos, servicios y procesos relacionados con la atención al consumidor financiero.

Los principales medios de comunicación interna son:

- **Mailing corporativo:** envío de comunicaciones internas oficiales, lineamientos y actualizaciones institucionales.



- **WhatsApp:** canal de apoyo para la divulgación de información interna y mensajes de interés operativo.
- **Pantallas digitales:** ubicadas en los puntos de atención y en la sede administrativa, utilizadas para la difusión de mensajes institucionales, campañas y contenidos informativos.

## COMUNICACIÓN EXTERNA

Canales a través de los cuales la Sociedad divulga información institucional a los consumidores financieros y ciudadanía en general, con el objetivo de informar sobre productos, servicios, trámites y campañas.

Los principales medios de comunicación externa son:

- **Redes sociales:** plataformas institucionales utilizadas para difundir mensajes, atender inquietudes generales e interactuar con los consumidores financieros.
- **Portal web institucional:** espacio oficial de divulgación de información pública sobre la Sociedad.
- **Prensa:** medio de difusión de información institucional a través de comunicados, boletines y publicaciones.
- **Mailing corporativo:** envío de comunicaciones informativas dirigidas a consumidores financieros y otros grupos de interés.



La gestión de la comunicación digital se realiza bajo criterios de lenguaje claro, oportunidad, coherencia y responsabilidad, garantizando que la información suministrada sea comprensible, veraz y consistente en todos los canales.

### 4.5. Atención preferencial y atención diferencial e incluyente:

La Sociedad, en el marco de su política de prestación del servicio, da cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1437 de 2011 y normas concordantes, garantizando atención preferencial a personas en condición de discapacidad, niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, personas víctimas de violaciones a los derechos humanos y, en general, personas en situación de indefensión o debilidad manifiesta.



De manera transversal a los elementos y etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), se incorpora la atención preferencial, diferencial e incluyente, para asegurar una prestación oportuna, respetuosa y con trato justo a consumidores financieros pertenecientes a grupos étnicos, tales como pueblos indígenas, comunidades negras, afrocolombianas y palenqueras, raizales del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, y el pueblo Gitano (ROM), así como a la población LGBTQ+, que comprende diversas orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género y características sexuales diversas.

La Sociedad reconoce y respeta la pluralidad y diversidad de estas poblaciones, garantiza sus derechos individuales y colectivos, y promueve la igualdad de oportunidades desde el reconocimiento de la diferencia y la no discriminación.

Con el propósito de fortalecer la inclusión y la accesibilidad, y de asegurar que todos los consumidores financieros conozcan y accedan a los productos y servicios de la Sociedad, se desarrollan, entre otras, las siguientes acciones:

- **Divulgación de información en canales digitales:** Publicación de piezas informativas en redes sociales institucionales, pantallas digitales, mailing, boletines informativos y WhatsApp institucional.
- **Accesibilidad para personas con discapacidad visual:** lectores de pantalla y navegación por teclado en el portal [www.fna.gov.co](http://www.fna.gov.co), desarrollado en HTML5 para mejorar la usabilidad.
- **Accesibilidad para personas con discapacidad auditiva:** Traducción a lengua de señas de los principales ítems del menú del portal y de contenidos audiovisuales sobre educación financiera, rendición de cuentas, productos y servicios.
- **Acceso a la información para grupos étnicos:** Traducción del video institucional de productos y servicios de la Sociedad a lenguas nativas Wayuunaiki y Palenquero, disponible en el portal web institucional y en YouTube.
- **Capacitación con enfoque inclusivo:** procesos de formación para las diferentes gerencias, con enfoque inclusivo y en lengua de señas, para fortalecer competencias en la atención a personas en condición de discapacidad.

Estas acciones se desarrollan en concordancia con la Circular Básica Jurídica C.E. 006 de 2025 de la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual refuerza los principios de trato justo, accesibilidad, inclusión y atención diferencial en la gestión del consumidor financiero.



## 5. ELEMENTOS MÍNIMOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) se estructura en siete (7) elementos mínimos que garantizan su adecuada implementación, operación, seguimiento y mejora continua dentro de la Sociedad. Estos elementos organizan de manera integral las políticas, los procedimientos, la estructura organizacional, los recursos y los mecanismos de control necesarios para asegurar una atención oportuna, con trato justo, protección, respeto y calidad en el servicio a los consumidores financieros.

Su desarrollo y aplicación se realizan en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1328 de 2009 y en la Circular Básica Jurídica – C.E. 006 de 2025 de la Superintendencia Financiera de Colombia, atendiendo los principios de debida diligencia, información adecuada y protección de los derechos del consumidor financiero.

Los elementos que conforman el SAC son:

1. Políticas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
2. Procedimientos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
3. Documentación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
4. Estructura organizacional y definición de responsabilidades.
5. Capacitación e instrucción de los funcionarios.
6. Educación financiera dirigida a los consumidores financieros.
7. Infraestructura

Estos elementos operan de manera articulada y permiten que el sistema funcione como un sistema integral, alineado con la estrategia institucional, orientado al fortalecimiento de la cultura de servicio y a la garantía efectiva de los derechos de los consumidores financieros.

### 5.1. Políticas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

#### 5.1.1. Política de debida atención al consumidor financiero

**Política:** Brindar información a los diferentes grupos de interés, internos y externos, de manera oportuna, actualizada, protegida y comprensible, utilizando lenguaje claro, canales accesibles y seguros, y garantizando la trazabilidad en la gestión de la información relacionada con los productos y servicios de la Sociedad.



**Cumplimiento y seguimiento:** la Gerencia SAC realizará, entre otras, las siguientes acciones:

- Verificaciones aleatorias a las publicaciones de los distintos canales de atención sobre productos, servicios, derechos y deberes, costos, tasas, canales, horarios de atención y Defensor del Consumidor Financiero.
- Visitas a los puntos de atención a nivel nacional para verificar el cumplimiento de los lineamientos del SAC y la adecuada atención a los consumidores financieros.

### 5.1.2. Política de prestación del servicio

**Política:** Proveer los recursos necesarios para ofrecer una asesoría integral, oportuna y de fácil acceso, garantizando el cumplimiento de los principios de trato justo, respeto, diversidad e inclusión.

Así mismo, promover mecanismos de retroalimentación y seguimiento continuo que permitan medir la experiencia del consumidor financiero en todas las etapas de su interacción con la Sociedad.

**Cumplimiento y seguimiento:** la Gerencia SAC realizará, entre otras, las siguientes acciones:

- Aplicación de encuestas de medición de satisfacción en los puntos de atención, evaluando tiempos de espera, amabilidad, claridad de la información, solución de necesidades e infraestructura.
- Análisis periódico de las quejas relacionadas con la prestación del servicio recibidas en los diferentes canales de atención.

### 5.1.3. Política de educación financiera

**Política:** Diseñar y desarrollar campañas y actividades de educación financiera que respondan al perfil, nivel de conocimiento y necesidades de los consumidores financieros, garantizando contenidos claros, accesibles y de fácil comprensión.

Así mismo, promover el uso de medios digitales y canales inclusivos que faciliten la participación y el acceso de todas las poblaciones.



**Cumplimiento y seguimiento:** la Gerencia SAC realizará, entre otras, las siguientes acciones:

- Seguimiento mensual a las campañas y actividades de educación financiera difundidas a través de los diferentes canales de atención y espacios de participación ciudadana.
- Actualización periódica del contenido exclusivo de educación financiera dispuesto en la página web institucional.

#### 5.1.4. Política de atención de peticiones, quejas y reclamos (PQRS)

**Política:** Gestionar las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias de manera cierta, suficiente, clara y oportuna, garantizando los derechos de los consumidores financieros y el cumplimiento de los términos legales.

**Cumplimiento y seguimiento:** la Gerencia de PQRS realizará, entre otras, las siguientes acciones:

- Análisis periódico de las PQRS como insumo para la identificación de planes de acción orientados a mitigar sus causas.
- Estructuración, por cada líder de proceso, de planes de mejoramiento y seguimiento que incluyan acciones preventivas y correctivas.
- Replanteamiento inmediato de los planes de acción cuando se evidencie baja efectividad en las medidas adoptadas.

## 5.2. Procedimiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

La Sociedad cuenta con procedimientos definidos para cada uno de sus procesos, conforme al mapa de Macroprocesos, los cuales establecen de manera clara y documentada la forma en que deben ejecutarse las actividades.

El soporte documental asociado a cada proceso describe detalladamente su desarrollo e incluye los documentos, guías y lineamientos orientados al servicio y la atención del consumidor financiero. Estos documentos se encuentran disponibles en la caracterización de cada proceso, disponibles en los repositorios institucionales correspondientes.



Los procedimientos definidos garantizan la estandarización de las actividades, facilitan la trazabilidad de la gestión y contribuyen al cumplimiento de los principios de debida atención, trato justo y calidad en la prestación del servicio al consumidor financiero.



### 5.2.1. Régimen sancionatorio

Todos los funcionarios de la Sociedad tienen el deber de cumplir las disposiciones normativas internas y externas relacionadas con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).

El incumplimiento de estas disposiciones dará lugar a la aplicación de las sanciones correspondientes y al inicio de procesos disciplinarios, de conformidad con lo establecido en el Código General Disciplinario -Ley 1952 de 2019, modificada por la Ley 2094 de 2021-, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

### 5.2.2. Medición de la satisfacción al cliente

La Sociedad realiza periódicamente la medición de la satisfacción de los consumidores financieros respecto de los productos y servicios ofrecidos, con el propósito de evaluar la calidad de la atención y fortalecer la mejora continua del servicio.

Para tal fin, se adelantan análisis técnicos y comparativos que consideran las mejores prácticas del mercado y los mecanismos de medición disponibles, lo que permite seleccionar la herramienta más adecuada y determinar si su aplicación se ejecuta con recursos propios o mediante la contratación de un tercero especializado.



Los resultados obtenidos permiten comparar el desempeño frente a periodos anteriores, identificar tendencias, analizar oportunidades de mejora y definir acciones orientadas al fortalecimiento del servicio al consumidor financiero.

La medición se desarrolla conforme al procedimiento interno documentado en el Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con la caracterización GSC-MSC- CP 001.

### 5.2.3. Derechos de petición

La Sociedad garantiza el ejercicio del derecho fundamental de petición a los consumidores financieros para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones, de conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1437 de 2011 —Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo—, modificada por la Ley 1755 de 2015, así como con la reglamentación interna, expedida por la Presidencia de la Sociedad.

La gestión, análisis y seguimiento de éstos, constituyen insumos fundamentales para identificar situaciones que afectan directa o indirectamente, la atención a los consumidores financieros. Con base en estos análisis, la Sociedad define y ejecuta acciones de mejora en articulación con los procesos responsables, con el propósito de fortalecer la calidad del servicio y prevenir la recurrencia de las situaciones identificadas.

### Canales para la presentación de derechos de petición

Para la presentación de derechos de petición, los consumidores financieros cuentan con los siguientes canales dispuestos por la Sociedad:

- **Puntos de atención.**
- **Portal web institucional**, en la sección Transparencia / PQRS.
- **Contact Center.**
- **Correspondencia física.**
- **Correo electrónico:** [contactenos@fna.gov.co](mailto:contactenos@fna.gov.co) .
- **Redes sociales institucionales.**
- **Canal de denuncias**, dispuesto por la Dirección de Transparencia y Cumplimiento.



La atención de los derechos de petición se realiza de manera oportuna, clara y respetuosa, garantizando la trazabilidad, el cumplimiento de los términos legales y la protección de los derechos de los consumidores financieros.

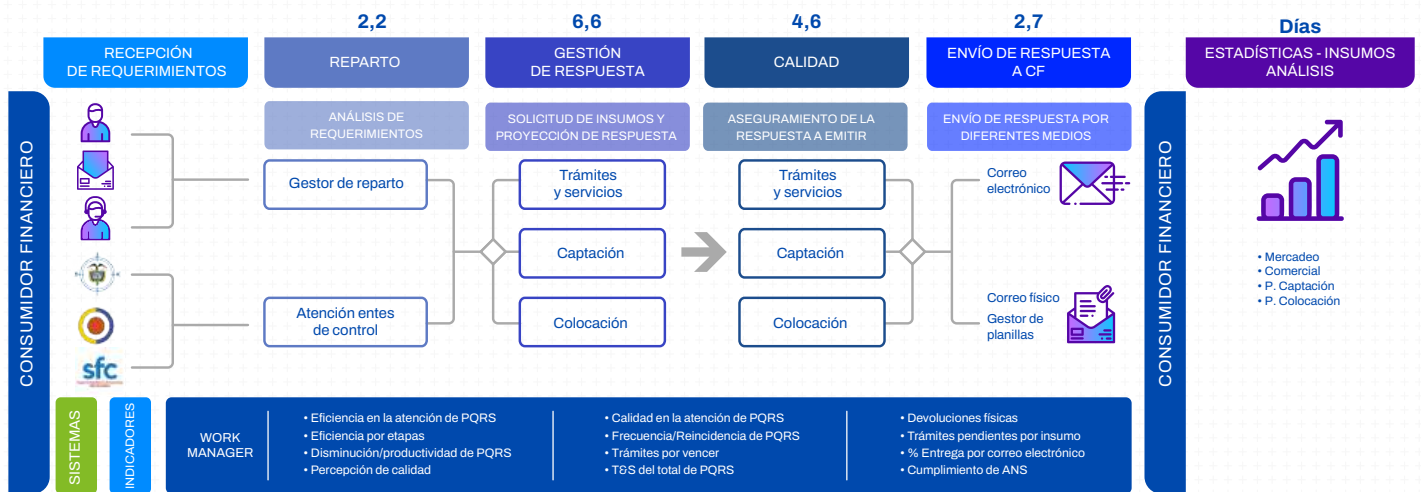
### 5.2.4. Procedimiento de respuesta de derechos de petición

La Sociedad atiende los derechos de petición a través de la Gerencia PQRS, responsable de la recepción, asignación, solicitud de insumos, seguimiento y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones presentadas por los consumidores financieros, garantizando el cumplimiento de los tiempos legales de respuesta, el monitoreo de su eficacia y efectividad, así como la identificación de las causas que afectan a los peticionarios, con el fin de que las áreas involucradas definan e implementen los planes de acción correspondientes.

La gestión de los derechos de petición se realiza conforme a lo establecido en la Resolución 021 de 2025 y al procedimiento interno documentado en el Sistema de Gestión de Calidad, identificado con la caracterización GSE-PQR-CP-001.

Este procedimiento define de manera clara las etapas, responsabilidades y tiempos de atención, garantizando respuestas oportunas, claras y de fondo, asegurando la trazabilidad de cada solicitud.

Las denuncias son atendidas de manera directa por la Dirección de Transparencia, conforme a los lineamientos internos y a la normatividad vigente.





La recepción y radicación de los derechos de petición se realiza a través de los canales dispuestos por la Sociedad, de la siguiente manera:

- Los derechos de petición recibidos por correo electrónico, puntos de atención y correspondencia física son radicados por la Gerencia Administrativa.
- Los derechos de petición presentados a través del Contact Center y el portal web institucional ingresan directamente a la Gerencia de PQRS.

### Definiciones y tiempos para dar respuesta a los derechos de petición

- **Petición:** solicitud de acceso a información pública que la Sociedad genera, obtiene, adquiere o controla en ejercicio de sus funciones.  
**Tiempo de respuesta:** diez (10) días hábiles.
- **Queja:** manifestación de protesta, inconformidad o descontento frente a una conducta que se considera irregular por parte de uno o varios servidores públicos en el ejercicio de sus funciones.  
**Tiempo de respuesta:** quince (15) días hábiles.
- **Reclamo:** solicitud mediante la cual una persona exige una solución frente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.  
**Tiempo de respuesta:** quince (15) días hábiles.
- **Consulta:** solicitud mediante la cual se requiere la opinión o concepto de la Sociedad sobre materias a su cargo.  
**Tiempo de respuesta:** treinta (30) días hábiles.
- **Sugerencia:** manifestación de una idea o propuesta orientada a mejorar la prestación del servicio o la gestión institucional.  
**Tiempo de respuesta:** se atiende conforme a los términos generales establecidos.
- **Felicitación:** manifestación de satisfacción por la calidad del servicio recibido por parte de la Sociedad.  
**Tiempo de respuesta:** se atiende conforme a los términos generales establecidos.



La Sociedad otorga atención prioritaria a los siguientes derechos de petición:

- Cuando por razones de salud o de seguridad personal exista peligro inminente para la vida o la integridad.
- Peticiones presentadas por periodistas en ejercicio de su actividad.
- Peticiones presentadas por niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes, personas en condición de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública.
- Personas desplazadas: tiempo de respuesta diez (10) días hábiles.
- Entre autoridades: tiempo de respuesta diez (10) días hábiles.
- Congresistas: tiempo de respuesta cinco (5) días hábiles.
- Solicitud de documentos: tiempo de respuesta diez (10) días hábiles.

Cuando no sea posible dar una respuesta de fondo dentro del término legal, la Sociedad informará al consumidor financiero, dentro del plazo establecido, la fecha en la cual se emitirá la respuesta definitiva.

El término adicional no podrá exceder el doble del tiempo inicialmente previsto. En los casos relacionados con tratamiento de datos personales, el término adicional no podrá superar los ocho (8) días hábiles.

Los costos asociados a la reproducción de documentos, tales como fotocopias, pueden ser consultados en el portal web institucional, en la sección de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRS).

### 5.3. Documentación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

La Sociedad, a través de su Sistema Integrado de Gestión de Calidad, establece los lineamientos para la documentación de los procesos de conformidad con la pirámide documental institucional, garantizando la integridad, oportunidad, confiabilidad, trazabilidad y disponibilidad de la información relacionada con la operación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en cumplimiento de la normatividad vigente.

La documentación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) se actualiza cuando se presentan cambios en el servicio, en el direccionamiento estratégico o en los productos y servicios; así mismo, la Gerencia de PQRS administra y conserva los registros que evidencian su operación efectiva, incluidas las decisiones de la Junta Directiva y la Alta Dirección.

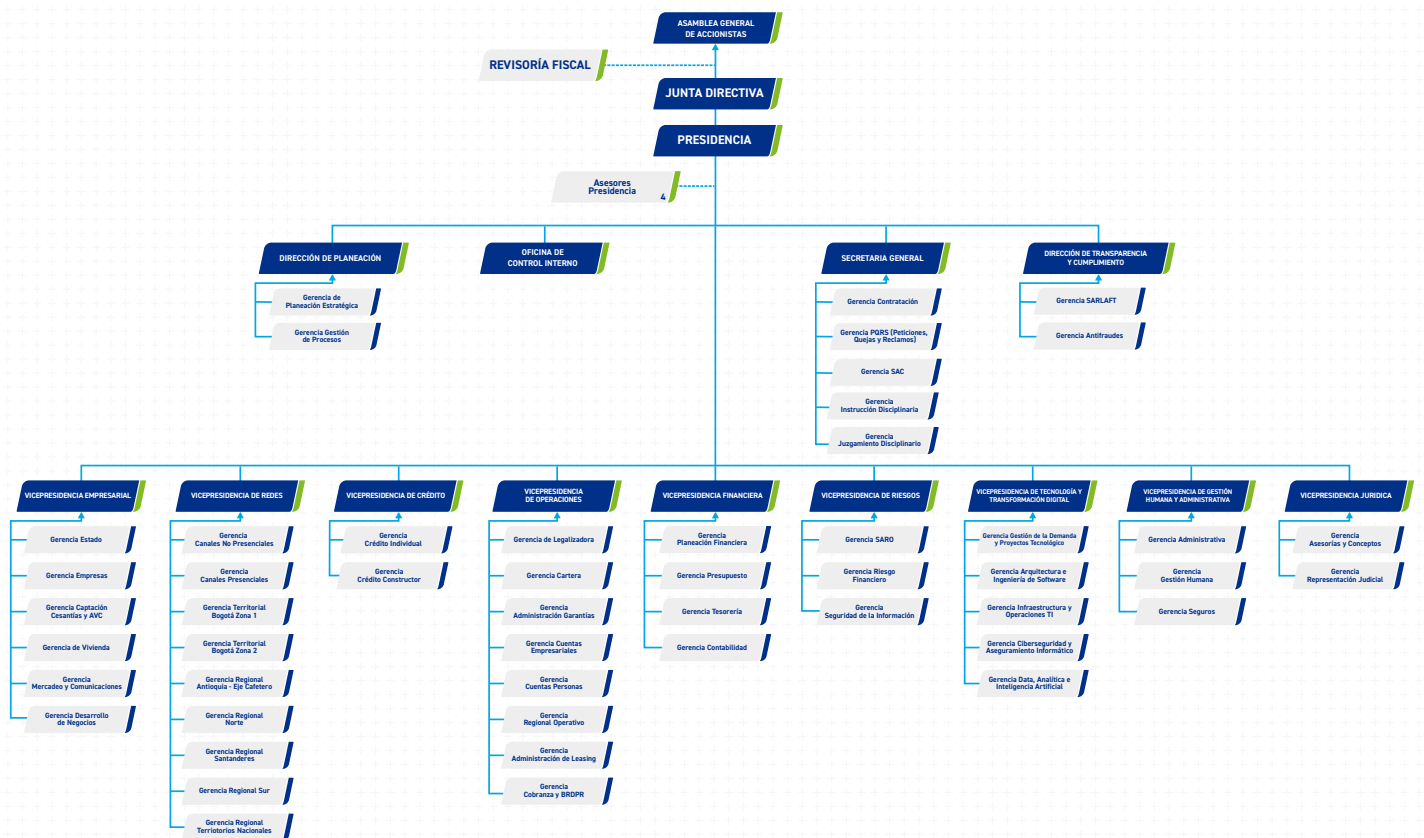
### 5.4. Estructura organizacional y definición de responsabilidades

En cumplimiento a las disposiciones aplicables al Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), así



como de las leyes, regulaciones, políticas y lineamientos institucionales, las responsabilidades establecidas en el presente Manual son de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios de la Sociedad, independientemente de su nivel jerárquico o rol dentro de la organización.

La estructura organizacional de la Sociedad se muestra a continuación, con el propósito de evidenciar los niveles de autoridad, la jerarquía institucional y la relación entre las distintas dependencias, garantizando claridad en la asignación de funciones y en la coordinación necesaria para la efectiva implementación del SAC.



### 5.4.1. Junta directiva:

- Aprobar las políticas relativas al Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) y los lineamientos estratégicos de la Sociedad que promuevan la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- Aprobar el Manual SAC y sus actualizaciones.
- Pronunciarse respecto de los informes periódicos que rinda el representante legal en relación con el SAC, así como sobre las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control.



### 5.4.2. Presidente

- Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el Manual SAC y sus actualizaciones.
- Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la junta directiva relativas al SAC.
- Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de todas las áreas de la Sociedad en materia de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros, en especial a los involucrados en estas funciones.
- Diseñar y establecer planes y programas de educación e información a los consumidores financieros.
- Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- Velar por la correcta aplicación de los controles.
- Presentar un informe anual a la Junta Directiva, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, particularmente:
  - La gestión realizada por la administración de la Sociedad para identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que vulneren o puedan potencialmente vulnerar los derechos a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de los consumidores financieros.
  - Las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar para identificar y corregir los motivos que generen las inconformidades y que dan lugar a la quejas o reclamos por parte de los consumidores financieros (causa raíz).
  - Las áreas responsables de ejecutar dichas medidas.
  - Verificar que la política de incentivos implementada por la Sociedad evite conductas que afecten los derechos del consumidor financiero.

### 5.4.3. Evaluación del SAC

La Auditoría Interna o quien ejerza las funciones de Control Interno es responsable de evaluar periódicamente el cumplimiento de las etapas del SAC con el fin de identificar deficiencias y el origen de las mismas.

Como resultado de esta evaluación, se deberá elaborar un informe anual dirigido a la Junta Directiva o al Consejo de Administración, en el cual se presenten las conclusiones obtenidas respecto del grado de cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos que regulan el SAC, así como las observaciones y recomendaciones correspondientes.



#### 5.4.4. Responsabilidades de la Gerencia SAC

- Diseñar, coordinar y ejecutar estrategias de educación financiera, orientadas a fortalecer el conocimiento de los consumidores financieros sobre productos, servicios, derechos y deberes.
- Realizar la medición de la satisfacción de los consumidores financieros, analizando los resultados y promoviendo acciones de mejora continua en la prestación del servicio.
- Adelantar visitas a los puntos de atención, con el fin de verificar el cumplimiento de los lineamientos del SAC y la calidad de la atención brindada.
- Realizar el seguimiento y análisis permanente de la prestación del servicio, identificando oportunidades de mejora y formulando recomendaciones a las áreas responsables.
- Coordinar los procesos de capacitación, inducción y reinducción en materia de SAC, dirigidos a los funcionarios de la Sociedad, con especial énfasis en quienes desarrollan funciones de atención y servicio.
- Definir, actualizar y socializar el Protocolo de Atención al Ciudadano, asegurando su aplicación en todos los canales de atención.

#### 5.4.5. Responsabilidades de las Vicepresidencias

- **Vicepresidencia de Gestión Humana y Administrativa:** Incluir en los procesos de inducción, reinducción y capacitación de los funcionarios los contenidos del presente Manual SAC, así como la normatividad aplicable para su cumplimiento.
- **Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital:** Garantizar el adecuado funcionamiento de los aplicativos, servicios, plataformas tecnológicas y canales de comunicación requeridos para la prestación del servicio al consumidor financiero, así como establecer mecanismos alternativos que aseguren la continuidad del servicio.
- **Vicepresidencia de Crédito:** Desarrollar y orientar la implementación de planes y programas para el otorgamiento, colocación y renovación de los productos de crédito de la Sociedad, con el fin de facilitar el acceso a soluciones de vivienda a los consumidores financieros.



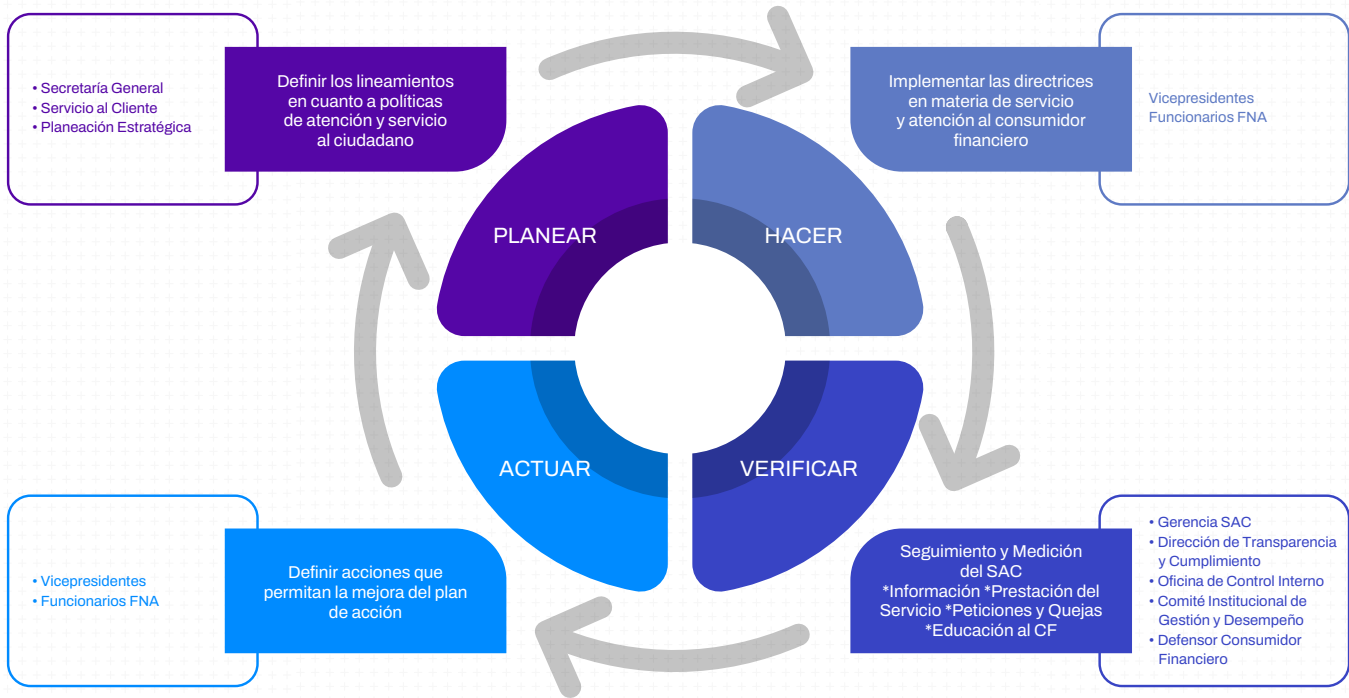
- **Vicepresidencia de Operaciones:** Formular y dirigir las estrategias y planes operativos que garanticen la adecuada administración de los productos y servicios de la Sociedad, así como el cumplimiento de la promesa de valor al consumidor financiero en términos de calidad y oportunidad.
- **Vicepresidencia de Redes:** Garantizar el cumplimiento de los lineamientos, políticas y procedimientos establecidos en el presente Manual SAC por parte de los puntos de atención, puntos empresariales y puntos institucionales.
- **Vicepresidencia Jurídica:** Brindar el acompañamiento jurídico requerido en los trámites que se adelanten ante los entes de control, así como atender los procesos judiciales que se presenten en contra de la Sociedad relacionados con la protección y la debida atención al consumidor financiero.
- **Vicepresidencia de Riesgos:** Formular, dirigir, aprobar y hacer seguimiento a las políticas y procesos orientados a identificar, mitigar y administrar de manera efectiva los riesgos y vulnerabilidades que puedan afectar la seguridad de la Sociedad y de los consumidores financieros.

#### 5.4.6. Responsabilidades de Direcciones y Gerencias

- **Dirección de Transparencia y Cumplimiento:** implementar medidas orientadas a la prevención de la materialización de eventos de fraude, adelantar las investigaciones relacionadas con presuntos hechos de fraude presentados y gestionar, a través de la Gerencia Antifraudes, los asuntos relacionados con la protección de datos personales.
- **Dirección de Planeación:** orientar y dirigir la planeación estratégica de la Sociedad, a través de la gestión de procesos, la planeación y el presupuesto institucional. Así mismo, contribuir al fortalecimiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, mediante la definición y aplicación de políticas y estrategias del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) promoviendo la mejora continua de los procesos y actividades que impactan el relacionamiento con los consumidores financieros.



En concordancia con lo anterior y de manera gráfica, las responsabilidades frente a la implementación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero integradas al ciclo P-H-V-A, se resumen en el siguiente esquema:



- **Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones:** garantizar que el contenido de las piezas publicitarias y la información divulgada a través de los diferentes canales de comunicación sea clara, comprensible y de fácil acceso para los consumidores financieros.

Asimismo, deberá velar porque la información publicada se encuentre debidamente actualizada y cumpla con lo dispuesto en la Ley 1328 de 2009 y en las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, en especial las contenidas en la Circular Básica Jurídica, reexpedida mediante la Circular Externa 006 de 2025. Sin perjuicio de las observaciones, requerimientos o instrucciones que formulen los organismos de control en ejercicio de sus funciones.

### 5.5. Capacitaciones e instrucciones de los funcionarios

La Sociedad reconoce el fortalecimiento de las competencias de sus colaboradores como un factor clave de éxito para el cumplimiento de los objetivos institucionales y para la consolidación de una cultura de servicio centrada en el consumidor financiero.



En este sentido, la Sociedad promueve la actualización permanente de los funcionarios en relación con los valores y principios institucionales, el conocimiento general de la Entidad, su estructura organizacional y el portafolio de productos y servicios ofrecidos, con el propósito de desarrollar habilidades y destrezas que fortalezcan el desempeño de las funciones propias de cada cargo y mejoren la calidad del servicio.

La Sociedad adopta como principios fundamentales la debida atención, el trato justo, la protección, el respeto y el servicio al consumidor financiero, garantizando una atención con enfoque diferencial e incluyente, así como la atención prioritaria a personas en condición de discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos y minorías.

En este contexto, los elementos que integran el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) constituyen un eje estratégico dentro del Plan Institucional de Capacitación, en coherencia con la política de servicio definida por la Sociedad.

### 5.5.1. Procesos de capacitación

Las estrategias de capacitación en materia de SAC se desarrollan a través de los siguientes procesos:

**Inducción general:** Tiene como objetivo facilitar la integración de los nuevos colaboradores a la cultura organizacional y al sistema de valores de la Sociedad, y la familiarización con el servicio público y el direccionamiento estratégico institucional.

**Inducción específica:** Se realiza una vez el nuevo colaborador es asignado a su área de trabajo. El líder del proceso designa un tutor, quien instruye al funcionario en los aspectos necesarios para el desarrollo de sus funciones. Como evidencia de este proceso se diligencia el formato Seguimiento para Inducción Especifica GSO-GH-FO-070

**Reinducción:** Este espacio permite socializar los cambios que se presenten en la estructura, funcionamiento y directrices de la Sociedad, con el fin de mantener actualizados a los funcionarios, fortalecer la mejora continua del servicio y consolidar la cultura organizacional.

En este proceso se incluyen, de manera obligatoria, los temas de cumplimiento normativo que requieren actualización anual.



### 5.5.2. Plan Institucional de Capacitación (PIC)

El Plan Institucional de Capacitación tiene como objetivo fortalecer de manera integral las competencias de los colaboradores, con el fin de mejorar el desempeño individual y colectivo y asegurar un retorno efectivo de la formación en el cumplimiento de los objetivos institucionales. Este fortalecimiento se desarrolla a partir de:

- Conocimiento técnico (Saber–Saber)
- Conocimiento práctico (Saber–Hacer)
- Conocimiento personal y relacional (Saber–Ser y Saber–Estar)

El PIC se encuentra articulado con los lineamientos estratégicos de la Sociedad, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020–2030, y los requerimientos de formación identificados por los líderes de proceso, a partir de diagnósticos de necesidades, resultados de evaluación del desempeño y auditorías internas.

### 5.5.3. Necesidades de capacitación contempladas en el PIC

#### **Necesidades de capacitación individual:**

- Brechas en el desarrollo de competencias técnicas y del ser.
- Oportunidades de mejora identificadas en la evaluación del desempeño.

#### **Necesidades de capacitación por área:**

- Requerimientos derivados de auditorías internas y externas.
- Producto no conforme y análisis de PQRS.
- Metas y proyectos que requieran apoyo formativo.
- Cumplimientos normativos que demanden capacitación o reinducción anual.
- Resultados de clima organizacional (relacionamiento, manejo de conflictos, comunicación efectiva, entre otros).

#### **Necesidades de capacitación institucionales:**

- Marco estratégico de la Sociedad.
- Normatividad y políticas públicas aplicables.
- Cultura organizacional y servicio al consumidor financiero.



El Plan Institucional de Capacitación busca desarrollar y fortalecer las competencias de los colaboradores mediante actividades de formación alineadas con las necesidades identificadas, promoviendo la mejora continua, el comportamiento ético, la cultura de servicio y la confianza institucional.

Adicionalmente, y conforme a los lineamientos de la Gerencia Canales Presenciales, en articulación con la Gerencia SAC, se establecen estrategias de sensibilización orientadas a fortalecer la cultura de servicio al consumidor financiero y como mínimo, una vez al año, se realiza capacitación y evaluación específica del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).

## 5.6. Educación financiera dirigida a los consumidores financieros

El Fondo Nacional del Ahorro S.A desarrolla un proceso permanente, planificado y estructurado de educación financiera, orientado a fortalecer las capacidades de los consumidores financieros, afiliados, empleadores y colaboradores, para la toma de decisiones informadas y responsables sobre el uso de las cesantías, el ahorro voluntario y los demás productos y servicios financieros ofrecidos por la Sociedad. Este proceso se caracteriza por su claridad, accesibilidad, pertinencia e independencia de la publicidad.

La Educación Financiera de la Sociedad se implementa en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1328 de 2009, la Circular Básica Jurídica 006 de 2025 de la Superintendencia Financiera de Colombia y el CONPES 4005 de 2020, adoptando los principios de lenguaje claro, inclusión, accesibilidad y mejora continua.

El proceso se encuentra documentado en el Procedimiento GSE-SAC-PR-004-, que establece las etapas de identificación de brechas, planeación, diseño pedagógico, validación técnica, divulgación, seguimiento y evaluación de resultados, garantizando la estandarización y trazabilidad de las actividades desarrolladas.

Las acciones de Educación Financiera se desarrollan de manera permanente, segmentada e inclusiva mediante:

- Campañas educativas independientes de la publicidad, orientadas a informar y formar sobre derechos, deberes, productos, servicios y prevención de riesgos.
- Microcharlas presenciales en los puntos de atención, según la planeación anual de educación financiera.
- Cápsulas audiovisuales y contenidos digitales, diseñados en lenguaje claro y bajo criterios de accesibilidad.
- Artículos y materiales de lectura fácil, disponibles en los canales institucionales.
- Contenidos en formato audio y podcast, con enfoque pedagógico y testimonial.



- Material pedagógico digital, alojado en el microsítio de Educación Financiera del portal web institucional, como repositorio permanente de consulta.

La divulgación de estos contenidos se realiza a través de los canales institucionales definidos, página web, redes sociales, pantallas digitales en puntos de atención y demás medios autorizados, garantizando coherencia institucional y validación previa por parte de la Gerencia SAC.

Para asegurar el control, seguimiento y mejora continua del proceso, la Gerencia SAC consolida la planeación anual, los contenidos desarrollados, los públicos atendidos, los canales utilizados y los resultados obtenidos, generando informes periódicos que permiten evaluar la efectividad de las acciones y realizar los ajustes correspondientes.

### 5.6.1. Información y comunicación al consumidor financiero

La Sociedad suministra información clara, transparente, suficiente y comprensible sobre sus productos, servicios, costos, derechos, deberes y demás información de interés general. Así mismo, mantiene comunicación por medio de los diferentes canales institucionales —presenciales y no presenciales— con el propósito de garantizar una atención adecuada y fortalecer la calidad del servicio. Este elemento permite orientar de manera efectiva a los consumidores financieros, facilitando el acceso a los canales de atención y la comunicación de sus necesidades, inquietudes y comentarios de forma sencilla.

En desarrollo de lo anterior se establecen los siguientes lineamientos:

#### **Características de la información:**

La información y comunicación suministrada a los diferentes grupos de interés internos y externos debe ser clara, accesible, exacta, actualizada y protegida y se divulgará a través de los canales institucionales, presenciales y no presenciales dispuestos por la Sociedad.

#### **Calidad de la información:**

Se entiende por información, el conjunto de datos organizados que permiten dar a conocer las características de los productos y servicios ofrecidos por la Sociedad, así como los trámites, requisitos y condiciones necesarias para su uso, garantizando su comprensión y adecuada aplicación por parte de los consumidores financieros.



### Estrategia de comunicación:

La Sociedad divulga información mediante campañas de comunicación dirigidas al cliente interno y externo, en cumplimiento de las normativas vigentes, y asegurando la actualización periódica del contenido publicado en los canales institucionales. Esta estrategia comprende los siguientes elementos:

- Actualización de información general sobre Puntos de Atención, horarios de atención, canales, productos y servicios, costos, derechos y deberes, derechos de petición, Defensor del Consumidor Financiero.
- Sección de glosario.
- Preguntas frecuentes.
- Recomendaciones generales con aspectos que faciliten adoptar decisiones informadas.

### 5.7. Infraestructura

La Sociedad cuenta con la infraestructura física, técnica y humana necesaria para garantizar el adecuado funcionamiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).

No obstante, en la medida en que se identifiquen nuevas necesidades de los consumidores financieros, especialmente en términos de cobertura y acceso al servicio, la Sociedad evaluará y ajustará su infraestructura y su modelo de servicio, con el propósito de adoptar soluciones eficientes que permitan mejorar de manera oportuna las condiciones de atención.

Así mismo, la Sociedad adopta medidas orientadas a garantizar la adecuación de los espacios físicos, integrando un modelo de atención incluyente y accesible, de conformidad con los lineamientos establecidos en la política de servicio al ciudadano.

La infraestructura destinada a la atención al consumidor financiero se clasifica de la siguiente manera:

- **Infraestructura física:** La Sociedad cuenta con instalaciones administrativas en la ciudad de Bogotá y puntos de atención ubicados a nivel nacional, dispuestos para brindar atención presencial a los consumidores financieros.
- **Infraestructura técnica:** La Sociedad dispone de herramientas tecnológicas y canales digitales que permiten la atención presencial y no presencial, a través del portal web institucional, el correo electrónico, la atención telefónica y las redes sociales.



- **Infraestructura humana:** La Sociedad cuenta con la fuerza comercial y el personal asignado a los puntos de atención, responsables de la prestación del servicio al consumidor financiero conforme a los lineamientos del SAC.

## 6. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Las etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), se implementan en la Sociedad con el propósito de identificar, medir, controlar y monitorear los hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención, el trato justo, la protección, el respeto y la calidad del servicio a los consumidores financieros.

La Sociedad desarrolla estas etapas con enfoque preventivo y correctivo, articuladas al direccionamiento institucional, a los elementos del SAC y a los mecanismos de evaluación y mejora continua establecidos en el Manual.

### 6.1. Identificación

La Sociedad identifica de manera sistemática y permanente los hechos o situaciones que pueden afectar la adecuada atención al consumidor financiero, a partir del análisis de fuentes internas y externas.

Fuentes y mecanismos: Como mínimo, la identificación se soporta en:

- **Peticiones, quejas y reclamos (PQRS).**
- **Medición de la satisfacción del consumidor financiero** en los diferentes canales de atención.
- **Reporte de eventos de riesgo operacional** de los distintos procesos, conforme al Manual de Gestión de Riesgo Operacional del SIAR.
- **Informes emitidos por los entes de control.**
- **Resultados de auditorías** de la Revisoría Fiscal y la Oficina de Control Interno.
- **Recomendaciones y sugerencias** del Defensor del Consumidor Financiero y de la Junta Directiva.

### 6.2. Medición

La Sociedad debe medir el desempeño del SAC mediante variables cuantitativas y cualitativas que permitan evaluar resultados, tendencias y materialidad de riesgos, integrando estos insumos a los informes de gestión y a los indicadores institucionales. Dentro de las variables mínimas están:

- **Indicadores de PQRS** para evaluar gestión, tiempos de respuesta y causas recurrentes.



- **Resultados de encuestas de satisfacción por canal** para verificar estándares de calidad y oportunidad.
- **Materialidad de eventos de riesgo operacional** asociados a la atención al consumidor financiero, conforme al SIAR.
- **Informes estadísticos de procesos**, relacionados con trámites y la prestación de servicios.

La información de medición se integrará a los informes anuales obligatorios del SAC y servirá de insumo para los reportes de la Presidencia a la Junta Directiva.

### 6.3. Control

Con base en los resultados de identificación y medición, la Sociedad define e implementa acciones preventivas y correctivas para mitigar situaciones que afecten la adecuada atención al consumidor financiero.

Estas acciones de control se documentan como controles asociados a riesgos de la categoría “Clientes”, y se incorporan en las matrices de riesgo operacional de los procesos, conforme a la metodología del SIAR.

### 6.4. Monitoreo

Los líderes de proceso realizan monitoreo periódico del cumplimiento de sus responsabilidades frente al SAC, para verificar resultados, evaluar la efectividad de los controles e identificar oportunidades de mejora.

Para este propósito, se desarrollan las siguientes actividades:

- **Analizar la información** de identificación y medición para ajustar controles y definir acciones de mejora.
- **Dar cumplimiento** a recomendaciones de la Revisoría Fiscal y la Oficina de Control Interno, quienes verifican, al menos dos (2) veces al año, la ejecución y efectividad de los planes de mejoramiento.
- **Hacer seguimiento** a los riesgos que impactan al consumidor financiero y reportar los eventos materializados a la Gerencia SARO.

La Gerencia SARO efectúa el seguimiento a los eventos materializados conforme al SIAR.

La Gerencia SAC analiza indicadores de PQRS, y resultados de satisfacción para identificar alertas y tendencias relevantes y los pone en conocimiento de líderes e instancias competentes.



## 7. RIESGOS CONDUCTUALES

La Superintendencia Financiera de Colombia emitió la Guía Externa para la Supervisión del Riesgo de Conductas, en la cual integró el Marco Integral de Supervisión (MIS) y la regulación vigente, especialmente lo dispuesto en la Ley 1328 de 2009 (Régimen de Protección al Consumidor Financiero) y el CONPES 4005 (Política Nacional de Inclusión y Educación Económica y Financiera), con el propósito de fortalecer la protección de los derechos y garantizar el trato justo a los consumidores financieros..

En atención a estas disposiciones, la Sociedad definió la Matriz de Riesgos Conductuales, sobre la cual se realiza seguimiento periódico a los eventos, factores y prácticas que puedan impactar negativamente los derechos de los consumidores financieros, garantizando un análisis preventivo y correctivo orientado a promover la cultura del trato justo.

### 7.1. Objetivos:

- Proteger los derechos de los consumidores financieros, desarrollando criterios que permitan evaluar y fortalecer la cultura del trato justo al interior de la Sociedad.
- Definir políticas, lineamientos generales y metodologías de identificación, medición, control y monitoreo del Riesgo Conductual.
- Establecer políticas y procedimientos que permitan reportar oportunamente los eventos de riesgo operacional materializados.

### 7.2. Políticas para la Gestión del Riesgo de Conducta

El Fondo Nacional del Ahorro S.A. a través de sus manuales, códigos, procedimientos y planes, define políticas claras y coherentes para garantizar la debida atención, protección y trato justo de los consumidores financieros, así como para prevenir prácticas que puedan vulnerar sus derechos.

Anualmente, la Sociedad presenta a la Junta Directiva un informe sobre los aspectos relevantes del Sistema de Atención al Consumidor Financiero y, se revisan los riesgos conductuales identificados, su materialización, acciones de mitigación implementadas y los ajustes requeridos para fortalecer la protección del consumidor financiero.



## 8. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

### 8.1. Naturaleza y ámbito de aplicación

Como complemento al Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), la Sociedad cuenta con la figura del Defensor del Consumidor Financiero (DCF), en los términos establecidos en los artículos 13 a 22 de la Ley 1328 de 2009 y su reglamentación contenida en el Decreto 2555 de 2010.

El Defensor del Consumidor Financiero actúa con independencia y autonomía frente a la Sociedad y constituye un mecanismo adicional de protección de los derechos de los consumidores financieros, aplicable a todas las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia obligadas a implementar el SAC.

### 8.2. Designación y requisitos

La Sociedad contará con un Defensor del Consumidor Financiero Principal y un Suplente, designados de conformidad con los requisitos legales y reglamentarios vigentes e inscritos en el registro administrado por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Además de los requisitos de la normatividad aplicable, la Sociedad exigirá al DCF Principal y Suplente la presentación de un Plan de Trabajo Anual, el cual deberá incluir como mínimo:

- Objetivos y líneas de acción.
- Actividades de atención, vocería y conciliación.
- Indicadores de gestión.
- Estrategias de mejora continua y recomendaciones a la Sociedad.

### 8.3. Funciones del Defensor del Consumidor Financiero

- Actuar como vocero de los consumidores financieros ante la Sociedad.
- Conocer y resolver, de manera objetiva e imparcial, las quejas presentadas por los consumidores financieros, dentro del marco de su competencia.
- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la Sociedad, cuando a ello haya lugar y conforme a la normatividad vigente.



- Formular recomendaciones orientadas a mejorar la calidad del servicio, fortalecer el trato justo y prevenir conflictos recurrentes.
- Proponer ante las autoridades competentes modificaciones normativas que contribuyan a la protección de los derechos de los consumidores financieros.

#### 8.4. Función de vocería y conciliación

El DCF ejercerá la función de vocería de los consumidores financieros ante la Sociedad, canalizando inquietudes, reclamaciones y propuestas de mejora.

Así mismo, podrá actuar como conciliador, garantizando que este mecanismo sea:

- Gratuito para el consumidor financiero.
- Accesible y transparente.
- Aplicable únicamente a los asuntos conciliables definidos por la normatividad.
- Claro y debidamente informado a las partes.

#### 8.5. Divulgación y acceso al DCF

La Sociedad garantizará la divulgación permanente y visible del DCF, manteniendo un enlace de fácil acceso denominado “Defensor del Consumidor Financiero” en todos sus canales de atención, como mínimo:

- Página web institucional.
- Aplicación móvil
- Puntos de atención presencial.
- Canales digitales y no presenciales.

Este enlace deberá contener información actualizada sobre:

- Datos de contacto del DCF.
- Procedimiento para la presentación de quejas.
- Procedimiento de conciliación.
- Derechos del consumidor financiero frente al DCF.



## 9. DEFINICIONES

**Conductas:** Comportamientos y prácticas de las entidades supervisadas que pueden causar daño a los consumidores financieros o afectar la integridad y transparencia de los mercados.

**Consumidor financiero:** Son personas que consumen en las entidades vigiladas por la SFC. Hay tres modalidades: 1) Clientes, cuando existe un contrato con estas entidades. Por ejemplo, cuando se compra un seguro, se adquiere un crédito o una cuenta. 2). Usuarios, cuando solo hacemos uso de algún servicio, como cuando se paga un recibo o impuesto y 3) Cliente potencial, cuando contactamos a una entidad para conocer mejor un producto y decidir si lo adquirimos o no.

**Cultura:** Factor determinante de las conductas de la entidad supervisada o sus funcionarios que comprende los valores, actitudes, comportamientos y normas internas.

**Debida diligencia:** Obligación de las entidades vigiladas de actuar con cuidado y responsabilidad en el ofrecimiento de productos y la prestación de servicios, garantizando información y atención respetuosa, clara y oportuna en todos los canales, conforme a las instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia. (Literal a, artículo 3, Ley 1328 de 2009).

**Educación al consumidor financiero:** Conjunto de acciones orientadas a que los consumidores comprendan los productos y servicios financieros, la naturaleza de los mercados, las entidades autorizadas y los mecanismos de defensa de sus derechos. (Literal f, artículo 3, Ley 1328 de 2009).

**Estrategia para la gestión del riesgo de conductas:** Conjunto de políticas y lineamientos para identificar, medir, controlar y mitigar conductas potenciales, promoviendo la cultura del trato justo y la transparencia e integridad del mercado.

**Manejo adecuado de los conflictos de interés:** Administración transparente e imparcial de los conflictos entre los intereses de la entidad y los del consumidor financiero, o entre consumidores, garantizando que prevalezca el interés de estos últimos. (Literal e, artículo 3, Ley 1328 de 2009).

**Personas en situación de discapacidad:** Personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con barreras, pueden ver limitada su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones. (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, ONU, 2006).



**Productos y servicios:** Se entiende por productos las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley. Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.

**Riesgo:** Combinación de la probabilidad de ocurrencia de un evento y la severidad de sus consecuencias. (NTC-OHSAS 18001).

**Riesgo de conductas:** Posibilidad de afectación a los derechos del consumidor financiero o al mercado, derivada de prácticas de una entidad supervisada.

**Riesgo operacional:** Posibilidad de pérdidas por fallas o deficiencias en procesos, tecnología, infraestructura o recurso humano, así como por eventos externos; incluye el riesgo legal. (Circular Básica Jurídica – SFC).

**Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna:** Deber de suministrar información clara, veraz y a tiempo para que el consumidor conozca sus derechos, obligaciones y costos asociados a las relaciones con la entidad. (Literal c, artículo 3, Ley 1328 de 2009).





## 10. ANEXOS

El presente anexo describe la evolución y actualizaciones del Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) de la Sociedad, en atención a los cambios normativos, estratégicos, operativos y organizacionales, así como a las recomendaciones de los órganos de control y del Defensor del Consumidor Financiero

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	01/nov/2011	Se da atención a las recomendaciones formuladas por el Defensor del Consumidor Financiero en su informe del 29 de marzo de 2011. En consecuencia, se deroga la versión cero (v0), aprobada mediante Acuerdo 1152 del 21 de diciembre de 2010, y se adopta la versión uno (v1) mediante Acuerdo 1167 del 30 de agosto de 2011.
1	04/nov/2011	Ajustes de forma a la versión uno (v1), establecida mediante Acuerdo 1167 del 30 de agosto de 2011.
2	28/jun/2012	Mejoramiento de la implementación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero en la Sociedad y atención a las recomendaciones de los órganos de control. Se deroga la versión uno (v1) y se adopta la versión dos (v2) mediante Acuerdo 1182 del 4 de junio de 2012.
3	26/may/2014	Actualización del Manual SAC conforme a los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), establecidos en el Documento CONPES 3785 de 2013 “Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano”.
4	jun/2016	Modificación del Manual SAC en atención a los cambios en los procesos de la Sociedad y al plan estratégico institucional. Se incorporan nuevos productos, se actualiza el organigrama con los grupos internos de la Oficina Comercial, se implementan canales de atención no presenciales y se incluyen los temas de sanciones y manejo de conflictos de interés.



5	nov/2018	Actualización del Manual SAC por cambios en los procesos de la Sociedad, el plan estratégico y el modelo de servicio. Se ajusta el organigrama y se incorporan los temas de atención a personas en situación de discapacidad y medición de la satisfacción del consumidor financiero.
6	nov/2020	Ajuste integral del Manual SAC conforme a la Circular Básica Jurídica. Se actualizan productos, canales y el modelo de atención de acuerdo con los elementos del SAC. Se actualizan principios y valores según el plan estratégico. Se ajustan los siguientes elementos: políticas; procedimiento (se incorpora PQRS y MSC); documentación; organigrama y responsabilidades; infraestructura; estrategias de capacitación; educación al consumidor financiero; información al consumidor financiero (nuevo). Así mismo, se ajustan las etapas del SAC conforme a la ejecución institucional.
7	jun/2022	Actualización del Manual SAC con base en los lineamientos de la Circular Externa 023 de 2021 y los cambios realizados en los procesos y procedimientos de la Sociedad. Se ajustan los capítulos de objetivos y direccionamiento; modelo de atención; productos; canales; atención preferencial e incluyente; elementos del SAC; derechos de petición; organigrama y responsabilidades; estrategias de capacitación; educación al consumidor financiero; etapas del SAC (identificación y control); definiciones y anexos.
0	jul/2024	El Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC fue aprobado en sesión No. 1000 del 2 de julio de 2024 de la Junta Directiva, según Acta No. 1000, y reemplaza la versión 7. Se actualiza el Manual en atención al Decreto Ley 1962 de 23 de noviembre de 2023, que modifica la naturaleza jurídica y razón social del Fondo Nacional del Ahorro S.A., así como a los lineamientos de la Circular Externa 008 de 2023 y a los cambios internos en procesos, procedimientos y plan estratégico.



1	mar/2026	Se actualiza integralmente el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, incorporando los lineamientos de la Circular Básica Jurídica C.E. 006 de 2025 de la Superintendencia Financiera de Colombia, el fortalecimiento de educación financiera, el lenguaje claro, la atención incluyente, la medición de la experiencia del consumidor financiero y el alineamiento con el direccionamiento estratégico institucional.
---	----------	---



GRUPO BICENTENARIO

