



# PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN

Fondo Nacional del Ahorro



# ÍNDICE

## Presentación

### CAPÍTULO 1 - Generalidades

- 1.1. ¿A quién va dirigido?
- 1.2. Normatividad frente al servicio y la atención

### CAPÍTULO 2 - Consideraciones generales sobre la atención

- 2.1. Nuestros canales de atención
- 2.2. Ciclo del servicio en el FNA
- 2.3. Atributos del buen servicio

### CAPÍTULO 3 - Protocolo general de atención para todos los canales

- 3.1. Recomendaciones generales
- 3.2. Enfoque diferencial e incluyente
  - 3.2.1. Grupos étnicos
  - 3.2.2. Población de los sectores sociales LGBTQ+
- 3.3. Enfoque diferencial e incluyente con atención preferencial
  - 3.3.1. Adultos mayores
  - 3.3.2. Mujeres embarazadas
  - 3.3.3. Niños, niñas y adolescentes
  - 3.3.4. Personas víctimas de violaciones a los Derechos Humanos
  - 3.3.5. Personas en condición de discapacidad
- 3.4. Atención a consumidores financieros que presentan alguna inconformidad
- 3.5. Situaciones especiales durante la atención
  - 3.5.1. La solicitud del consumidor financiero no puede ser resuelta
  - 3.5.2. La solicitud del consumidor financiero requiere un tiempo de espera para ser gestionada
  - 3.5.3. La solicitud del consumidor financiero requiere ser analizada por otra dependencia
  - 3.5.4. El consumidor financiero no es afiliado a la entidad

### CAPÍTULO 4 - Protocolo de atención presencial

- 4.1. Recomendaciones durante la atención presencial
- 4.2. Recibimiento al consumidor financiero
  - 4.2.1. Vigilantes
- 4.3. Puntos de Atención (PDA), Puntos Empresariales (PE), Puntos Institucionales (PI) y Ferias
  - 4.3.1. Ciclo del servicio
- 4.4. Fuerza Comercial Externa
  - 4.4.1. Ciclo del servicio
  - 4.4.2. Otras actividades que debe realizar el gestor comercial
- 4.5. Fondo Ágil (quioscos)
  - 4.5.1. Condiciones para su funcionamiento
  - 4.5.2. Trámites y servicios autogestionables

# ÍNDICE

## **CAPÍTULO 5 - Protocolo de atención telefónica**

- 5.1. Recomendaciones durante la atención telefónica
- 5.2. Situaciones especiales durante la atención telefónica
- 5.3. Ciclo del servicio

## **CAPÍTULO 6 - Protocolo de atención virtual**

- 6.1. Recomendaciones durante la atención virtual
- 6.2. Asesor en Línea: Chat y WhatsApp
  - 6.2.1. *Ciclo del servicio*
- 6.3. Correo electrónico
  - 6.3.1. *Ten en cuenta...*
  - 6.3.2. *Ciclo de servicio*
- 6.4. Portal Web institucional
  - 6.4.1. *Ten en cuenta...*
- 6.5. Redes Sociales
  - 6.5.1. *en en cuenta...*
  - 6.5.2. *Ciclo del servicio*
- 6.6. App FNA Móvil Ágil
  - 6.6.1. *Servicios que se pueden gestionar a través de la App*

## **CAPÍTULO 7 - Protocolo de atención escrita**

- 7.1. Correspondencia
  - 7.1.1. *Ten en cuenta...*
  - 7.1.2. *Ciclo del servicio*
- 7.2. Buzón de sugerencias
  - 7.2.1. *Ten en cuenta...*

## **CAPÍTULO 8 - Derechos de petición**

- 8.1. Trámite del derecho de petición
- 8.2. Definiciones y tiempos para dar respuestas a los derechos de petición
- 8.3. Ten en cuenta...

## **CAPÍTULO 9 - Derechos y Obligaciones**

- 9.1. Derechos del consumidor financiero
- 9.2. Deberes del consumidor financiero
- 9.3. Obligaciones del Fondo Nacional del Ahorro

## **Glosario**

## **Bibliografía**

# PRESENTACIÓN

En el **Fondo Nacional del Ahorro (FNA)** buscamos facilitar y fortalecer la relación y confianza con nuestros consumidores financieros a través de la optimización y adecuación de los diferentes instrumentos, canales y recursos para garantizar en el **FNA** una adecuada atención, trato justo, protección, respeto y servicio durante su permanencia en la entidad y lograr impactar de manera positiva la experiencia que tienen en la entidad con relación a la atención y el servicio.

Para alcanzar este fin, implementamos el presente protocolo general de atención, el cual se divide en 9 capítulos que explican la forma en la que, como colaboradores del **FNA**, debemos realizar la interacción con los consumidores financieros mediante orientaciones básicas de servicio, con las cuales buscamos no solo brindar respuesta a sus necesidades, sino la protección y el goce efectivo de sus derechos.

Esta guía será el punto de partida para que, entre todos, materialicemos y evaluemos las estrategias de servicio que nos ayuden a mejorar procesos y procedimientos, a fortalecer canales de interacción y a promover el acceso de la ciudadanía en general a una oferta de trámites y servicios incluyentes, transparentes, oportunos y, sobre todo, que garantice el cumplimiento de expectativas de nuestros usuarios frente a la calidad y satisfacción del servicio ofrecido.

## CAPÍTULO 1

### Generalidades

#### 1.1. ¿A quién va dirigido?

El protocolo general de atención describe los elementos que todos los colaboradores del **FNA** debemos tener en cuenta para la estandarización de la prestación del servicio en términos de igualdad, oportunidad, calidad y eficiencia y debe ser aplicable obligatoria y permanentemente en todos los momentos en los que se establezca interacción y servicio con nuestros consumidores financieros.

#### 1.2. Normatividad frente al servicio y la atención

Los parámetros, lineamientos y estándares establecidos en esta guía, se soportan en la normatividad legal vigente relacionada con el servicio y atención al ciudadano, entre las que se destacan:

- Constitución Política de Colombia Artículo 2: establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado y para dar cumplimiento a este mandato, las entidades de la Administración Pública Nacional deben facilitar la participación de todos poniendo a disposición los instrumentos, los canales y los recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus necesidades de acceso a la información, peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, para garantizar el goce efectivo de sus derechos. A su vez, dichas entidades deben propender por el respeto a la diversidad étnica y cultural del país y, en especial, por la prestación de servicios que consideren las necesidades y las condiciones específicas de sus beneficiarios.
- Ley 190 del 6 de junio de 1995: “por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.” en su Artículo 48 se define el control social a la gestión pública, diseño de indicadores de gestión, eficiencia y calidad; en el Artículo 49, la obligación de toda entidad de tener una línea gratuita para la comunidad; en el Artículo 51, la obligación de dar publicidad a los bienes y servicios contratados.
- Ley 489 del 29 de diciembre de 1998: “por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los Numerales 15 y 16 del Artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones” Al referir en su Artículo 15, la creación del Sistema de Desarrollo Administrativo SISTEDA, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional.

- Ley 790 del 27 de diciembre de 2002: “por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública”; fija en su Capítulo III Artículo 14 la implementación del programa Gobierno En Línea, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad”.
- Ley 872 del 30 de diciembre de 2003: “Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”.
- Ley 962 del 8 de julio de 2005: “por la cual se dicta disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”; a través de la cual se toman los principios rectores: reserva legal de permisos, licencias o requisitos, procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley, información y publicidad, fortalecimiento tecnológico para la agilización de trámites y facilidad de acceso a los servicios de las entidades públicas.
- Ley 1328 de 2009: “Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones”.
- Ley 1346 de julio 31 de 2009: “por la cual se ratificó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población”.
- Ley 1474 de junio 12 de 2011: “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Ley 1437 de 2011: “Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”; del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Ley Estatutaria 1755 de 2015: “Por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009: “por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”, el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la instancia coordinadora para la Administración Pública del orden nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.
- Decreto 019 del 10 de enero de 2012: “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Decreto 1166 del 19 de Julio de 2016: “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- Decreto 2232 del 18 de diciembre de 1995: “por medio del cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos”; reglamentando la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las Oficinas de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública.
- Decreto 1083 del 26 de mayo de 2015: “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”.
- Decreto 491 del 28 de marzo de 2020: “por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.
- Resolución 054 del 30 de enero de 2017: “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública”

- Circular Básica Jurídica 029 de 2014, de la Superintendencia Financiera de Colombia, Parte I, Título III Capítulo II (circular externa 023 de 2021): se estableció la obligación a cargo de las entidades vigiladas de implementar un Sistema de Atención a los Consumidores Financieros -SAC, el cual debe propender porque: (i) se consolide al interior de cada entidad una cultura de atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros; (ii) se adopten sistemas para suministrarles información adecuada; (iii) se fortalezcan los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos; y (iv) se propicie la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de estos.

En desarrollo de ese mandato legal y consciente de la importancia de establecer un marco normativo que propenda por consolidar un ambiente de atención, protección, respeto y una adecuada prestación de servicios a los consumidores financieros, y que permita a las entidades vigiladas contar con reglas claras respecto de las medidas que deben adoptar para estos fines.

## CAPÍTULO 2

### Consideraciones generales sobre la atención

#### 2.1. Nuestros canales de atención

Estos son los canales de atención que ponemos a disposición de nuestros consumidores financieros para facilitar su comunicación y relacionamiento con la entidad. A través de estos, los usuarios pueden acceder a los trámites y servicios, interponer quejas o reclamos, abrir solicitudes, hacer sugerencias, aclarar dudas y obtener información de interés general:

#### Atención Presencial

- Puntos de Atención Puntos Empresariales Puntos Institucionales Red CADE y SuperCADES
- Ferias
- Fuerza Comercial Externa
- Fondo Ágil (Quioscos)



#### Atención Virtual

- Asesor en línea (Chat y WhatsApp)
- Correo electrónico: [contactenos@fna.gov.co](mailto:contactenos@fna.gov.co)
- Portal web: [www.fna.gov.co](http://www.fna.gov.co)
- Redes Sociales: Facebook, Twitter,
- YouTube, Instagram
- App FNA Móvil Ágil



#### Atención Telefónica

- Línea de información general en Bogotá 601 307 7070 y 01 8000 52 7070 a nivel nacional
- Línea de Orientación de Legalización de Crédito en Bogotá 601 352 5919 y 01 8000 12 3362 a nivel nacional
- #289 para operadores Claro, Movistar y Tigo.



#### Atención Escrita

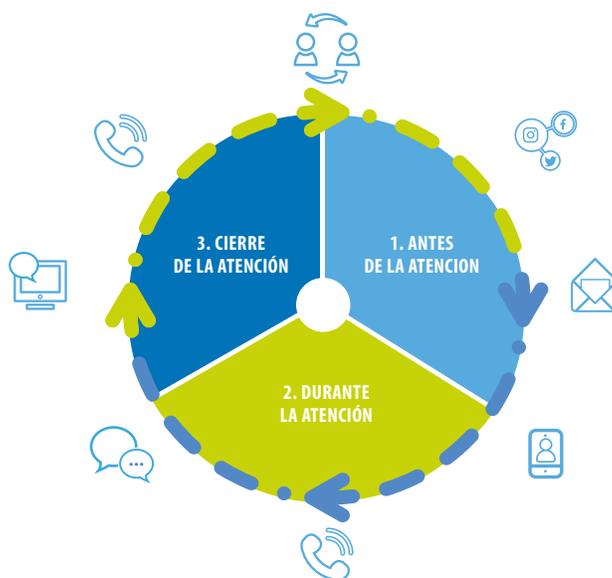
- Correspondencia escrita
- Buzón de Sugerencia



A través de cada canal de atención se cumplen funciones específicas las cuales se detallan en el desarrollo de los siguientes capítulos.

#### 2.2. Ciclo del servicio en el FNA

Nuestro principal objetivo frente al servicio es generar en nuestros consumidores financieros experiencias positivas a través del trato digno, incluyente, personalizado, con solución en primer contacto a los requerimientos, ambientes agradables, comodidad y rapidez en la atención. Para alcanzar este fin, hemos identificado el siguiente ciclo del servicio aplicable para todos los canales de atención y compuesto por las siguientes tres etapas:



### 1. Antes de la atención y bienvenida:

De acuerdo con las especificaciones para cada canal, esta etapa incluye el desarrollo de las actividades previas a la atención y la preparación de todas las condiciones necesarias para iniciar el servicio y atención integral a los consumidores financieros. Para dar cumplimiento a esta etapa, se debe tener conocimiento y claridad sobre trámites y servicios que ofrece la entidad, procesos, tiempos y demás información de interés general.

### 2. Durante la atención:

El consumidor financiero ingresa al canal de atención y se inicia la interacción de este con la entidad. De acuerdo con las condiciones de cada canal, se recibe su necesidad y se presta la atención requerida, se brinda información clara y se desarrollan las actividades o pasos que hacen parte del proceso de su trámite o solicitud y solución a su requerimiento.

### 3. Cierre de la atención:

El consumidor financiero obtiene respuesta a su requerimiento y la atención se da por terminada. En esta etapa se verifica que el proceso y gestión de la solicitud quede registrada de manera correcta en los sistemas, aplicativos y herramientas dispuestas por la entidad y se evalúa la percepción y nivel de satisfacción del usuario a través de las encuestas de satisfacción dispuestas en los diferentes canales de atención.

#### 2.3. Atributos del buen servicio

Estos son algunos de los atributos que definen las características que debemos tener como colaboradores del FNA y que están alineados con los valores institucionales, para garantizar un servicio de calidad y que, sin duda, debes aplicar durante todo el proceso de servicio y atención:

1. **Adecuada atención:** el servicio y la atención que suministres debe ser agradable, humano, honesto y debe brindar información, atención debida y respetuosa con soluciones y resultados óptimos a las solicitudes.
2. **Trato justo:** garantiza el disfrute de todos los derechos de las personas que reciban tu atención, haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades desde la diferencia, la diversidad y la no discriminación.
3. **Protección:** debes velar permanentemente por la protección de todos los derechos de las personas, así como el correcto tratamiento de la información suministrada por ellos incluyendo sus peticiones, quejas o reclamos.
4. **Respeto:** recuerda que los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados con sus derechos y deberes sin que se desconozcan sus diferencias culturales, sociales y de pensamiento.

5. **Servicio:** muestra disposición en todo lo que haces al momento de brindar la atención. Todas tus acciones deben estar orientadas a servir y a atender las necesidades del consumidor financiero.
6. **Agilidad y oportunidad:** presta un servicio sencillo y oportuno, con respuestas inmediatas y coherentes a lo solicitado, cumpliendo con los tiempos y términos acordados.
7. **Confiable:** debes ser preciso, seguro y certero, cumpliendo siempre las normas establecidas.
8. **Inclusión:** brinda una atención igual para todos, sin excepciones, ni discriminaciones.
9. **Accesibilidad:** a través de tus palabras, gestos y actitudes, asegúrate de proyectar cercanía, disponibilidad, presencia y permite la participación activa con tus usuarios durante todo el proceso de la atención.
10. **Empatía y solidaridad:** ponte en el lugar del usuario en cualquier circunstancia y esfuérate por entender su punto de vista en vez del propio.

## CAPÍTULO 3

### Protocolo general de atención para todos los canales

#### 3.1 Recomendaciones generales

A continuación, se mencionan las recomendaciones generales que debes aplicar en todos los momentos de interacción con nuestros consumidores financieros:

1. Haz uso de un lenguaje claro, sencillo y evita utilizar palabras técnicas y términos legales que no se requieran.
2. Indaga si en la entidad se han realizado actualizaciones en los procesos, tiempos, puntos de atención, horarios de atención y demás información de interés general para garantizar una comunicación unificada, clara y oportuna.
3. Brinda información completa y detallada sobre la disponibilidad de los canales de atención del FNA e invita a los consumidores financieros al uso de los canales virtuales explicando los beneficios de gestionar sus trámites a través de estos.
4. Identifica las consultas frecuentes de los consumidores financieros para que, en los tiempos de espera, se lleve a cabo el plan de microcharlas (desarrollo de temas en los puntos de atención para que, de manera fácil y oportuna, nuestros usuarios adquieran conocimientos y puedan tomar decisiones acertadas respecto a los productos y servicios del FNA).
5. Verifica que las herramientas tecnológicas dispuestas para la atención estén funcionando correctamente, así como los demás materiales de apoyo que faciliten la prestación del servicio.
6. Identifica con antelación los factores que puedan afectar la prestación del servicio para actuar sobre estos inmediatamente, con el fin de prestar un servicio de calidad.
7. Prepárate ante cualquier emergencia o eventualidad que se presente y que afecte la prestación del servicio y ten claro el plan de continuidad del FNA que debe activarse ante estas situaciones.

#### 3.2. Enfoque diferencial e incluyente

En el FNA buscamos visibilizar a los distintos tipos de poblaciones, la atención debe realizarse en condiciones de igualdad de manera hábil y oportuna, garantizando el acceso a los trámites y servicios de la entidad, asegurando los mismos derechos para todos.

##### 3.2.1. Grupos étnicos

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, negros, afrocolombianos, palanqueros, raizales y pueblos gitanos. Como entidad, estamos en la obligación de reconocer la pluralidad y la diversidad de estas poblaciones con respeto y garantizando sus derechos individuales y colectivos existentes en el país, haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades desde la diferencia y la no discriminación.

Por lo anterior, recuerda:

- Una vez la persona de un grupo étnico ingrese a la entidad, oriéntalo con respeto mientras es llamado para su atención (con turno virtual asignado o para asignación de turno manual a través de atril).
- Identifica si la persona puede comunicarse en español o si necesita intérprete.
- Si el FNA cuenta con intérprete, solicita apoyo de la persona encargada o de un acompañante que hable español.
- Si la entidad no cuenta con intérprete, debes pedirle a la persona que explique con señas o dibujos la solicitud.
- Solicita los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.
- Asegúrate de brindar respuesta oportuna y clara a su solicitud, puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.

### 3.2.2. Población de los sectores sociales LGBTIQ+

Esta población comprende distintas orientaciones sexuales e identidades de género diversas, así como diferentes estados de intersexualidad que incluye lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros, transexuales, intersexuales, queer, entre otros.

- Una vez la persona de la población de los sectores LGBTIQ+ ingrese a la entidad, oriéntalo con respeto mientras es llamado para su atención (con turno virtual asignado o para asignación de turno manual a través de atril).
- Saluda y dirígete a la persona con el nombre que te indique.
- No realices juicios.
- Escucha atentamente su necesidad mostrando interés por su requerimiento sin mostrar prevención.
- Utiliza un lenguaje incluyente como personas, ciudadanía, población.
- No hagas gestos ante la muestra de caricias de una pareja ni por su manera de vestir o hablar.
- Brinda tratamiento reservado a su solicitud y no manifiestes duda o incredulidad sobre lo que te diga.
- Pregúntale más detalle sobre su requerimiento solo de ser necesario.
- Brinda respuesta oportuna y clara a su solicitud.

### 3.3. Enfoque diferencial e incluyente con atención preferencial

Recuerda que, para la población con atención preferencial, se tiene prelación en el turno sobre los demás consumidores financieros por orden de llegada.

#### 3.3.1. Adultos mayores

- Una vez un adulto mayor ingrese a la entidad, oriéntalo con cuidado y respeto mientras es llamado para su atención.
- Recuérdale que será atendido una vez se tenga la disponibilidad de un asesor.
- Dirígete a él de "usted" y llámalo por su nombre anteponiendo la palabra "señor" o "señora".
- No uses apelativos como anciano, viejo, entre otros y háblale con total normalidad.
- Escúchalo atentamente y asegúrate de otorgar a su solicitud un tratamiento confidencial y reservado.
- Debes estar presto a ofrecerle ayuda cuando la necesiten respetando sus costumbres, hábitos e independencia.
- Muéstrate comprensivo y sé paciente cuando, por ejemplo, tarde en dar detalles sobre su solicitud o entregar documentación requerida.
- No manifiestes duda o incredulidad sobre lo que esté diciendo.
- Pregúntale más detalle sobre su requerimiento solo de ser necesario.
- Brinda respuesta oportuna y clara a su solicitud.

#### 3.3.2. Mujeres embarazadas

- Una vez ingrese a la entidad, oriéntala con cuidado y respeto mientras es llamada para su atención.
- Recuérdale que será atendida una vez se tenga la disponibilidad de un asesor.
- Hay que escucharla atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento confidencial y reservado.
- No uses apelativos como "mamita", "madrecita", entre otros y háblale con total normalidad.
- Brinda respuesta rápida y oportuna a su solicitud.

### 3.3.3. Niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes sobre asuntos de su interés particular y tienen prelación en el turno sobre los demás consumidores financieros:

- Una vez un niño, niña o adolescente ingrese a la entidad, oriéntalo con cuidado y respeto mientras es llamado para su atención.
- Recuérdale que será atendido(a) una vez se tenga la disponibilidad de un asesor.
- Llámalos por su nombre nunca en términos cariñosos o diminutivos como “chiquito”, “mijito”, “niñito”, entre otros.
- Escucha atentamente su necesidad mostrando interés por su requerimiento y oriéntalo en lenguaje claro y sencillo acorde con su edad.
- Brinda tratamiento reservado a su solicitud y no manifiestes duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente te diga.
- Pregúntale más detalle sobre su requerimiento solo de ser necesario.
- Brinda respuesta oportuna y clara a su solicitud.

### 3.3.4. Personas víctimas de violaciones a los Derechos Humanos

Se consideran personas víctimas de violaciones a los Derechos Humanos o de infracciones al Derecho Internacional Humanitario y otras violaciones a los derechos que tiene todo ciudadano, aquellas personas que han sufrido de desplazamiento forzado, despojo o abandono forzado de bienes, homicidio o masacre, desaparición forzada, secuestro, tortura, atentados terroristas, minas antipersonas y otros artefactos explosivos, amenazas, delitos contra la libertad sexual y personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas a esta población, debes garantizar un servicio que ayude a reconocer su derecho a la atención y asistencia humanitaria.

En atención y cumplimiento de la Ley 1448 de 2011, por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno, en virtud de la garantía del derecho a la vivienda digna y superación de situación de vulnerabilidad, en compañía con la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas (UARIV), en el FNA hacemos presencia en el territorio Nacional llevando el ahorro como pilar en el cumplimiento de sus metas de mejoramiento de calidad de vida como es la adquisición de vivienda propia.

Por lo anterior, recuerda:

- Una vez la persona víctima de la violencia ingrese a la entidad, oriéntalo con respeto mientras es llamado para su atención.
- Recuérdale que será atendido una vez se tenga la disponibilidad de un asesor.
- Escúchalo atentamente sin mostrar prevención.
- Debes otorgar a la solicitud o queja un tratamiento confidencial y reservado.
- No manifiestes duda o incredulidad sobre lo que esté diciendo.
- Honra y respeta su situación de vulnerabilidad.
- Infórmale con claridad las actividades en las que se ofrece el ahorro y la vivienda como pilares fundamentales de estabilidad y superación.
- Brinda respuesta oportuna y clara a su solicitud.

### 3.3.5. Personas en condición de discapacidad

En este punto, relacionamos las personas en condición de discapacidad que, como cualquier otra persona, necesitan ser reconocidas y respetadas. Debemos entender que una discapacidad no es sinónimo de enfermedad y que, sin importar la condición, todos tenemos las mismas necesidades y oportunidades.

- **Discapacidad sensorial (visual o auditiva):**  
Caracterizada por la pérdida total de la visión, la audición o la disminución de algunos de los sentidos como, por ejemplo, la baja visión y la hipoacusia que es la disminución en la sensación de la audición. Así mismo, existe la sordoceguera que resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva).

- Orienta a la persona con cuidado y respeto, manténla informada sobre las actividades que estás realizando para atender su solicitud.
- Si la persona está con un acompañante, atiende sus indicaciones con respecto a cómo la persona prefiere comunicarse.
- Si la persona está en condición de discapacidad visual, oriéntala con claridad usando expresiones como, por ejemplo: “A su derecha está el bolígrafo”, y cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si por algún motivo debes retirarte de tu puesto, infórmale y explícale los motivos y tiempo de espera.
- Si la persona está en condición de discapacidad auditiva, háblale de frente, articulando las palabras en forma clara y pausada. Debido a que la información visual cobra especial importancia, ten cuidado con el exagerado uso del lenguaje corporal.
- Si no entiendes lo que la persona trata de decir, no aparentes haber entendido y pídele que te indique nuevamente su solicitud.
- Si decides escribir como medio para comunicarte, debes ser claro y conciso.

Ten presente que contamos con el servicio del Centro de Relevo que facilita el contacto con personas con discapacidad auditiva con la disposición de un intérprete en línea que sirve como puente de comunicación y que hace posible la efectiva interacción para consultas y solicitudes de información. A este servicio de interpretación en línea se puede acceder desde un computador, una Tablet o un celular con conexión a internet y sistema de amplificación de audio y micrófono.

El **Centro de Relevo** está disponible de **lunes a domingo, incluyendo festivos, de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.** Puedes acceder a través de la página: <http://www.centroderelevo.gov.co> o descargar la **barra de herramientas del Centro de Relevo** en el siguiente enlace: <http://centroderelevo.ourtoolbar.com/>, siguiendo las instrucciones que allí se indican.

- **Discapacidad física o motora:**

Caracterizada por una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades. Puede manifestarse como paraplejía (parálisis de las piernas), cuadriplejía (parálisis de las cuatro extremidades) o amputación (ausencia de una o varias extremidades). La talla baja también es una discapacidad física y hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad.

- No toques ni cambies de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón sin consultarle.
- Presta atención a las señales que te dé la persona.
- Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar, movimientos involuntarios con piernas y brazos o expresiones específicas en el rostro, no te intimides con esto, actúa naturalmente.
- Si vas a sostener una conversación con una persona que va en silla de ruedas, procura adaptar el sitio de atención a una altura adecuada para hablar.
- Cuando estés con una persona de baja estatura, trátala según su edad cronológica y no como niños o niñas.

- **Discapacidad cognitiva o intelectual:**

Se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación. En cuanto a la respuesta a las diferentes situaciones de la cotidianidad (conducta adaptativa), hay limitaciones o tarda un poco más de lo habitual.

- Brinda información de forma visual, con mensajes concretos y cortos, evita el lenguaje técnico.
- Escucha a la persona con paciencia y sé amable durante toda la prestación del servicio.
- Se paciente tanto al hablar como al escuchar, puede que la persona se demore más en entender los conceptos y suministrar la información requerida.
- Siempre al darle cualquier instrucción o información, valida si la persona comprendió el mensaje, si es necesario, repítelo nuevamente la información, puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.

- **Discapacidad mental:**

Es la alteración en la forma de pensar, en los sentimientos, en el humor, en la habilidad de relacionarse con otras personas y en el comportamiento. Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los trastornos depresivos, los trastornos bipolares, los trastornos de ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático, etc.) y los trastornos de personalidad, entre otros.

- Dirígete a la persona con respeto.
- Realiza preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- Ten en cuenta todas sus opiniones y sentimientos expresados.
- Confirma que la información brindada fue comprendida perfectamente, si es necesario repítele nuevamente la información, puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.

- **Discapacidad múltiple:**

Se considera discapacidad múltiple el conjunto de dos o más deficiencias asociadas, física, mental o emocional. Estas deficiencias traen consigo limitaciones en la vida cotidiana, las cuales terminan en restricciones significativas en su vida social.

- El trato a las personas que presentan este tipo de discapacidad se hará teniendo en cuenta la combinación de los protocolos mencionados previamente.
- No trates a las personas con discapacidad como si fueran niños.
- Interactúa con la persona con naturalidad y no hagas ni digas nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregúntale: “¿Desea recibir ayuda?, ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Dale tiempo suficiente para que la persona se exprese y plantee sus requerimientos y espera a que termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.

- **Expresiones correctas – expresiones incorrectas:**

Ten cuidado con la manera de expresarte, algunas palabras son consideradas como ofensivas y que atentan contra la dignidad y capacidad de las personas. Recuerda usar siempre el termino “personas con discapacidad” al referirte de manera general a la población con discapacidad, tal como lo plantea la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009. Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla:

Expresión Incorrecta	Expresión correcta
Discapacitado; inválido; minusválido, tullido; lisiado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja
Ciego	Persona ciega o persona con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
Sordo	Persona sorda o persona con discapacidad auditiva
Mudo	Persona no verbal
Sordomudo	Persona sorda o persona con discapacidad auditiva
Paralítico	Persona con discapacidad física o persona con paraplejia o cuadriplejia
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Retardado mental; enfermo mental; demente; desquiciado	Persona con discapacidad intelectual o cognitiva
Neurótico	Persona con neurosis
Epiléptico	Persona con epilepsia
Víctima de...	Persona en situación de...
Padece de...	Persona que tiene...
Sufre de...	Persona que tiene...

### 3.4. Atención a consumidores financieros que presentan alguna inconformidad

Saber manejar situaciones difíciles y atender correctamente a los consumidores financieros que presentan alguna inconformidad, afecta directa y positivamente la imagen y reputación de la entidad. Por lo anterior, saber manejar y enfrentar esos comportamientos con calma y encontrar soluciones seguras y exitosas ayudará a gestionar eficazmente estos casos.

A continuación, las recomendaciones y pautas que debes tener en cuenta para la atención a personas inconformes o alteradas:

- **Escucha con atención:** permite que la persona alterada libere sus quejas y frustraciones sin interrupciones y escucha atentamente sus razones, esto hace que la persona sienta que sus necesidades son valoradas e importantes.
- **Mantén una actitud empática:** ya sea que estés de acuerdo o no con la situación, entenderlo es un gran paso para resolver el conflicto. No te muestres agresivo con tus palabras o con tus gestos.
- **Conserva la calma:** no imites su comportamiento ya que solo empeorarás la situación. Ten cuidado con el tono de la voz y de responder sin pensar ya que esto puede aumentar su enojo. Evita calificar su estado de ánimo y no le pidas que se calme.
- **Conecta con su situación:** no tomes la situación como algo personal, intenta conocer los detalles de su situación y analiza los motivos que lo llevaron a su enojo y frustración.
- **Brinda alternativas de solución:** busca soluciones para resolver su inconformidad y establece un tiempo prudencial para brindarle una solución y no te comprometas con lo que no se pueda cumplir.
- **Informa la situación:** si es necesario, apóyate en tus líderes o compañeros de trabajo. Si la inconformidad y malestar se presenta con otro consumidor financiero, se debe informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

### 3.5. Situaciones especiales durante la atención

#### 3.5.1. La solicitud del consumidor financiero no puede ser resuelta:

- Explícale la razón por la cual su solicitud no puede ser resuelta.
- Infórmale el paso a seguir, indicándole cómo debe hacerlo y de ser necesario, que documentación debe aportar.
- Bríndale información completa y detallada sobre la disponibilidad de los demás canales donde puede ser gestionada su solicitud.
- Infórmale la fecha aproximada en la que se dará respuesta a su solicitud y el medio por el cual se le entregará dicha respuesta.

#### 3.5.2. La solicitud del consumidor financiero requiere un tiempo de espera para ser gestionada:

- Explícale con amabilidad el motivo del retraso e infórmale el tiempo aproximado para retomar la atención.
- Pídele permiso al consumidor financiero antes de hacerlo esperar.
- Al retomar la atención, agradécele por su tiempo de espera.

#### 3.5.3. La solicitud del consumidor financiero requiere ser analizada por otra dependencia:

- Explícale con amabilidad por qué debe remitirse su solicitud a otra dependencia.
- Indícale el paso a paso de cómo debe hacerlo y a quién debe dirigirse.
- Pon en conocimiento del servidor que deberá atender al consumidor financiero con el asunto, nombre y demás detalles relevantes que le ayuden a dar pronta respuesta y así evitar que la persona deba explicar nuevamente el motivo de su solicitud.

#### 3.5.4. El consumidor financiero no es afiliado a la entidad:

- Escucha atentamente al consumidor financiero e indaga sobre su requerimiento o necesidad.
- Infórmale la totalidad de requisitos para su afiliación y explícale con claridad los pasos y canales disponibles para gestionar su requerimiento.
- Corrobora que los datos queden registrados correctamente en la herramienta CRM – EVO 360 para realizar las acciones de seguimiento pertinentes.

# CAPÍTULO 4

## Protocolo de atención presencial

### 4.1. Recomendaciones durante la atención presencial

Los canales de atención presencial son aquellos espacios dispuestos por el FNA para interactuar y prestar un servicio de manera presencial y personalizada al consumidor financiero que requiera acompañamiento y asesoría en todo lo relacionado con la información, servicios y trámites que ofrece la entidad.

1. **Horario de trabajo:** ser puntual define la responsabilidad de cada colaborador, en lo posible, preséntate en el sitio de trabajo 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral para preparar tu puesto de trabajo y adecuar lo necesario para iniciar la atención.
2. **Lenguaje:** el lenguaje corporal y verbal refleja lo que las personas sienten y piensan, por eso es muy importante ser consciente de la forma en que nos comunicamos la cual debe mostrar interés frente al consumidor financiero, por lo anterior, mantén la cordialidad en la comunicación y una actitud amable durante todo el tiempo de la atención.

Utiliza frases como “con mucho gusto”, “como puedo ayudarle”, “para mí es un placer servirle” y usa un tono de voz moderado, con buena vocalización y audible, modera tus actitudes al reírte, sentarte, pararte, toser, estornudar, etc. y recuerda mantener una postura corporal correcta, es aconsejable tener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

3. **Presentación personal:** los colaboradores reflejan la imagen de la entidad, por lo tanto, es importante cuidar la presentación personal en todo momento y para ello, se debe tener en cuenta el catálogo guía de estilo del FNA “Style FNA” en el cual se definen todas las recomendaciones y cuidados frente al vestuario e imagen y los beneficios del uso del uniforme. Adicionalmente, es indispensable portar el carné en un lugar visible, el cual te identifica como funcionario de la entidad.

En cuanto a las uñas y el cabello, deben estar siempre arreglados y limpios y en el caso de las mujeres, el maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen suave y sutil.

4. **Organización puestos de trabajo:** la apariencia de los puestos de trabajo tiene un gran impacto en el consumidor financiero, por lo tanto, es importante que mantengas el escritorio despejado, en perfecto orden y aseo. No consumas, ni mantengas a la vista comidas.

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, pendones (si aplica), etc.), la papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel) y los documentos deben ser archivados permanentemente. La papelería de basura no debe estar a la vista ni desbordada.

Igualmente, no debes tener sobre el puesto de trabajo elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos. Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del consumidor financiero.

El uso del celular y audífonos está prohibido durante la jornada laboral excepto para los casos en los que, con la autorización del coordinador del punto de atención, se requiera para realizar una labor comercial.

5. **Revisión del espacio destinado para la atención:** prestar un servicio satisfactorio implica también la revisión anticipada del espacio donde las personas recibirán la atención. Es importante que verifiques el buen estado y limpieza de las sillas y demás implementos que estén al alcance y al servicio del consumidor financiero.

### 4.2. Recibimiento al consumidor financiero

La gestión del buen servicio inicia cuando el consumidor financiero llega a las oficinas del FNA y su recibimiento nos permite mejorar la percepción e imagen que tienen de la entidad, impactando directamente los niveles de satisfacción. Por esta razón es tan importante tener en cuenta a todos los funcionarios que cumplen esta función en la atención presencial:

#### 4.2.1. Vigilantes

Son las primeras personas que reciben al consumidor financiero cuando ingresa a un punto de atención. Sus principales funciones son las de proteger, custodiar, efectuar controles de identidad en el acceso en las entidades del sector financiero

a fin de prevenir, detener, disminuir o disuadir los atentados o amenazas que puedan afectarlos en su seguridad. Por lo anterior, el vigilante debe realizar las siguientes acciones bajo los parámetros de respeto, dando cumplimiento a las normas y procedimientos establecidos en el protocolo de operación de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada – SVSP:

- **Procedimientos de apertura y cierre de las oficinas.**
- **Control de acceso.**
- **Observación:** esta es la principal labor de los vigilantes la cual implica estar atentos frente a cualquier novedad presentada en el punto de atención, controlar el ingreso de todos los consumidores financieros, identificar comportamientos sospechosos que puedan perjudicar la seguridad, informar toda actividad que represente peligro o amenaza a los policías del cuadrante y la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana de la Policía Nacional, registrar en el libro de minutas las revistas efectuadas por parte de la Policía Nacional las cuales tengan como fin verificar el orden interno y externo de la entidad.

#### 4.3. Puntos de Atención (PA), Puntos Empresariales (PE), Puntos Institucionales (PI) y Ferias

La atención a través de estos canales se presta en espacios físicos establecidos, en los cuales se brinda una asesoría integral y atención personalizada sobre los productos, trámites y servicios de la entidad:

- **Puntos de Atención (PA):** espacios físicos ubicados estratégicamente en diferentes ciudades del país en los cuales se brinda asesoría integral y atención personalizada sobre los productos, trámites y servicios de la entidad.
- **Puntos Empresariales (PE):** canales presenciales de atención ubicados en entidades de carácter público o privado, en donde se ofrece integralmente el portafolio del FNA a nivel operativo y comercial.
- **Puntos Institucionales (PI):** canales presenciales de atención adscritos a entes territoriales en un sitio o local de Gobernaciones, Alcaldías, Terminales de Transporte y CADES Y SuperCADES. Estos últimos funcionan como módulos de atención ubicados dentro de la red CADE de Bogotá en donde se ofrece integralmente el portafolio del FNA a nivel operativo y comercial.
- **Ferías:** espacios públicos en el que el FNA ocupa un lugar mediante stands y da a conocer a la ciudadanía en general, información de oferta inmobiliaria en todo el territorio nacional y alianzas con constructoras. Así mismo, se prestan servicios de afiliación por Ahorro Voluntario, traslado de Cesantías y solicitudes de crédito de vivienda.

##### 4.3.1. Ciclo del servicio

###### 1. Antes de la atención y bienvenida:

- Verifica que las herramientas tecnológicas dispuestas para la atención estén funcionando correctamente, así como los demás materiales de apoyo que faciliten la prestación del servicio.
- Indaga si en la entidad se han realizado actualizaciones en los procesos, tiempos, puntos de atención, horarios de atención y demás información de interés general para garantizar una comunicación unificada, clara y oportuna.
- Al recibir al consumidor financiero saluda amablemente, "Buenos días/buenas tardes", "Bienvenido al FNA", "mi nombre es (nombre y apellido)", "en qué puedo colaborarle?" haciendo contacto visual y mostrando con la expresión de tu rostro la disponibilidad para servir.
- Pregunta al consumidor financiero su nombre y úsalo para dirigirte a él anteponiendo señor (a) o según corresponda.

###### 2. Durante la atención:

- Escucha atentamente su necesidad o requerimiento.
- Dependiendo de su solicitud, comunícale oportunamente la totalidad de requisitos para la atención, los canales por donde se pueda gestionar, así como procesos adicionales por requisitos faltantes.
- Infórmele claramente las actividades o pasos que harán parte del proceso de su trámite, el avance y los tiempos que se tomarán para responder a su solicitud, así como las áreas o entidades involucradas.
- Solicítale únicamente aquello que es necesario para la prestación del servicio, validando que no se le solicite información o documentos que ya han sido suministrados en otro momento.

- Acompáñalo en el paso a paso de su proceso de atención, garantizando información permanente, completa y oportuna.
- Comprométete únicamente con lo que puedas cumplir.
- Lleva un orden de la documentación recibida con el fin de evitar pérdidas o confusión entre trámites y al finalizar la jornada, asegúrate de que esta documentación sea entregada en archivo para su adecuada custodia.
- La documentación digitalizada de producción (servicios de captación y colocación) debe ser entregada diariamente al gestor documental delegado.
- Para el trámite de retiros, debes entregar la documentación al back o a la persona encargada de dicha recepción de documentos.
- Garantiza el correcto registro de la atención en la herramienta Infoturno y recuerda cerrar el turno para evidenciar el tiempo de la atención.
- Igualmente, realiza el registro en el aplicativo COBIS y en Atención al cliente para actualización de datos.
- Si se presenta algún inconveniente durante el proceso, informa al jefe inmediato o coordinador del punto de atención para dar solución pronta y oportuna al trámite solicitado por el consumidor financiero.
- Para consumidores financieros que nos son afiliados a la entidad, corrobora que los datos queden diligenciados correctamente en la herramienta CRM EVO 360 para realizar las acciones de seguimiento pertinentes.

### 3. Cierre de la atención:

- Verifica que el trámite radicado quede registrado de manera correcta en los sistemas, aplicativos y herramientas dispuestas por la entidad.
- Si queda algún trámite pendiente que no pueda ser resuelto inmediatamente, infórmale al consumidor financiero el medio o canal de atención a través del cual puede acceder para conocer el estado de su solicitud.
- Recuérdale sobre los horarios de atención para facilitar el acceso y alcance de los servicios, así como los demás canales dispuestos por la entidad donde puede recibir asesoría.
- Pregúntale si tiene alguna duda o si requiere alguna asesoría adicional.
- Recuérdale evaluar la percepción y nivel de satisfacción frente al servicio recibido a través del link que se enviará automáticamente mediante SMS en su celular registrado al cerrar la atención a través de la herramienta Infoturno.
- Despidete con tono amable, haciendo contacto visual, invítalo a seguir utilizando los servicios del FNA y agrádecele por habernos dado la oportunidad de servirle. "Muchas gracias por utilizar los servicios del Fondo Nacional del Ahorro, fue un gusto atenderlo".
- Identifica los elementos que se presentaron y afectaron la satisfacción del consumidor financiero con el fin de mejorar la prestación del servicio.

## 4.4. Fuerza Comercial Externa

Es el conjunto de gestores comerciales, responsables de fomentar y asegurar la continuidad en la gestión de la entidad a través de la asesoría y venta de los productos y servicios del FNA a su grupo de empresas asignadas y clientes actuales y potenciales.

### 4.4.1. Ciclo del servicio

#### 1. Antes de la atención y bienvenida:

- Realiza el plan de visitas semanales de acuerdo con la programación de empresas a las que asistirás y registra el plan diseñado en la herramienta CRM – EVO 360.
- Valida que la planeación haya sido aprobada por tu director comercial a través de la herramienta CRM – EVO 360. Es posible que dicho plan tenga algunos ajustes realizados por tu director.
- Cerciórate de contar con todos los elementos físicos y tecnológicos necesarios para la visita.
- Revisa la información con antelación de los referidos independientes, personas naturales y las bases de datos de carteras asignadas de las diferentes empresas vinculadas al FNA e identifica las visitas a realizar para la gestión comercial a través de la herramienta CRM- EVO 360.

- Indaga sobre los datos básicos de la empresa que vas a visitar, la consulta puedes realizarla a través de la herramienta CRM – EVO 360, ingresando el nombre de la empresa o NIT a través del buscador. Allí encontrarás nombre de la empresa, objeto social, distribución geográfica, NIT y otros datos relevantes como el recaudo de cesantías de la última vigencia, segmentación por importancia y tamaño, categoría, estatus, entre otros.
- Analiza los lineamientos estratégicos a desarrollar estableciendo objetivos claros para cada visita.
- Valida la información de contacto de la empresa en la herramienta CRM – EVO 360 y a través del área de talento humano de la empresa a visitar, realiza el respectivo contacto con el funcionario encargado para concretar el agendamiento, periodicidad y fecha de apertura de las visitas, número de empleados vs empleados afiliados al FNA, programa de bienestar, etc.
- Al llegar a la empresa programada para realizar la gestión, contacta al funcionario encargado para que oriente y lleve a cabo las actividades necesarias para la apertura y desarrollo de la visita.
- Al iniciar la gestión comercial, saluda con amabilidad a los empleados haciendo contacto visual y mostrando con la expresión de tu rostro la disponibilidad para la asesoría, ***“Buenos días/buenas tardes”, “mi nombre es (nombre y apellido)”***; ***“gracias por brindar este espacio al FNA, bienvenidos a este espacio...”***

## 2. Durante la atención:

- Presenta el portafolio de servicios del FNA y escucha atentamente la necesidad de los empleados de la empresa, responde a sus preguntas para brindar una orientación clara sobre los servicios y trámites ofrecidos e identifica oportunidades de proyección de negocio.
- Informa a los empleados sobre la documentación necesaria y los requisitos establecidos que permitan continuar con la gestión comercial.
- Realiza la vinculación al FNA de los empleados interesados, a través de los formularios físicos o virtuales (de afiliación y solicitud de crédito) y registra en la herramienta CRM - EVO 360 la gestión realizada y los datos personales de cada empleado de acuerdo con nuestras políticas internas para garantizar el cierre financiero.
- Lleva un orden y adecuada custodia de la documentación recibida con el fin de evitar pérdidas o confusión entre trámites.
- Comprométete únicamente con lo que puedas cumplir.
- Si se presentan algún inconveniente durante la visita, informa a tu director comercial para dar solución pronta y oportuna.
- Para empleados y consumidores financieros en general que no son afiliados a la entidad, corrobora que los datos queden registrados correctamente en el sistema CRM – EVO 360 para realizar las acciones de seguimiento pertinentes.

## 3. Cierre de la atención:

- Pregunta a los asistentes si tienen alguna duda o si requieren alguna asesoría adicional.
- Recuérdales sobre los horarios de atención para facilitar el acceso y alcance de los servicios, así como los demás canales dispuestos por la entidad donde puede recibir asesoría.
- Despídete con tono amable haciendo contacto visual, invítalos a seguir utilizando los servicios del FNA y agrádeceles por habernos dado la oportunidad de visitarlos. ***“Muchas gracias por darnos la oportunidad de presentarles el portafolio de servicios del FNA, fue un gusto asesorarlos”***.
- Valida el registro de la visita a través de la herramienta CRM – EVO 360 para garantizar control de la gestión realizada y seguimiento por parte del director comercial.
- Registra en la herramienta CRM – EVO 360 los nuevos clientes y las oportunidades de negocio obtenidas en la visita.
- Identifica los elementos que se presentaron y afectaron la satisfacción de los asistentes con el fin de mejorar la estrategia de las visitas programadas.

#### 4.4.2. Otras actividades que debe realizar el gestor comercial

- Si queda un trámite pendiente con alguno de los empleados de la empresa visitada y que no pudo ser resuelto inmediatamente, toma sus datos para contactarlo y así garantizar el cierre financiero, también suminístrale tu número de contacto por si requiere algún tipo de acompañamiento. Recuerda informarle el medio o canal de atención a través del cual puede acceder para conocer el estado de su solicitud.
- Realiza acompañamiento permanente durante todo el proceso del crédito de vivienda (aprobación, legalización y desembolso).
- Garantiza el seguimiento de cada proceso de crédito, traslado de cesantías y apertura de cuentas de Ahorro Voluntario con el fin de establecer los objetivos para la venta y el cumplimiento de las metas establecidas.
- Realiza ajustes a los planes de visita de las empresas y genera propuestas de mejora y alertamientos.
- Coordina con el director comercial las visitas diarias a cada una de las empresas asignadas.

#### A continuación, se mencionan los elementos básicos que requiere un gestor comercial para una efectiva labor:

- Papelería para la vinculación y solicitud de productos, pendones y demás material POP.
- Acceso a las herramientas tecnológicas: CRM - EVO 360, Intranet, ISOLución, Work Manager, Banca Virtual, Servicio al Cliente, Correo electrónico institucional.

#### 4.5. Fondo Ágil (quioscos)

Terminales de autogestión ubicados en algunos de los principales puntos de atención del país, donde nuestros consumidores financieros pueden realizar diferentes trámites de manera ágil y oportuna.

##### 4.5.1. Condiciones para su funcionamiento

1. El punto de atención debe contar con un espacio adecuado para la instalación de los quioscos.
2. Los quioscos deben ubicarse en lugares estratégicos, visibles y de fácil acceso para los consumidores financieros que permitan el ingreso de manera cómoda y sin afectar la prestación del servicio.
3. Los colaboradores en los puntos de atención deben tener claridad sobre las consultas y trámites que los consumidores financieros pueden realizar a través los quioscos.
4. Los horarios de funcionamiento de los quioscos estarán acordes a los horarios de atención dispuestos en cada oficina en donde estén ubicados.
5. Se deben limpiar y desinfectar todas las superficies de manera frecuente.
6. Se debe hacer monitoreo constante de los insumos requerido para el correcto funcionamiento de la máquina (papel, tóner).
7. Importante informar al coordinador del punto de atención cualquier novedad que se presente durante la atención.

##### 4.5.2. Trámites y servicios autogestionables:

- **Impresiones:**
  1. Cupón créditos
  2. Formulario solicitud retiro cesantías
  3. Cupón Ahorro Voluntario
- **Consulta:**
  1. **Certificados cesantías:**
    - Certificación con corte a la fecha
    - Certificación a 31 de diciembre
    - Certificación sin saldo a la fecha
    - Certificación para traslado a fondo privado
  2. **Certificados crédito:**
    - Certificado de interés
    - Certificado deuda

### 3. Certificados cuenta Ahorro Voluntario:

- Certificación con corte a la fecha
- Certificación a 31 de diciembre
- Certificación sin saldo a la fecha
- **Trámites:**
  1. Saldo cesantías
  2. Consulta crédito:
    - Detalle
    - Últimos tres pagos
    - Generar recibo de pago
  3. Estado trámite retiro cesantías
  4. Estado solicitud de crédito
  5. Saldo Ahorro Voluntario
- **Opciones:**
  1. Solicitud de clave
  2. Cambio de clave

## CAPÍTULO 5

### Protocolo de atención telefónica

A través de este canal se realiza interacción en tiempo real con los consumidores financieros mediante los medios telefónicos dispuestos por la entidad para tal fin. Pertenecen a este canal la línea de información general y la línea de Orientación de Legalización de Crédito.

- **Línea de información general:** a partir de estas líneas de atención, el consumidor financiero obtiene telefónicamente información general sobre productos y servicios ofrecidos por el FNA (requisitos de trámites, entre otros), soporte y acompañamiento de acceso y navegación a Fondo en Línea y a la aplicación móvil “FNA Móvil Ágil”, de acuerdo con la información que arrojan las aplicaciones y herramientas dispuestas por la entidad. Se dispone de las líneas gratuitas en Bogotá **601 307 7070**, a nivel nacional **01 8000 52 7070** y **#289** para operadores Claro, Movistar o Tigo, disponibles de lunes a domingo de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.
- **Línea de Orientación de Legalización de Crédito:** a partir de estas líneas de atención para el proceso de legalización, los agentes del Contact Center están en la capacidad de brindarle información a los consumidores financieros sobre su proceso de legalización y avance en la etapa de su crédito según lo consultado en las aplicaciones dispuestas por parte del FNA. Se dispone de líneas gratuitas en Bogotá **601 352 5919**, a nivel nacional **01 8000 12 3362** y **#289** para operadores Claro, Movistar o Tigo, disponibles de lunes a domingo de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.

#### 5.1. Recomendaciones durante la atención telefónica

1. Recuerda atender la llamada de manera cordial, saluda de manera respetuosa siguiendo los guiones estipulados para esta atención.
2. Escucha atentamente al consumidor financiero y evita hablar con terceros mientras estás atendiendo la llamada.
3. Retira de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
4. Abstente de comer durante toda la llamada.
5. Mantén el micrófono de la diadema frente a la boca a una distancia prudente y pronuncia clara y pausadamente las palabras.
6. Verifica el buen funcionamiento del computador y la diadema para la interacción telefónica con el consumidor financiero.

7. Verifica el correcto funcionamiento e ingreso a las herramientas tecnológicas y de consulta dispuestas para este canal.
8. Consulta los cambios, actualizaciones y novedades de los servicios del FNA sobre los cuales se brinda información a través de este canal.
9. Usa el sentido común para brindar información relacionada a los requerimientos de los usuarios y déjalos tipificados en la herramienta que corresponden.
10. Contesta oportunamente las llamadas que ingresen a tu canal: todas las llamadas se deben contestar.
11. No dejes al consumidor financiero esperando demasiado tiempo (un minuto máximo).
12. Realiza preguntas y frases básicas como: *“¿Por favor me confirma su documento de identidad o Nit de la empresa?”*; *“¿Por favor me indica su nombre?”*; *“Permítame un instante verifico en el sistema el estado actual...”*; *“La línea va a permanecer un momento en silencio, no cuelgue por favor...”*.
13. Has seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que te asegures de darle respuesta al consumidor financiero.

## 5.2. Situaciones especiales durante la atención telefónica

¿Cómo pedirle al consumidor financiero tiempo de espera en la llamada?	¿Cómo transferir una llamada?
Infórmale que debes dejarlo en espera para resolver su inquietud o solucionar su requerimiento.	Explícale por qué se debe transferir la llamada y a qué grupo especializado.
Infórmale el tiempo aproximado que debe esperar.	Indícale la opción que debe marcar en caso de que se corte la llamada.
Una vez retomes la llamada, agradécele por el tiempo que se tomó esperando.	

## 5.3. Ciclo del servicio

### 1. Antes de la atención y bienvenida:

- Verifica que las herramientas tecnológicas dispuestas para la atención a través de este canal estén funcionando correctamente, así como los demás materiales de apoyo que faciliten la prestación del servicio
- Contesta la llamada antes del tercer timbre.
- Saluda al consumidor financiero diciendo *“Buenos días/tardes, le habla nombres y apellidos del asesor FNA, del Fondo Nacional del Ahorro. ¿Con quién tengo el gusto de hablar?”*
- Dirígete al consumidor financiero por su nombre antecedido de señor (a) o según corresponda.
- Una vez el consumidor financiero de repuesta, agradece la información suministrada y solicítale aceptar las políticas de tratamiento de datos personales por el FNA, acorde a lo establecido en las leyes estatutarias 1266 de 2008 y 1581 de 2012 para la atención a través de estos medios.

### 2. Durante la atención:

- Escucha atentamente la necesidad del consumidor financiero sin interrumpirlo y tomando nota de los puntos importantes.
- Comunícale oportunamente la totalidad de requisitos para la atención dependiendo del canal por donde se deba gestionar su solicitud.
- Si es preciso, explícale con claridad las actividades o pasos del proceso de su trámite, el avance y los tiempos de espera para responder a su solicitud.

- Comprométete únicamente con lo que se pueda cumplir.
- Registra adecuadamente la atención y toda la información requerida en las herramientas tecnológicas dispuestas para este canal.
- Para consumidores financieros que no son afiliados a la entidad, escucha su necesidad y da respuesta de acuerdo con el portafolio de servicios ofrecidos por el FNA, la totalidad de requisitos para su afiliación y la disponibilidad de todos los canales de atención para el cumplimiento de su solicitud.
- Si la solicitud no puede ser gestionada por este canal, indícale el medio o canal de atención a través del cual puede acceder para tramitarlo y los pasos que debe seguir para obtener respuesta.

### 3. Cierre de la atención:

- Garantiza que el consumidor financiero entendió la información. Pregúntale si tiene alguna duda o requerimiento adicional ***“Señor(a) (nombre del consumidor financiero), ¿le puedo colaborar en algo más?”***
- En los casos que aplique, recuérdale sobre los horarios, puntos de atención y demás canales dispuestos por la entidad por donde puede recibir asesoría y atención.
- Recuérdale evaluar la percepción y nivel de satisfacción frente al servicio recibido al finalizar la llamada.
- Despídete con tono amable, invitándolo a seguir utilizando los servicios del FNA y agrádecele por habernos dado la oportunidad de servirle. ***“Recuerde que habló con (nombre de la persona que atendió la llamada). Muchas gracias por utilizar los servicios del Fondo Nacional del Ahorro, fue un gusto atenderlo.”***
- Permítele al consumidor financiero colgar primero.
- Si se presenta algún inconveniente para dar respuesta en primer contacto, sigue los protocolos de escalamiento establecidos y que a son enviados a las áreas del FNA con el fin de obtener respuesta y poder darle una solución oportuna al consumidor financiero.
- Identifica los elementos que se presentaron y afectaron la satisfacción del consumidor financiero con el fin de mejorar la prestación del servicio.

## CAPÍTULO 6

### Protocolo de atención virtual

Este canal integra todos los medios de servicio al consumidor financiero que se prestan a través de tecnologías de información y herramientas virtuales, donde el FNA potencializa la comunicación dinámica con los consumidores financieros a través de internet.

#### 6.1. Recomendaciones durante la atención virtual

1. En los casos donde las respuestas incluyan datos personales, ofrecer el envío de la respuesta por medios más formales (Habeas data).
2. Inicia la atención lo más pronto posible evitando demoras o tiempos de espera no justificados.
3. En los mensajes personalizados, dirígete al consumidor financiero de “Usted” manteniendo la cordialidad.
4. Ten a mano el material institucional de apoyo para dar respuestas y actualízalo constantemente.
5. Da respuestas y soluciones en lenguaje claro y sencillo.
6. No utilices siglas, abreviaturas y revisa puntuación, ortografía, redacción y extensión de la información.
7. No escribas en mayúscula sostenida. Escribir en mayúsculas equivale a gritar, se puede utilizar las comillas, los asteriscos y guiones bajos para \*enfaticar\* y subrayar.
8. Envía los mensajes en texto plano, no utilices estilos ni adornos innecesarios como colores, tamaños, emoticones, símbolos, emoticones, signos de admiración, etc.
9. Divide las respuestas largas en párrafos para mejor comprensión.
10. Recuerda no brindar información catalogada como confidencial por el FNA.
11. Si envías accidentalmente un mensaje con un error, enfatiza en la corrección del mensaje inmediatamente.

## 6.2. Asesor en Línea

- **Chat:** es la herramienta de comunicación escrita en tiempo real a través de internet, mediante la cual los consumidores financieros se conectan por medio de la URL publicada en el portal web institucional, disponible de lunes a domingo de 6:00 a.m. a 10:00 p.m., diligenciando datos básicos para entablar una conversación con un asesor del FNA, que se encargará de resolver sus inquietudes y brindar la asesoría necesaria sobre requisitos, productos y procesos que se manejan en la entidad.
- **WhatsApp (API Business):** por medio de la línea de atención de WhatsApp 321 321 3441 disponible de lunes a domingo desde las 6:00 a.m. a 10:00 p.m., el consumidor financiero obtiene información general, diligenciando unos datos básicos por medio de mensajería instantánea y estableciendo conversación con un asesor del FNA, quien se encargará de resolver sus inquietudes y brindar la asesoría necesaria sobre requisitos, productos y procesos que se manejan en la entidad.

### 6.2.1. Ciclo del servicio

#### 1. Antes de la atención y bienvenida:

- Inicia el servicio al consumidor financiero lo más pronto posible después de que éste acceda al canal. Evita demoras o tiempos de espera no justificados.
- Mantén la comunicación de principio a fin por el mismo número de contacto.  
Saluda a quien esté conectado diciendo ***“Muy buenos días/tardes/, Mi nombre es (nombre y apellido del asesor) soy la***
- ***persona encargada de darle solución a su requerimiento. Con el fin de registrar su comunicación y ayudarlo en su consulta requiero por favor me indique los siguientes datos*** (enviar los datos requeridos y predeterminados para este canal).  
Dirígete al consumidor financiero por su nombre antecedido de señor (a) o según corresponda.
- Una vez el consumidor financiero de repuesta a estos datos, agradece la información suministrada y solicítale aceptar las políticas de tratamiento de datos personales por el FNA, acorde a lo establecido en las leyes estatutarias 1266 de 2008 y 1581 de 2012 para la atención a través de estos medios.
- En caso de que el usuario no brinde los datos o no se puedan pedir mediante mensaje directo, se le informará los medios por los cuales se puede comunicar al FNA.

#### 2. Durante la atención:

- Solicita al consumidor financiero que te indique su requerimiento.
- Lee atentamente y responde cada pregunta realizada por el consumidor financiero por orden de entrada.
- Analizar el contenido de cada pregunta para comunicarle con claridad las actividades o pasos del proceso de su trámite, el avance y los tiempos de espera para responder a su solicitud.
- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar ***“¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?” “¿Me puede facilitar algún dato adicional?”***
- Si la solicitud requiere un tiempo de espera para buscar la información y preparar la respuesta, debes informar al consumidor financiero que esta tarea puede llevar un tiempo.
- No dejes que transcurra mucho tiempo sin hablarle al consumidor financiero, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Si la solicitud no puede ser gestionada por este canal, indícale el medio o canal de atención a través del cual puede acceder para tramitarlo y los pasos que debe seguir para obtener respuesta.
- Comprométete únicamente con lo que se pueda cumplir.
- Registra adecuadamente la atención y toda la información requerida en las herramientas tecnológicas dispuestas para este canal.
- Para consumidores financieros que nos son afiliados a la entidad, proporciónale respuestas de acuerdo con el portafolio de servicios ofrecidos por el FNA, la totalidad de requisitos para su afiliación y la disponibilidad de todos los canales de atención para el cumplimiento de su solicitud.

### 3. Cierre de la atención:

- Garantiza que el consumidor financiero entendió la información. Pregúntale si tiene alguna duda o requerimiento adicional para brindar una atención completa *“Señor(a) (nombre del consumidor financiero), ¿desea que le colabore con alguna información adicional?”*
- Despídete amablemente, agradeciéndole su comunicación e invitándolo a seguir utilizando los canales virtuales en caso de cualquier inquietud adicional. *“Gracias por comunicarse con el Fondo Nacional del Ahorro. Le atendió (nombre y apellido del asesor) que tenga un excelente día. En caso de alguna inquietud adicional por favor comunicarse a...”* (mensaje predeterminado).
- Recuérdale evaluar la percepción y nivel de satisfacción frente al servicio recibido al finalizar la llamada. *“Señor (a), con el fin de medir la calidad en el servicio brindado por nuestro CHAT o WHATSAPP, lo invitamos a contestar las siguientes cinco preguntas”*.
- Identifica los elementos que se presentaron y afectaron la satisfacción del consumidor financiero con el fin de mejorar la prestación del servicio.

### 6.3. Correo electrónico

Este canal les facilita a los consumidores financieros la comunicación escrita mediante los correos electrónicos institucionales **contactenos@fna.gov.co** y **entidades@fna.gov.co**, este último exclusivo para entidades, a través de los cuales se pueden realizar solicitudes, pedir información, orientación o asistencia relacionada con los productos y servicios de la entidad y la radicación de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

#### 6.3.1. Ten en cuenta...

1. Los correos electrónicos **contactenos@fna.gov.co** y **entidades@fna.gov.co** son administrados por los colaboradores de Archivo y Correspondencia de la entidad y no deben usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
2. Los colaboradores de Archivo y Correspondencia son los encargados de clasificar, direccionar, radicar y cargar en la herramienta de gestión documental (Work Manager) los correos electrónicos recibidos que puedan ser tramitados por este canal.
3. A través de la herramienta de gestión documental, las solicitudes son direccionadas a las áreas responsables de dar respuesta para que se realice la gestión adecuada en los tiempos establecidos.
4. Los colaboradores de Archivo y Correspondencia deben informar al consumidor financiero o entidad, el área a la cual fue trasladada su solicitud y el número de radicado con el cual se le dará respuesta. En caso de que la solicitud deba ser radicada por otro canal, también deben informarlo mediante la plantilla establecida para este fin.
5. Las plantillas establecidas por la entidad deben ser utilizadas siempre que se generen respuestas y no deben ser modificadas en el tipo de letra, fuente y tamaño.
6. Todas las respuestas deben ser enviadas a través de correos electrónicos de la entidad dispuestos para este fin.
7. Las solicitudes recibidas deben contener información básica para que las áreas puedan dar respuesta oportuna:
  - Nombre completo del remitente (persona o entidad).
  - Asunto del correo.
  - Cuerpo del correo con el detalle de la solicitud.
  - Si se requiere para alguna consulta o trámite, cédula y número de celular del remitente.
8. Las áreas deben redactar las respuestas con oraciones cortas y concisas. Si el mensaje es largo, se debe dividir en varios párrafos.
9. Verificar si es necesario que todos a quienes se les envía copia del correo necesitan conocer la respuesta. De lo contrario, colocar la lista de direcciones a enviar en el campo CCO (cuentas de correo ocultas).
10. Los archivos adjuntos se envían solo de ser necesario y se debe advertir sobre su contenido al remitente en el cuerpo del mensaje.

### 6.3.2. Ciclo de servicio

#### 1. Antes de la atención y bienvenida:

- Una vez sea radicada la solicitud a través de la herramienta de gestión documental, las áreas responsables de generar la respuesta deben leer y analizar la solicitud del consumidor financiero o de la entidad, hasta tener un contexto claro de su necesidad o requerimiento.
- Si la solicitud no compete a la entidad; se debe informar al consumidor financiero o a la entidad de manera respetuosa y clara a dónde debe ser remitida.

#### 2. Durante la atención:

- Utilizar la plantilla establecida para las respuestas enviadas a través de correo electrónico.
- Definir el tema del mensaje con claridad en el campo "Asunto".
- Responder todas las preguntas o solicitudes de forma clara, ordenada y precisa.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, informar en el cuerpo del correo para que se percate de descargarlo.
- En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Validar que los archivos adjuntos no sean demasiado pesados y estén en formatos de fácil apertura, de lo contrario podrían ser bloqueados por el servidor de correo electrónico del destinatario.

#### 3. Cierre de la atención:

- Antes de enviar un mensaje, revisar de manera completa el contenido y garantizar que se responda en lenguaje claro a todas las necesidades expuestas por el consumidor financiero o la entidad.
- De ser necesario, solicitar la aprobación del área o funcionario responsable de la información previo al envío.

### 6.4. Portal Web institucional [www.fna.gov.co](http://www.fna.gov.co)

Es la plataforma virtual del FNA que les facilita a los consumidores financieros obtener, a través de internet, información detallada de los productos, servicios, canales, noticias y demás generalidades de la entidad mediante la URL [www.fna.gov.co](http://www.fna.gov.co).

#### 6.4.1. Recomendaciones generales

- Actualizar los contenidos del portal web institucional cumpliendo con las directrices y políticas de publicación del FNA y del Gobierno nacional, a partir de los lineamientos de Gobierno en Línea.
- Utilizar un lenguaje claro, directo y formal.
- Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del portal web.
- Garantizar el acceso a la información de forma inclusiva para personas en condición de discapacidad y grupos étnicos.
- Contar con la opción para que el consumidor financiero pueda interponer sus quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones.
- Facilitar la información sobre los diferentes canales por los cuales el consumidor financiero puede realizar sus trámites ante la entidad, sin que tenga que desplazarse a los puntos de atención con el fin de generar celeridad, agilidad, minimización de trámites y reducción de costos.

### 6.5. Redes Sociales

Son las plataformas digitales de Facebook, Twitter, Instagram, TikTok, LinkedIn y YouTube en las que el FNA tiene presencia y mediante las cuales los consumidores financieros pueden informarse, opinar, interponer quejas, inquietudes o reclamos sobre los productos y servicios de la entidad de forma permanente e instantánea.

A diferencia de los otros canales, la atención a través de las redes sociales no empieza con un evento específico y la información y nuevos comentarios se pueden recibir de manera simultánea, por esto, es importante monitorear constantemente las consultas y los mensajes en general.

Estas son las redes sociales del Fondo Nacional del Ahorro, las cuales son gestionadas exclusivamente por el grupo de Comunicaciones de la Entidad:

**Facebook:** <https://www.facebook.com/FNAColombia/>  
**Twitter:** <https://twitter.com/FNAahorro>  
**Instagram:** <https://www.instagram.com/fnaahorro/>  
**TikTok:** <https://www.tiktok.com/@fnaahorro>  
**LinkedIn:** <https://www.linkedin.com/company/fondo-nacional-del-ahorro>  
**YouTube:** <https://www.youtube.com/fnaAHORROFNA>

#### 6.5.1. Recomendaciones generales

- Los usuarios de las redes sociales, por lo general esperan respuestas inmediatas cuando recurren a estos canales de atención, por ello, es importante dar a conocer los tiempos de ley establecidos para dar respuesta a las PQRS recibidas y los tiempos estimados para solicitar datos adicionales del consumidor financiero, si se requieren.
- Se deben establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos por cada red social.
- Es válido responder varios mensajes con una sola respuesta teniendo en cuenta que el equipo de redes cuenta con un documento de respuestas a preguntas frecuentes las cuales son validadas con las áreas.
- No revelar información personal o de interés particular a través de mensajes abiertos.
- En los comentarios de respuesta, se puede sugerir consultar otros canales como la página web, preguntas frecuentes y demás canales virtuales con información pertinente.

#### 6.5.2. Ciclo del servicio

##### 1. Antes de la atención:

- Todas las solicitudes recibidas a través de las redes sociales deben ser recopiladas y analizadas para darles el tratamiento establecido por el grupo de Comunicaciones de la entidad.
- Las consultas realizadas por los consumidores financieros que no requieren el uso de datos personales son gestionadas directamente por los profesionales del grupo de Comunicaciones de la entidad.
- Las solicitudes que requieren validación con información personal y privada del consumidor financiero se escalan al Call Center para un contacto inicial, luego el Call Center envía a la Gerencia de PQRS, la cual es la encargada de dar respuesta formal en nombre del FNA.
- Se debe leer y analizar la solicitud hasta tener un contexto claro de la necesidad o requerimiento del consumidor financiero.
- Si la solicitud no compete a la entidad; se debe informar al consumidor financiero de manera respetuosa y clara a dónde debe ser remitida.

##### 2. Durante la atención:

- Se debe dar respuesta a todas las preguntas o solicitudes que haga el consumidor financiero de forma clara, ordenada y precisa.
- Si la respuesta contiene información de interés general, dar respuesta a través de la red social por donde es recibida la solicitud.
- Si la respuesta contiene información personal o de interés particular, escribir un mensaje directo a través de la red social por donde es recibida la solicitud en caso de que no se pueda enviar mensaje directo a la persona, pedir que nos escriban mediante un comentario.
- Si la solicitud requiere ser validada por otras áreas, el Call Center deberá hacer el registro de una PQRS para que esta sea respondida en los tiempos de ley.

### 3. Cierre de la atención:

- Antes de enviar un mensaje, revisar de manera completa el contenido, garantizando que responda a todas las necesidades expuestas por el consumidor financiero en lenguaje claro.
- De ser necesario, solicitar la aprobación de la respuesta previo al envío por el área o funcionario responsable de la información.
- Informar al consumidor financiero el número de radicado para que este pueda hacer un seguimiento a su caso por medio de la página web de la entidad, así como los tiempos de respuesta.
- Si se presenta alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicar al jefe inmediato con el fin de darle cierre a la solicitud de forma correcta.

## 6.6. App FNA Móvil Ágil

Es la aplicación móvil del FNA que les facilita a afiliados y no afiliados, a través de teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos móviles, el acceso a la información sobre los productos del FNA. Adicionalmente, permite realizar trámites, consultas de información general y de PQRS radicadas por el usuario y la posibilidad de contactar a un asesor en línea o telefónicamente. Adicionalmente, suministra la ubicación de los puntos de atención y permite el acceso a otros canales de atención como el telefónico (Contact Center) y portal web de la entidad.

### 6.6.1. Servicios que se pueden gestionar a través de la App

#### 1. Para afiliados al FNA:

- Descargar el recibo de pago de crédito.
- Generar o recuperar clave de acceso a canales virtuales.
- Descargar certificados de productos (afiliación por cesantías o AVC, estados de cuenta de crédito)
- Descargar extractos de productos
- Consultar el estado de trámites.
- Pagar en línea el crédito o cuota del Ahorro Voluntario.
- Realizar retiros de cesantías (solo para afiliados cuyos empleadores tengan asignada y autorizada la clave multiusuario de cesantías).
- Comunicación con el canal telefónico (Contact Center).
- Comunicación con el Asesor en Línea.
- Agendar turno para atención en oficinas
- Consultar productos del afiliado, información de puntos de atención, portafolio de productos FNA, indicadores económicos, proyectos de vivienda, calendario de eventos, preguntas frecuentes y comunicados de prensa.

#### 2. Para no afiliados al FNA:

- Comunicación con el canal telefónico (Contact Center).
- Comunicación con el Asesor en Línea.
- Agendar turno para atención en oficinas
- Consultar PQRS radicadas
- Permítenos conocerte (registro de datos para la gestión comercial).
- Consulta de portafolio de productos, información de puntos de atención, indicadores económicos, proyectos de vivienda, calendario de eventos, preguntas frecuentes y comunicados de prensa.
- Agendar turno para atención en oficinas
- Consultar productos del afiliado, información de puntos de atención, portafolio de productos FNA, indicadores económicos, proyectos de vivienda, calendario de eventos, preguntas frecuentes y comunicados de prensa.

## CAPÍTULO 7

### Protocolo de atención escrita

#### 7.1. Correspondencia

Este canal permite a los consumidores financieros, a través de comunicaciones escritas físicas solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con los productos y servicios de la entidad. Hace parte de este canal la correspondencia escrita y el buzón de sugerencias.

La correspondencia escrita puede ser radicada en los diferentes puntos de atención del FNA a nivel nacional.

##### 7.1.1. Ten en cuenta...

- Es responsabilidad del gestor documental registrar los datos del consumidor financiero en la herramienta de gestión documental (Work Manager) una vez se reciba su documentación, con el fin de generar el número de radicado con el que se dará trámite a la solicitud.
- La numeración del radicado, fecha y hora de recibido, son generados automáticamente por la herramienta. El número de radicado se debe imprimir y pegar en el documento sin cubrir o alterar el texto.
- Los documentos radicados son entregados diariamente por los colaboradores de Archivo y Correspondencia a las áreas a las que les compete dar respuesta.
- Una vez generadas las respuestas, se radican nuevamente en Archivo y Correspondencia para que sean enviadas a los consumidores financieros a través de correo físico en los tiempos establecidos por ley.

##### 7.1.2. Ciclo del servicio

###### 1. Antes de la atención y bienvenida:

- Recibe el documento que el consumidor financiero quiere radicar; si la solicitud no es de competencia de la entidad, informarle para que sea radicado a la entidad competente.
- Valida los datos personales y anexos del documento radicado.
- Si el documento es enviado mediante el servicio de Courier, destapa el sobre para verificar el contenido. (No aplica para los sobres marcados como confidencial).

###### 2. Durante la atención:

- Una vez sea entregada la solicitud al área responsable de dar respuesta, lee y analiza la solicitud del consumidor financiero hasta tener un contexto claro de su necesidad o requerimiento.
- Utiliza la plantilla establecida por la entidad para generar respuestas.
- Revisa de manera completa el contenido de la respuesta para garantizar que se responda a todas las preguntas o solicitudes en lenguaje claro y de forma ordenada y precisa.

###### 3. Cierre de la atención:

- De ser necesario, solicita la aprobación del área o funcionario responsable de la información previo al envío.
- Las respuestas deben ser radicadas y entregadas en Archivo y Correspondencia con el fin de que sean enviadas de manera física a los consumidores financieros en los tiempos establecidos por ley.

#### 7.2. Buzón de sugerencias

Los buzones de sugerencias están instalados en los diferentes puntos de atención del FNA a nivel nacional y su finalidad es que los consumidores financieros puedan presentar cualquier tipo de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y demás observaciones o propuestas de mejora frente a los procesos, procedimientos y servicios del FNA y que a su vez le permiten a la entidad identificar oportunidades de mejora y buenas prácticas relacionadas con el servicio.

##### 7.2.1. Ten en cuenta...

- Tener disponibles formatos de PQRS y bolígrafo, en caso de que el usuario lo solicite.
- Los buzones deben abrirse diariamente por los coordinadores de los puntos de atención en compañía de un asesor para identificar si hay contenido.

- En los casos en los que el punto de atención no cuente con coordinador, el encargado de la apertura del buzón de sugerencias será el gestor comercial.
- Si hay contenido dentro de buzón de sugerencias, clasificarlo de acuerdo con el tipo de solicitud: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas, felicitaciones, encuestas, entre otros.
- Diligenciar el acta de apertura del buzón de sugerencias, la cual debe ser firmada por el coordinador y el asesor testigo del punto de atención, digitalizarla y subirla a la carpeta compartida para el respectivo seguimiento.
- Entregar el contenido al gestor documental quien debe realizar el envío de los documentos a la Gerencia PQRS para dar respuesta al consumidor financiero en los tiempos de Ley.
- En caso de que el punto de atención no cuente con gestor documental, se debe remitir el contenido del buzón de sugerencias de forma diaria en tula de acuerdo con el instructivo “Envío de correspondencia por los puntos de atención a nivel nacional”.
- En caso de no encontrar contenido en el buzón de sugerencias, se debe relacionar la novedad en el acta en el campo de observaciones.
- El director comercial debe hacer seguimiento al cumplimiento y elaborar el informe de apertura de buzón de sugerencias para subirlo a la carpeta compartida y remitirlo todos los lunes antes del mediodía, por correo electrónico a la Gerencia SAC del FNA.
- La Gerencia SAC debe realizar y socializar un informe mensual de cumplimiento de la apertura de buzón de sugerencias de los puntos de atención.

## CAPÍTULO 8

### Derechos de petición

El Fondo Nacional del Ahorro da cumplimiento a la constitución Política de Colombia Artículo 23 y la Ley 1755 de 2015, los cuales reglamentan el Derecho Fundamental de Petición y establecen que todas las personas tienen derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, por motivo de interés general o particular y a obtener respuesta concreta, clara, suficiente, oportuna y con solución a cada uno de los puntos indicados por el consumidor financiero.

Recuerda que es tu deber brindar solución en primer contacto. En caso contrario el consumidor financiero podrá radicar su petición, de forma verbal o escrita y tendrá derecho a recibir respuesta física o por correo electrónico.

#### 8.1. Trámite del derecho de petición

El FNA cuenta con el grupo de atención y respuesta al consumidor financiero para establecer el procedimiento de recepción, radicación, asignación y respuesta del derecho de petición, que ingresa por los siguientes canales:

- Puntos de atención: el asesor debe suministrar el formato PQR-FO-010 para que el Consumidor Financiero lo diligencie, si la petición es verbal, deberá este diligenciar el formato acorde al procedimiento PQR-PR-010 (atención derechos de petición en puntos de atención).
- Página web del FNA en la sección Atención Ciudadana/ Peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- Correspondencia física.
- Correo electrónico: [contactenos@fna.gov.co](mailto:contactenos@fna.gov.co)
- Contact Center.
- Redes Sociales (Twitter, Facebook, Instagram, YouTube).

Es importante solicitarle al consumidor financiero los siguientes datos requeridos mínimos para poder dar respuesta a su petición:

- Nombre completo.
- Número de identificación.
- Correo electrónico y autorización para el envío de la respuesta por este medio.
- Dirección de contacto.
- Número de teléfono o celular.
- Objeto y razones en las que fundamenta su derecho de petición.
- Relación de los documentos que desee presentar.
- Firma.

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

Indícale al consumidor financiero las definiciones de los derechos de petición y los tiempos de respuesta, de acuerdo con las siguientes definiciones:

- **Petición:** cuando se solicita acceso a la información pública, que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.
- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Consulta:** cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo. Tiempo de respuesta: Treinta (30) días hábiles.
- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Felicitación:** manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una Entidad Pública.

**Se dará atención prioritaria a los siguientes derechos de petición:**

1. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad.
2. Periodista para el ejercicio de su actividad.
3. Niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes, personas en condición de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública.
4. Personas desplazadas: Tiempo de respuesta diez (10) días hábiles.
5. Entre autoridades: Tiempo de respuesta diez (10) días hábiles.
6. Congresista: Tiempo de respuesta cinco (5) días hábiles.
7. Petición de documentos: Tiempo de respuesta diez (10) días hábiles.

Si no se tiene solución al derecho de petición, el FNA dará respuesta al consumidor financiero dentro de los términos de Ley, informando fecha en la cual se dará respuesta con solución de fondo. Dicho término adicional no podrá exceder el doble del tiempo inicialmente previsto, para los casos de tratamiento de datos no podrá exceder de ocho (8) días hábiles.

## PQRS radicadas de manera anónima

El FNA recibirá las peticiones presentadas de manera anónima y la respuesta será publicada en la página Web de la Entidad, por un término de un (1) mes, verificando que se cumpla la protección de la información de la Entidad y sus clientes.

## 8.3. Ten en cuenta...

- Si un consumidor financiero presenta la petición de forma incompleta, el FNA no podrá negarse a recibirla, sin embargo, se le debe informar que se le solicitará la información o documentación faltante dentro de un periodo máximo de diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación y cinco (5) días hábiles para los casos de ley habeas data. Por lo que dispone máximo de un mes para completar lo requerido y de dos (2) meses para casos de protección de datos. Cuando no se comprenda el objeto de la petición, esta se devolverá al consumidor financiero para que la aclare dentro

- Cuando no se comprenda el objeto de la petición, esta se devolverá al consumidor financiero para que la aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse se archivará.
- Cuando la respuesta no sea competencia del FNA, dará traslado a la entidad encargada, en un término máximo de cinco (5) días hábiles.
- El consumidor financiero podrá desistir en cualquier momento de sus peticiones y presentar una nueva petición cuando lo requiera.
- Cuando el consumidor financiero presente varias peticiones sobre el mismo asunto, se dará solo una respuesta.
- El consumidor financiero podrá hacer seguimiento a su derecho de petición a través de la página web y la APP de la entidad con el número de radicado de la petición y su documento de identidad.

## CAPÍTULO 9

### Derechos y Obligaciones

A continuación, encontrarás los derechos y obligaciones que tienen los consumidores financieros y el Fondo Nacional del Ahorro como entidad vigilada (sometida a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia), los cuales debemos respetar y cumplir.

#### 9.1. Derechos del consumidor financiero

1. En desarrollo del principio de la debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas, productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.
2. Tener a su disposición, en los términos establecidos en la presente ley y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos o suministrados. En particular, la información suministrada por la respectiva entidad deberá ser tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.
3. Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas.
4. Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan las entidades vigiladas, así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos. Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad vigilada, el defensor del
5. Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación. Los demás derechos que se establezcan en esta ley o en otras disposiciones y los contemplados en las instrucciones que imparta
6. la Superintendencia Financiera de Colombia.

#### 9.2. Deberes del consumidor financiero

1. Suministrar información cierta, suficiente y oportuna al momento de adquirir los productos y servicios de la entidad.
2. Al momento de afiliarse a los productos del FNA, verificar que los datos estén correctos (nombre, cédula, dirección, correo electrónico, teléfono, etc.).
3. Mantener actualizada la información personal y de contacto en el FNA.
4. Para los que tienen el producto de Ahorro Voluntario, al momento de hacer la consignación mensual, verificar que el número de cédula y nombre estén correctos, adicionalmente debe conocer el código de barras de su cuenta de AVC (el cual es un número único y no cambia), con el fin de evitar errores al momento de realizar el pago.

5. Realizar el pago de las obligaciones de manera oportuna verificando la información antes del pago.
6. Manifestar oportunamente las dudas e inquietudes que se presenten sobre los costos, servicios y productos del FNA, las cuales podrá consultar a través de los diferentes canales de comunicación establecidos por la Entidad.
7. Mantenerse informado sobre las políticas, procesos y procedimientos que implementa el FNA y recomendaciones en la utilización de los servicios o productos ofrecidos.
8. Revisar los términos y condiciones aplicables al producto o servicio contratado y conservar adecuadamente los documentos que se le suministren al respecto.

### **9.3. Obligaciones del Fondo Nacional del Ahorro**

1. Suministrar información al público sobre los Defensores del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
2. Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de estos.
3. Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de los productos y servicios ofrecidos en el mercado.
4. Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en la presente ley, en los decretos que la reglamenten y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia.
5. Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.
6. Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual, deberá estar a disposición del respectivo cliente y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.
7. Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.
8. Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión y sin haber informado previamente al consumidor financiero el valor de estos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.
9. Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.
10. Dar constancia del estado o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que la entidad vigilada se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
11. Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables.
12. Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.
13. Permitir a sus clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios.
14. Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.
15. Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que esta señale, el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente por cada entidad vigilada en sus oficinas, los cajeros de su red y su página de Internet.

16. Dar a conocer a los consumidores financieros, en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.
17. Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.
18. Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.
19. No requerir al consumidor financiero información que ya repose en la entidad vigilada o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.
20. Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
21. Las demás previstas en esta ley, las normas concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los consumidores financieros, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos.

## Glosario

**Accesibilidad:** grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. Es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas independientemente de las posibles limitaciones funcionales que puedan tener.

**Adulto mayor:** Persona de 60 años o más de edad.

**Afiliado:** En el proceso de Gestión Comercial, se considera aquella persona que ha formalizado su intención de afiliarse al Fondo Nacional de Ahorro, ya sea para la administración de sus Cesantías ó de Ahorro Voluntario contractual, en el Proceso de administración de cuentas y pago, la afiliación se formaliza cuando se deposita dinero en la cuenta individual del afiliado.

**Atributos de servicio:** son aquellas características o cualidades que tiene un colaborador para prestar el servicio en el FNA.

**Back Office Comercial:** Es el grupo de personas encargadas de las tareas propias de la empresa, con la cuales el cliente no necesita contacto directo.

**Canal de atención:** es un espacio, escenario o medio, a través del cual se interactúa con los ciudadanos y se brinda información y atención.

**Ciclo del servicio:** Es un mapa de los momentos de verdad que se construye con base a la experiencia del cliente en el servicio. Es la secuencia completa de los momentos de la verdad que el cliente experimenta al solicitar un servicio.

**Consumidor financiero:** es todo usuario o prospecto de las entidades financieras sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

**CRM:** por sus siglas en inglés Customer Relationship Management o Gestión de la Relación con el Cliente. El CRM se encarga de gestionar y administrar toda interacción de una empresa con el cliente. Esta gestión y administración se centra en la gestión comercial, el marketing y el servicio postventa. Para ello, se puede utilizar una aplicación donde se almacena la base de datos de las interacciones del usuario, para así, dar mejor servicio al cliente.

**Discapacidad:** es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para ejecutar acciones o tareas o para participar en situaciones cotidianas y vitales.

**Diversidad:** radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.

**Encuesta de satisfacción:** es un estudio que permitirá conocer el grado de satisfacción de los clientes y consumidores mediante el uso de cuestionarios especialmente creados para este fin.

**Enfoque diferencial:** es una perspectiva de análisis que permite obtener y difundir información sobre grupos poblacionales con características particulares en razón de su edad o etapa del ciclo vital, género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica y discapacidad, entre otras características; para promover la visibilización de situaciones de vida particulares y brechas existentes, y guiar la toma de decisiones públicas y privadas.

**EVO 360:** La solución Administración de las relaciones con los clientes ("CRM") constituye una estrategia para administrar todas las interacciones de su empresa con los clientes actuales y potenciales. CRM permite a su empresa aumentar la productividad y cerrar más contratos, así como mejorar la satisfacción y la retención de los clientes.

**FNA:** Fondo Nacional de Ahorro "Carlos Lleras Restrepo".

**Identidad:** reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.

**Inclusión ciudadana:** es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.

**Protocolo de atención:** es una guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor en su proceso de con los ciudadanos para un mejor manejo y lograr mayor efectividad en el uso de un canal específico.

## Bibliografía

- Protocolos de Servicio al Ciudadano, Departamento Nacional de Planeación 2013.
- Protocolos Servicio al Ciudadano. Departamento Nacional de Planeación 2019.
- Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Protocolos de Atención a la Ciudadanía con Enfoque Diferencial, Secretaría General Grupo de Servicio al Ciudadano.
- Documento Servicio al Ciudadano. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - Departamento Nacional de Planeación.
- Protocolo para la Atención y Servicio al Ciudadano del Sector Vivienda, Agua y Saneamiento Básico. Ministerio de Vivienda. 2020.
- Manual de Atención a la Ciudadanía. Instituto de Desarrollo Urbano IDU.
- Manual de servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital. Alcaldía de Bogotá. 2019.
- Protocolo de Servicio al ciudadano. ESAP 2016.
- Constitución Política de Colombia 1991.
- Ley 190 del 6 de junio de 1995.
- Ley 489 del 29 de diciembre de 1998.
- Ley 790 del 27 de diciembre de 2002.
- Ley 872 del 30 de diciembre de 2003.
- Ley 962 del 8 de julio de 2005.
- Ley 1328 de 2009.
- Ley 1346 de julio 31 de 2009.
- Ley 1474 de junio 12 de 2011.
- Ley 1437 de 2011.
- Ley Estatutaria 1755 de 2015.
- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009.
- Decreto 019 del 10 de enero de 2012.
- Decreto 1166 del 19 de Julio de 2016.
- Decreto 2232 del 18 de diciembre de 1995.
- Decreto 1083 del 26 de mayo de 2015.
- Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.
- Resolución 054 del 30 de enero de 2017.
- Circular Básica Jurídica 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia.



# PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN

Fondo Nacional del Ahorro

