

ACUERDO. No 2 5 7 8 DE 2024

"Por el cual se autoriza comprometer vigencias futuras excepcionales correspondientes a las vigencias fiscales 2025, 2026 y 2027, con el fin de realizar la Prestación de servicios de un Contact Center especializado, enfocado en el asesoramiento, acompañamiento, seguimiento, orientación y gestión comercial a los usuarios, en los productos y servicios ofrecidos por el Fondo Nacional del Ahorro S.A. a nivel nacional e internacional."

deberá presentar la respectiva justificación técnico-económica del centro gestor solicitante y el certificado de disponibilidad presupuestal de los recursos que se van a comprometer durante la vigencia en curso".

Que el artículo 38 del Acuerdo 2383 de 2021, Estatuto Presupuestal del Fondo Nacional del Ahorro S.A. establece:

"Vigencias Futuras Excepcionales. En casos excepcionales la Junta Directiva podrá autorizar que se asuman obligaciones que afecten los presupuestos de vigencias futuras, sin apropiación en el presupuesto del año en que se concede la autorización y cuya ejecución se inicia dentro de la vigencia fiscal siguiente a la que se concede la autorización.

PARAGRAFO SEGUNDO: *Con el fin de determinar que el proyecto que será objeto de vigencias futuras que superen el periodo de gobierno es necesario para dar cumplimiento al plan estratégico de la entidad o debe ser declarado de importancia estratégica por la Junta, la administración debe presentar una justificación técnico-económica..."*

Que la Gerente de Mercadeo y Comunicaciones del Fondo Nacional del Ahorro S.A., con base en el Acuerdo 2383 de 2021, presentó justificación técnico-económica soporte de la solicitud de cupo de vigencias futuras excepcionales para la Prestación de servicios de un Contact Center especializado, enfocado en el asesoramiento, acompañamiento, seguimiento, orientación y gestión comercial a los usuarios, en los productos y servicios ofrecidos por el Fondo Nacional del Ahorro S.A. a nivel nacional e internacional

Que el plazo de ejecución de la necesidad planteada por la Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones supera el periodo de gobierno actual, pero se trata de un contrato que se requiere para dar cumplimiento al plan estratégico institucional de la Entidad (2023-2026) en los siguientes pilares estratégicos:

- Segundo pilar:

Fortalecimiento gerencial, táctico y operativo centrado en el afiliado:

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia.
Teléfono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

VIGENCIA 2024

ACUERDO. No. 2578 DE 2024

"Por el cual se autoriza comprometer vigencias futuras excepcionales correspondientes a las vigencias fiscales 2025, 2026 y 2027, con el fin de realizar la Prestación de servicios de un Contact Center especializado, enfocado en el asesoramiento, acompañamiento, seguimiento, orientación y gestión comercial a los usuarios, en los productos y servicios ofrecidos por el Fondo Nacional del Ahorro S.A. a nivel nacional e internacional."

Con el proyecto del Contact center se busca generar estrategias de manera practica para que los usuarios y consumidores financieros logren acceder de forma óptima a todos los servicios y productos de la Entidad. Así las cosas, este proyecto impacta de forma directa la satisfacción del afiliado, puesto que, así, el afiliado podría resolver múltiples solicitudes a través del primer contacto con los canales no presenciales de la Entidad. Evitando traslados y desplazamientos hasta los puntos de atención del Fondo y, asimismo, se evita radicación de quejas y reclamos.

Estas estrategias de servicio son de común utilización en empresas privadas del sector, por lo cual, es necesario que el Fondo Nacional del Ahorro S.A. genere procesos que busquen apuntarle al mejoramiento de su servicio para constituirse en una sociedad altamente competitiva en el sector.

- Cuarto pilar:

Equipo comprometido con la entidad y con la excelencia en el servicio del afiliado:

La construcción de una cultura de excelencia en el servicio se encuentra directamente relacionada con la satisfacción del usuario, en la actualidad, existen diversas solicitudes básicas y simples que la Entidad no se encuentra en capacidad de resolver con el actual modelo del servicio del contact Center, por esa razón, el Fondo Nacional del Ahorro S.A. recibe quejas constantes con diversas negativas en la calificación de su servicio de atención, pues resulta incomprensible para los usuarios que tramites sencillos ni siquiera puedan ser atendidos por la Entidad de forma no presencial, esto, sin lugar a dudas, genera perdida tanto de consumidores financieros como de potenciales usuarios, por cuanto, optan por la opción de encontrar aliados que posea otras alternativas de agilidad en sus operaciones.

Por otro lado, es importante mencionar que, el afiliado como medio y centro de la misionalidad de la Entidad se ha destacado históricamente como uno de los actores más importantes dentro las actividades que diariamente desarrolla el Fondo Nacional del Ahorro S.A., es por eso que, la satisfacción del usuario o del afiliado siempre se ha encontrado como uno de los pilares estratégicos de la Entidad. De ahí que, si bien, el plan estratégico de la Entidad se encuentra estructurado para las vigencias 2023 - 2026, el afiliado nunca dejará de ser para la Entidad una prioridad estratégica para la consecución de sus metas, lo cual, ocasiona que, en la estructuración del siguiente

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAAhorro
contactenos@fna.gov.co

VERIFICADO
AUTENTICIDAD
FONDO NACIONAL DEL AHORRO



CWZ

ACUERDO. No 2578 DE 2024

"Por el cual se autoriza comprometer vigencias futuras excepcionales correspondientes a las vigencias fiscales 2025, 2026 y 2027, con el fin de realizar la Prestación de servicios de un Contact Center especializado, enfocado en el asesoramiento, acompañamiento, seguimiento, orientación y gestión comercial a los usuarios, en los productos y servicios ofrecidos por el Fondo Nacional del Ahorro S.A. a nivel nacional e internacional."

plan, este es, el que cubre las vigencias 2027-2030, el afiliado se encuentre como un pilar al que la Entidad deba apuntarle en cuanto a mejoramiento de su servicio.

En consecuencia, el presente proyecto por el plazo de 24 meses alcanzaría la vigencia 2027, lo cual, no se convierte en una anomalía procedimental, pues finalmente la satisfacción del usuario es una prioridad y pilar estratégico de todos los planes estratégicos institucionales que ha sostenido y desarrollará la Entidad.

Que la Gerente de Mercadeo y Comunicaciones del Fondo Nacional del Ahorro S.A. en la justificación técnico-económica soporte de la solicitud de cupo de vigencias futuras excepcionales para la Prestación de servicios de un Contact Center especializado, expresa:

"(...) Que la ejecución de un nuevo modelo de Contact Center se relaciona de forma directa con la misión del Fondo Nacional del Ahorro S.A., la cual se encuentra referida a "contribuir al bienestar de los colombianos, convirtiendo su ahorro en vivienda". Esto por cuanto, en gran medida quienes se comunican con la Entidad normalmente lo realizan por el interés que les asiste en los servicios que ofrece. Así, las medidas de contactabilidad que logre generar la Entidad se traduce en bienestar para ellos, por cuanto evita el desplazamiento de estos y, en gran medida mitiga el riesgo de quejas y reclamos.

En consecuencia, este nuevo modelo busca atender los propósitos, visión y, cada uno de los objetivos que posee la Entidad para lograr ser realmente competitivos en el mercado, razón por la cual, le apunta a dos elementos principales, siendo estos:

- I- *Lograr un impacto de mejoramiento en la satisfacción del usuario, a través de la ampliación de actividades desde el enfoque de servicio del Contact Center.*
- II- *Lograr el cumplimiento de metas comerciales, las cuales permiten a la Entidad cumplir con su objeto y, las políticas públicas respecto al derecho fundamental a la vivienda consagrado en el artículo 51 de la Constitución Política de Colombia.*

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

ST014202 INFORMACIÓN FINANCIERA



SC7006-1

2024

ACUERDO. N^o.2 5 7 8 DE 2024

"Por el cual se autoriza comprometer vigencias futuras excepcionales correspondientes a las vigencias fiscales 2025, 2026 y 2027, con el fin de realizar la Prestación de servicios de un Contact Cénter especializado, enfocado en el asesoramiento, acompañamiento, seguimiento, orientación y gestión comercial a los usuarios, en los productos y servicios ofrecidos por el Fondo Nacional del Ahorro S.A. a nivel nacional e internacional."

El Fondo Nacional del Ahorro S.A estratégicamente busca ofrecer y prestar servicios de calidad y eficiencia, con el objeto de alcanzar sus metas comerciales, los cuales son indicadores de una correcta ejecución en los trámites del portafolio de servicios que son ofrecidos por la Entidad. Para tales efectos, se busca perfeccionar cada una de las variables que interfieren en los distintos procesos de atención al cliente, con la implementación de un nuevo modelo Contact Center especializado, enfocado en el asesoramiento, acompañamiento, seguimiento, orientación y gestión comercial a los usuarios.

(...) Por lo tanto, la Gerencia de contratación de la Entidad, estimó para un eventual proceso de contratación un presupuesto oficial para cada plazo cotizado así:

ESTUDIO DE MERCADO		
PLAZO	VALOR AÑO	PROYECCIÓN DE PRESUPUESTO OFICIAL
12 meses	\$ 30.380.691.252	\$ 30.380.691.252
24 meses	\$ 29.110.701.576	\$ 58.221.403.152
36 meses	\$ 26.875.606.788	\$ 80.626.820.364

Así pues, de los modelos de plazos cotizados se evidencia que, un proyecto superior a 12 meses resulta más beneficioso para la Entidad tanto en términos económicos como en términos de operación y mejoramiento del servicio, toda vez que, la experiencia en los últimos contratos suscritos por la Entidad para el servicio de contact center demuestra que, la complejidad de implementación anual de los requerimientos propios del servicio, la curva de aprendizaje efectiva y los nuevos canales que se pretenden robustecer y automatizar requieren un periodo de estabilización hasta de seis meses, por lo cual, un contact center para una Entidad financiera como lo es el Fondo Nacional del Ahorro S.A. requiere un proyecto de un plazo superior a 12 meses, pues cuando ya se logra estabilizar el servicio, no se logran las máximas ventajas del mismo, por estar ya planeando y estructurando el nuevo proceso contractual, lo cual, genera riesgos para la operación y alta rotación de personal.

(...)

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

VERIFICADO

GF

ACUERDO. No. **2 5 7 8** DE 2024

"Por el cual se autoriza comprometer vigencias futuras excepcionales correspondientes a las vigencias fiscales 2025, 2026 y 2027, con el fin de realizar la Prestación de servicios de un Contact Center especializado, enfocado en el asesoramiento, acompañamiento, seguimiento, orientación y gestión comercial a los usuarios, en los productos y servicios ofrecidos por el Fondo Nacional del Ahorro S.A. a nivel nacional e internacional."

El actual periodo de gobierno fenece el día 07 de agosto de 2026, razón por la cual, la viabilidad de determinar un proyecto de servicios de contact center que no supere dicho periodo ocasiona la estructuración de un proceso contractual que genera un incremento significativo en el valor de los servicios que se pretenden contratar, por lo cual, se justifica de forma razonable la presente solicitud.

(...)

El proyecto de contact center contiene un componente de infraestructura tecnológica que permita cumplir con cada uno de los requerimientos técnicos del servicio, así, es un hecho de público conocimiento que los proyectos de tecnología implican un incremento cada año debido a las constantes fluctuaciones de precios del mercado, por lo cual, con la presente solicitud se está generando un evidente ahorro para la Entidad puesto que, al contratar un servicio por 24 meses, los precios se mantendrían en el tiempo.

(...)

En consecuencia, se debe reiterar que, se constituye en una medida más beneficiosa para la Entidad realizar la contratación de un proyecto de contact center a 24 meses, pues los precios se mantendrían estabilizados durante el plazo del contrato, lo cual, genera que se convierta en una opción de racionalidad y economía para la Entidad. Además, se convierte en un plazo razonable y prudente debido a los históricos de contratación de la Entidad para este tipo de procesos y, debido al fenecimiento del actual periodo de gobierno. (...)"

Que la justificación técnico-económica presentada por la Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones, se establece el valor total de la vigencia futura por la suma de: CINCUENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS VEINTIÚN MILLONES CUATROCIENTOS TRES MIL CIENTO CINCUENTA Y DOS PESOS (\$58.221.403.152) M/CTE, distribuido de acuerdo como se presenta en la siguiente tabla:

REGISTRO DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: 401 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

CM

ACUERDO. No. 2578 DE 2024

"Por el cual se autoriza comprometer vigencias futuras excepcionales correspondientes a las vigencias fiscales 2025, 2026 y 2027, con el fin de realizar la Prestación de servicios de un Contact Center especializado, enfocado en el asesoramiento, acompañamiento, seguimiento, orientación y gestión comercial a los usuarios, en los productos y servicios ofrecidos por el Fondo Nacional del Ahorro S.A. a nivel nacional e internacional."

Posición Presupuestal		Vigencia	Valor
2.1.2.1.02.00.04	Call Center Institucional	2025	24,258,917,980
2.1.2.1.02.00.04	Call Center Institucional	2026	29,110,701,576
2.1.2.1.02.00.04	Call Center Institucional	2027	4,851,783,596
TOTAL			58,221,403,152

ARTÍCULO SEGUNDO: El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las normas que le sean contrarias.

El presente Acuerdo fue aprobado en sesión de Junta Directiva No. 1004 del 30 de octubre de 2024, tal como consta en las correspondientes memorias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá D.C a los 19 NOV 2024

Helga María Rivas Ardila

HELGA MARÍA RIVAS ARDILA
PRESIDENTE JUNTA DIRECTIVA
POR DISPOSICIÓN ESTATUTARIA

SANDRA MILENA BURGOS BELTRAN
Firmado digitalmente por SANDRA MILENA BURGOS BELTRAN

SANDRA MILENA BURGOS BELTRÁN
SECRETARIA JUNTA DIRECTIVA

Vo. Dirección de Planeación (E) *[Signature]*
Vo.Bo. Vicepresidencia Jurídica *[Signature]*
Vo.Bo. Gerencia Mercadeo y Comunicaciones *[Signature]*
Vo.Bo. Gerencia Presupuesto *[Signature]*
Vo.Bo. Gerencia Asesorías y Conceptos *[Signature]*

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 63 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: 401 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

VERIFICACIÓN DE AUTENTICIDAD

SC7006-1