

PROTOCOLO GENERAL, de ATENCIÓN VERSIÓN 2



VIGILADO
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA



@fnaahorro



/FNAColombia



@FNAahorro



fnaAHORRO



@fnaahorro



Fondo Nacional
del Ahorro



CONTENIDO

3	INTRODUCCIÓN
4	CAPÍTULO 1. ALCANCE
4	CAPÍTULO 2. CANALES DE ATENCIÓN
5	CAPÍTULO 3. ELEMENTOS COMUNES DEL SERVICIO
14	CAPÍTULO 4. ATENCIÓN PRIORITARIA, ENFOQUE DIFERENCIAL E INCLUYENTE
21	CAPÍTULO 5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA
24	CAPÍTULO 6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL
32	CAPÍTULO 7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN ESCRITA
35	CAPÍTULO 8. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL
43	CAPÍTULO 9. DERECHOS DE PETICIÓN
46	CAPÍTULO 10. DERECHOS Y OBLIGACIONES



INTRODUCCIÓN

En el Fondo Nacional del Ahorro S.A. (en adelante, la Sociedad), trabajamos para fortalecer la relación de confianza con nuestros consumidores financieros, mediante la optimización y el uso adecuado de los instrumentos, canales y recursos institucionales garantizando una atención integral, oportuna y de calidad.

Nuestra gestión de servicio se fundamenta en el principio de trato justo y está orientada a la protección de los derechos, el respeto, la transparencia y la atención efectiva durante todas las etapas de vinculación con la Sociedad, con el propósito de generar experiencias positivas y satisfactorias, en cumplimiento de la Ley 1328 de 2009 y la Circular Básica Jurídica 006 de 2025 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

El presente Protocolo General de Atención establece las directrices que deben seguir los colaboradores en la interacción con la ciudadanía y constituye una herramienta institucional para mejorar continuamente los procesos de servicio, fortalecer los canales de atención y garantizar un acceso incluyente, claro y confiable a los trámites y servicios ofrecidos por la Sociedad.

CAPÍTULO 1. ALCANCE

El presente Protocolo General de Atención está dirigido a todos los colaboradores de la Sociedad, sin importar su tipo de vinculación, rol, dependencia o canal de atención.

Este documento establece los lineamientos mínimos y obligatorios que deben aplicarse de manera permanente en cada interacción con los consumidores financieros, con el fin de estandarizar la prestación del servicio bajo criterios de:

- Igualdad y no discriminación
- Oportunidad en la atención
- Calidad del servicio
- Eficiencia y efectividad

CAPÍTULO 2. CANALES DE ATENCIÓN



Canal Telefónico

Línea de información general:

- Bogotá: 601 3077070
- Nivel nacional: 01 8000 52 7070

Línea de orientación de legalización de crédito:

- Bogotá: 601 3525919
- Nivel nacional: 01 8000 12 3362

Línea de atención de denuncias:

- Bogotá: 601 4201686
- Nivel nacional: 01 8000 11 2669



Canal Virtual

- Asesórate en Línea (Chat y WhatsApp)
- Correo electrónico: contactenos@fna.gov.co
- Redes sociales oficiales
- App FNA Móvil Ágil



Canal Escrito

- Correspondencia escrita.
- Buzón de sugerencias.



Canal Presencial

- Puntos de atención
- Puntos empresariales
- Puntos institucionales Red CADE y SuperCADE
- Ferias institucionales
- Fuerza comercial externa

NOTA: El portal web institucional (www.fna.gov.co) no constituye un canal de atención virtual, sino un medio de acceso a información, servicios y trámites en línea, como la radicación de solicitudes de crédito y los pagos mediante PSE.

CAPÍTULO 3. ELEMENTOS COMUNES DEL SERVICIO

Atributos del buen servicio

La cultura de servicio se fundamenta en atributos orientados a fortalecer la calidad de la atención, la experiencia del consumidor financiero y la prestación de un servicio claro, oportuno, humano y confiable en todos los canales de atención.

Estos atributos orientan el comportamiento y las actuaciones de los colaboradores durante cada interacción con los consumidores financieros.

Escucha activa

Capacidad de escuchar atentamente al consumidor financiero para comprender adecuadamente sus necesidades, inquietudes y solicitudes antes de brindar una respuesta o tomar una decisión.

Implica:

- Escuchar sin interrumpir.
- Validar la información recibida.
- Identificar correctamente la necesidad del usuario.
- Mantener atención plena durante toda la interacción.

Claridad

Capacidad de comunicar procesos, requisitos, condiciones y orientaciones de manera sencilla, precisa y comprensible, promoviendo el uso de lenguaje claro.

Implica:

- Brindar información completa y coherente.
- Evitar tecnicismos innecesarios.
- Explicar paso a paso los trámites y tiempos.
- Confirmar que el consumidor financiero comprendió la información.

Transparencia

Actuar de manera responsable, honesta y confiable, garantizando información veraz y generando confianza en los procesos y servicios de la Sociedad.

Implica:

- Comprometerse únicamente con lo que se puede cumplir.
- Informar oportunamente novedades o limitaciones.

- Proteger la información del consumidor financiero.
- Actuar según la normatividad y lineamientos institucionales.

Trabajo en equipo

Reconocer que los resultados del servicio dependen de la articulación entre áreas, colaboradores y canales de atención, con el fin de brindar soluciones oportunas e integrales.

Implica:

- Mantener comunicación efectiva entre áreas.
- Escalar oportunamente las situaciones que lo requieran.
- Facilitar la continuidad del servicio.
- Promover la colaboración y el apoyo entre equipos.

Amabilidad

Brindar una atención respetuosa, cercana y cordial, fortaleciendo la calidad de las interacciones y la experiencia del consumidor financiero.

Implica:

- Mantener una actitud positiva y de servicio.
- Utilizar lenguaje cordial y respetuoso.
- Generar confianza y cercanía.
- Atender con disposición y empatía.

Empatía

Comprender las necesidades, emociones y contextos del consumidor financiero, actuando con sensibilidad, respeto y orientación humana.

Implica:

- Ponerse en el lugar del usuario.
- Reconocer las diferencias y necesidades particulares.
- Mantener una actitud solidaria y comprensiva.
- Brindar orientación adecuada según cada situación.

Actitudes esperadas en la atención

Los colaboradores deberán reflejar en cada interacción las siguientes actitudes de servicio:

- Anticiparse a las necesidades del consumidor financiero.
- Escuchar activamente y evitar interrumpir durante la atención.

- Brindar soluciones claras, oportunas y completas.
- Orientar con precisión y lenguaje sencillo.
- Comprometerse únicamente con aquello que pueda cumplir.
- Generar experiencias positivas de servicio en cada interacción.
- Mantener disposición permanente para servir.

El afiliado se llevará una **buena impresión** si el funcionario:

- Entiende sus problemas y es respetuoso
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una **impresión negativa** cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

Atención a personas alteradas o que presentan alguna inconformidad

- **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.
- **Cuida el tono de voz:** muchas veces no cuenta tanto lo que se dice, sino el tono con el que se dice.
- **Utiliza frases como** “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestren consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- **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.

Importante: Aunque el buen servicio es un principio fundamental en la atención al consumidor financiero, en situaciones en las que el usuario adopte comportamientos groseros, irrespetuosos o agresivos, el colaborador deberá solicitar, de manera respetuosa y asertiva, que se mantenga un trato adecuado.

En caso de que el usuario persista en dicha actitud, el colaborador deberá informar la situación a su supervisor o coordinador y ceder el manejo del caso, con el fin de garantizar una atención segura, respetuosa y conforme a los lineamientos institucionales.

Respuestas negativas a solicitudes

- Explica con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede resolver la solicitud
- Da alternativas que, aunque no sean exactamente las que el ciudadano espera, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y demostrar que es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Informa el paso a seguir, indicándole cómo debe hacerlo y de ser necesario, qué documentación debe aportar.
- Asegúrate que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir, si los hay.
- Brinda información completa y detallada sobre la disponibilidad de los demás canales donde puede ser gestionada su solicitud
- Informa fecha aproximada en la que se dará respuesta a su solicitud y el medio por el cual se le entregará dicha respuesta.

Se requiere análisis de otra dependencia

- Explica con amabilidad por qué debe remitirse la solicitud a otra dependencia.
- Indica el paso a paso de cómo debe hacerlo y a quién debe dirigirse.
- Pon en conocimiento del colaborador 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 la solicitud.

Se requiere un tiempo de espera adicional

- Explica con amabilidad el motivo del retraso e informa el tiempo aproximado para retomar la atención.

- Pide permiso antes de hacer esperar.
- Al retomar la atención, agradece por el tiempo de espera.

Lenguaje (comunicación verbal y no verbal)

- Utiliza frases corteses como: “con mucho gusto, en qué le puedo colaborar?”, “para mí es un placer servirle”.
- Usa un tono de voz moderado, amable, entendible.
- Evita el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas, y en caso de tener que utilizarlas, siempre aclarar su significado.
- Llama al ciudadano por el nombre que utiliza, sin importar si es distinto al que figura en su documento de identidad o el que se encuentra registrado en la base de datos de la Sociedad.
- Evita tutear al ciudadano, al igual que utilizar términos como “mi amor”, “corazón”,
- Dirígete al ciudadano encabezando la frase con “Señor/ra”.
- Evita respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, “No se”, “Vuelva mañana”, “Eso no me toca a mí” ya que pueden interpretarse como un mal servicio.

El consumidor financiero no es afiliado al Fondo Nacional del Ahorro S.A.:

- Escucha atentamente su necesidad y da respuesta de acuerdo con el portafolio de servicios.
- Informa la totalidad de requisitos para su afiliación y explicar con claridad los pasos y canales disponibles para gestionar su requerimiento.
- Corroborar que los datos queden registrados correctamente en la herramienta CRM – EVO 360 para realizar las acciones de seguimiento pertinentes.

Recomendaciones generales para la atención

Con el fin de garantizar una atención clara, oportuna, coherente y de calidad, los colaboradores del Fondo Nacional del Ahorro S.A deberán tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Verificar, antes de iniciar la jornada y durante su desarrollo cuando sea necesario, las actualizaciones relacionadas con procesos, procedimientos, tiempos de respuesta, puntos y horarios de atención, así como el correcto funcionamiento de las herramientas tecnológicas y los materiales de apoyo. Asimismo, identificar oportunamente situaciones que puedan afectar la prestación del servicio y adoptar las acciones correspondientes para mitigar su impacto.
- Brindar información clara, completa y oportuna sobre los productos, servicios, trámites y canales de atención disponibles, promoviendo el uso de los canales virtuales e informando sus beneficios. Asimismo, comunicar los requisitos para cada trámite, las actividades o etapas del proceso, los tiempos estimados de respuesta, las áreas o entidades involucradas cuando aplique y los horarios de atención.

- Identificar las consultas más frecuentes y participar activamente en las estrategias de educación financiera y orientación al consumidor financiero que adelante la Sociedad.
- Utilizar lenguaje claro, evitando el uso de siglas, tecnicismos o abreviaturas innecesarias, procurando que la información sea comprensible, con adecuada ortografía, redacción y puntuación.
- Solicitar únicamente la información y los documentos estrictamente necesarios para la prestación del servicio, verificando previamente que no hayan sido suministrados por el consumidor financiero, cuando ello sea procedente.
- Acompañar al consumidor financiero durante la atención, suministrando información suficiente, clara y oportuna, y comprometiéndose únicamente con actuaciones, tiempos o soluciones que realmente puedan cumplirse.
- Verificar que el consumidor financiero comprendió la información suministrada y confirmar si requiere orientación o apoyo adicional.

Ejemplo: “Señor(a) (nombre del consumidor financiero), ¿requiere información o apoyo adicional sobre este trámite o servicio?”

- Identificar oportunidades de mejora derivadas de la atención prestada, con el fin de contribuir al fortalecimiento continuo de la calidad del servicio.
- Registrar de manera completa, veraz y oportuna la información de la atención en las herramientas dispuestas por la Sociedad, garantizando la trazabilidad de las actuaciones realizadas.

Atención ante emergencias y situaciones de orden público

Con el objetivo de garantizar una respuesta eficaz ante las emergencias que puedan presentarse en la Sociedad y sus puntos de atención, la Sociedad cuenta con Procedimientos Operativos Normalizados (PON), incluidos en el Plan de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias GSO-GH-FO-061 de cada sede.

Estos procedimientos constituyen la base para la ejecución de actividades orientadas al control y atención de emergencias, priorizando la protección de la vida, la integridad de las personas y la mitigación de los riesgos asociados.

Los puntos de atención que cuenten con instalaciones propias deberán activar el Procedimiento Operativo Normalizado correspondiente, según el tipo de evento presentado.

En aquellos casos en que los puntos de atención se encuentren ubicados en instalaciones o copropiedades de terceros, se deberá actuar conforme al Plan de Emergencias establecido por la respectiva copropiedad.

Todas las situaciones de emergencia o urgencia deberán atenderse de manera inmediata, priorizando la seguridad de colaboradores, consumidores financieros, visitantes y terceros.

Medidas generales de prevención y actuación

Los colaboradores deberán conocer y aplicar las medidas definidas en el Plan de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias, teniendo en cuenta las siguientes acciones:

Antes de la emergencia

- Participar en las actividades de divulgación y socialización del Plan de Emergencias.
- Identificar previamente las rutas de evacuación y salidas de emergencia.
- Conocer los Procedimientos Operativos Normalizados aplicables según el tipo de evento.
- Garantizar que los elementos de emergencia (botiquines, extintores, camillas, entre otros) permanezcan visibles y con libre acceso.
- Mantener actualizado el listado del personal del punto de atención.

Durante la emergencia

- Atender las alarmas e indicaciones emitidas por los brigadistas.
- Mantener la calma y actuar con rapidez y prudencia.
- Suspender inmediatamente las actividades que se estén realizando.
- Interrumpir el suministro de energía de los equipos y cerrar el suministro de agua o gas, cuando aplique.
- Mantener las manos libres durante la evacuación.
- Priorizar la evacuación de personas con discapacidad, mujeres gestantes, personas con niños y adultos mayores.
- Seguir las instrucciones de los brigadistas y dirigirse a las rutas de evacuación previamente identificadas.
- En los puntos de atención, cada asesor deberá orientar y acompañar al consumidor financiero que esté atendiendo hasta el punto de encuentro definido.

Después de la emergencia

- Realizar el llamado a lista y verificar que trabajadores, visitantes y terceros se encuentren en el punto de encuentro establecido.
- Permitir la valoración de las personas lesionadas por parte de los brigadistas o personal de atención de emergencias.
- Verificar el estado de las instalaciones antes del reingreso.
- Permanecer atento a las instrucciones del jefe de brigada, brigadistas o coordinador responsable frente al retorno a las instalaciones.

Situaciones de orden público o alteración del comportamiento

En caso de presentarse una situación de orden público o alteración del comportamiento de un consumidor financiero, el colaborador deberá mantener la calma y actuar de manera prudente, evitando confrontaciones, discusiones o provocaciones.

De manera inmediata, deberá solicitar apoyo al personal de seguridad o al colaborador designado para la atención de este tipo de situaciones, informando oportunamente al jefe inmediato o responsable del punto de atención.

Así mismo, se deberá procurar la seguridad de los demás colaboradores, consumidores financieros y visitantes presentes en las instalaciones, evitando aglomeraciones o acciones que puedan incrementar el nivel de riesgo.

Cuando la situación represente una amenaza para la integridad de las personas o de las instalaciones, se deberá activar el protocolo interno de emergencias y, de ser necesario, solicitar apoyo a las autoridades competentes.

Durante el desarrollo del evento, los colaboradores deberán:

- Mantener una actitud respetuosa y prudente.
- Evitar el uso de lenguaje inadecuado.
- Mantener una comunicación clara y tranquila.
- Seguir las instrucciones impartidas por seguridad o autoridades competentes.

Interrupción extraordinaria del servicio por fallas tecnológicas o situaciones externas

Cuando se presenten interrupciones no previstas en la prestación del servicio (como caídas de sistemas, fallas tecnológicas, indisponibilidad de aplicativos, contingencias operativas o situaciones externas que afecten la atención), los colaboradores deberán actuar bajo los siguientes lineamientos:

Activación inmediata del protocolo de contingencia

- El colaborador deberá informar de manera inmediata al coordinador del punto de atención o jefe inmediato.
- El coordinador deberá reportar de inmediato a la Mesa de Servicios de TI, a través del canal oficial y único definido, para la clasificación y gestión del incidente.
- El coordinador no deberá activar el plan de contingencia ni comunicar al ciudadano sin contar previamente con la confirmación oficial de TI sobre el alcance de la falla (total, parcial o por aplicativo).

- Cuando la contingencia genere afectaciones en la prestación del servicio a los consumidores financieros, la Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones elaborará y divulgará los lineamientos o mensajes institucionales que deberán ser utilizados por los colaboradores en todos los canales de atención, con el fin de asegurar una comunicación clara, uniforme, oportuna y consistente.

Tiempo de comunicación a la ciudadanía

La situación deberá ser informada a los consumidores financieros en un tiempo máximo de 15 minutos, contados a partir del momento en que el coordinador reciba confirmación oficial de TI (fuente única de información) sobre la naturaleza y alcance de la interrupción.

En caso de persistir la interrupción, se deberán emitir actualizaciones cada 30 minutos o cuando existan cambios relevantes informados por TI.

Información clara, oportuna y en lenguaje sencillo

- Los colaboradores deberán informar:
- La situación presentada (sin tecnicismos).
- Los servicios que se encuentran afectados.
- El tiempo estimado de restablecimiento (cuando sea informado por TI).
- Las alternativas disponibles para continuar con la gestión.

Ejemplo: “En este momento presentamos una falla en nuestros sistemas que impide continuar con algunos trámites. Nuestro equipo técnico ya se encuentra trabajando para solucionarlo. A continuación, le indicamos las opciones disponibles para su atención.”

Implementación de medidas alternas de atención

Dependiendo del tipo de falla y del alcance informado por TI, se deberán activar alternativas como:

- Orientación hacia canales virtuales o telefónicos disponibles.
- Uso de formatos físicos o recolección de información manual, cuando aplique.
- Agendamiento prioritario para reatención.
- Entrega de turnos preferenciales una vez se restablezca el servicio.
- Priorización de poblaciones con atención preferencial.

Manejo de filas y control de la demanda

- El personal deberá organizar las filas e informar permanentemente la situación, con base en la información oficial suministrada.
- Evitar la acumulación innecesaria de usuarios sin información.

- Brindar orientación desde el ingreso al punto de atención.
- En caso de alta congestión, evaluar la suspensión temporal del ingreso, informando de manera clara y oportuna.

Divulgación institucional de la contingencia

- La divulgación a través de la página web, redes sociales y demás canales digitales deberá ser coordinada y autorizada conjuntamente por el área de la Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones y la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital.
- Esta divulgación deberá realizarse únicamente con base en la información oficial validada por TI sobre el alcance de la afectación.
- Los puntos de atención no deberán realizar divulgación externa de manera autónoma, sino escalar la situación a los canales institucionales definidos.
- Se podrán disponer avisos informativos en los puntos de atención para orientar a la ciudadanía.

Actitud del colaborador durante la contingencia

- Mantener una actitud empática, transparente y respetuosa.
- Evitar generar falsas expectativas o compromisos que no se puedan cumplir.
- Escuchar activamente a los usuarios y brindar orientación clara.
- No responsabilizar a otras áreas frente al ciudadano.

Registro y cierre de la contingencia

- Garantizar el registro del incidente a través de la Mesa de Servicios de TI, en el marco del sistema formal de gestión de incidentes de la Sociedad.
- Registrar la novedad en los sistemas o reportes definidos por el punto de atención.
- Documentar el impacto en la prestación del servicio.
- Identificar oportunidades de mejora para futuros eventos.
- Informar el restablecimiento del servicio con base en la confirmación oficial de TI.

CAPÍTULO 4. ATENCIÓN PRIORITARIA, ENFOQUE DIFERENCIAL E INCLUYENTE

La Sociedad promueve una atención digna, respetuosa, accesible e incluyente para todos los consumidores financieros, reconociendo sus condiciones particulares y promoviendo la eliminación de barreras físicas, comunicacionales, tecnológicas y actitudinales que puedan limitar el acceso a sus productos, servicios y canales de atención.

La atención deberá prestarse en condiciones de igualdad, respeto por la dignidad humana, no discriminación, accesibilidad, autonomía, confidencialidad y lenguaje claro, de conformidad con la Constitución Política de Colombia (especialmente arts. 13, 23, 47 y 209), la Ley 1328 de 2009, la Ley 1346 de 2009, Ley 1437 de 2011, Ley 1482 de 2011, la Ley 1618 de 2013, Ley 1712 de 2014, Ley 1752 de 2015, Ley 1755 de 2015, Decreto 1166 de 2016, la Ley 1996 de 2019, el CONPES 3649 de 2010 (Lineamientos generales de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano en Colombia) y las demás disposiciones que las modifiquen, adicionen o sustituyan y que regulan la protección de los derechos de los consumidores financieros y de las personas que requieren especial protección constitucional.

Los lineamientos generales definidos en este protocolo son de aplicación transversal para todos los consumidores financieros. No obstante, la Sociedad reconoce que existen personas y grupos poblacionales que, por sus características, condiciones o circunstancias particulares, requieren medidas específicas para garantizar una atención en igualdad de condiciones.

Por ello, este capítulo establece los lineamientos para la atención prioritaria y el enfoque diferencial, con el propósito de asegurar una atención adecuada, pertinente, accesible y acorde con las necesidades de cada consumidor financiero.

Atención Prioritaria

La atención prioritaria corresponde al conjunto de acciones implementadas por la Sociedad para garantizar que las personas que, por sus condiciones físicas, sensoriales, cognitivas, mentales, de salud, edad o circunstancias particulares, puedan acceder a los servicios institucionales de manera preferencial y en igualdad de condiciones.

La atención prioritaria constituye una medida de inclusión y no un privilegio, y busca eliminar barreras que dificulten el acceso oportuno a los productos y servicios de la Sociedad.

Tendrán derecho a atención prioritaria, entre otros:

- Personas con discapacidad.
- Personas con movilidad reducida permanente o temporal.
- Adultos mayores.
- Mujeres en estado de embarazo.
- Personas con niños o niñas en brazos.
- Personas que presenten condiciones médicas que dificulten permanecer de pie o esperar por períodos prolongados.
- Personas que requieran apoyos para el ejercicio de su capacidad legal, de conformidad con la Ley 1996 de 2019.

Lineamientos para la Atención Prioritaria

Desde el ingreso al Punto de Atención, el vigilante, anfitrión o colaborador que tenga el primer contacto con el consumidor financiero deberá identificar, de manera respetuosa, si la persona requiere atención prioritaria.

Cuando ello ocurra deberá:

- Brindar orientación sobre el procedimiento de atención.
- Asignar el turno preferencial cuando el sistema de turnos lo permita.
- Procurar disminuir el tiempo de espera.
- Facilitar el acceso a las instalaciones y al puesto de atención.
- Permitir el ingreso de acompañantes, apoyos técnicos o perros guía cuando corresponda.
- Adaptar la comunicación a las necesidades particulares del consumidor financiero.
- Utilizar lenguaje claro y verificar que la información suministrada haya sido comprendida.
- Brindar únicamente los apoyos que la persona requiera, respetando en todo momento su autonomía e independencia.
- Evitar cualquier conducta discriminatoria, paternalista o que pueda afectar la dignidad del consumidor financiero.

En ningún caso se exigirá al consumidor financiero la presentación de certificados médicos o documentos que acrediten su condición para acceder a la atención prioritaria, salvo cuando una disposición legal expresamente lo requiera para un trámite específico.

Enfoque Diferencial e Incluyente

La Sociedad reconoce la diversidad de la población y promoverá una atención respetuosa de las características culturales, sociales, económicas, étnicas, físicas y personales de cada consumidor financiero.

En consecuencia, además de los lineamientos generales establecidos en el presente protocolo, deberán observarse las siguientes recomendaciones específicas:

Atención a grupos étnicos

- Identificar si la persona se comunica en español o si requiere intérprete.
- En caso de contar con intérprete, gestionar el apoyo correspondiente.
- Si no se dispone de intérprete, facilitar la comunicación mediante señas, dibujos u otros medios alternativos.
- Utilizar mecanismos alternativos para la solicitud de documentos cuando sea necesario.
- Actuar con especial sensibilidad frente a las diferencias culturales y lingüísticas.

Atención a personas de los sectores sociales LGBTIQ+

- Dirigirse a la persona utilizando el nombre y pronombre que indique.
- Evitar cualquier tipo de juicio, prejuicio o conducta discriminatoria.
- Utilizar un lenguaje respetuoso, claro y libre de expresiones discriminatorias, dirigiéndose a la persona conforme al nombre y pronombre que esta indique y evitando expresiones que puedan resultar ofensivas o excluyentes.
- Garantizar el tratamiento confidencial de la información suministrada.

Atención a adultos mayores

- Dirigirse en segunda persona (usted), utilizando “señor” o “señora” seguido del apellido.
- Evitar el uso de expresiones o apelativos inadecuados.
- Respetar su autonomía al momento de brindar apoyo.
- Ajustar el ritmo de la atención según sus necesidades, garantizando comprensión.

Atención a mujeres embarazadas

- Priorizar su atención dentro del punto de servicio.
- Garantizar condiciones adecuadas durante la espera y la atención.
- Evitar el uso de expresiones inapropiadas o infantilizantes.

Atención a niños, niñas y adolescentes

- Reconocer su derecho a presentar solicitudes relacionadas con sus intereses.
- Utilizar lenguaje claro, sencillo y acorde con su edad.
- Dirigirse por su nombre, evitando diminutivos o apelativos inadecuados.
- Garantizar la reserva de la información suministrada.

Atención a personas víctimas de violaciones a los Derechos Humanos

- Actuar con sensibilidad, empatía y respeto frente a su situación.
- Evitar cuestionamientos o juicios sobre su relato.
- Garantizar la confidencialidad y reserva de la información.
- Brindar orientación clara sobre los servicios disponibles.

Atención a personas en condición de discapacidad

Personas con discapacidad sensorial visual

- Orienta a la persona con delicadeza y amabilidad, no toques su vestuario o del brazo y manténla informada sobre las actividades que estás realizando para atender su solicitud.

- Si la persona está en condición de discapacidad visual, oriéntala con claridad usando expresiones como: “A su derecha está el bolígrafo”, “al frente se encuentra el formato”, “hago entrega de la documentación” y decirle con claridad cuál.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer, alimentar o consentir al animal.
- Presta tu ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requieres guiar a la persona, posa la mano de él, sobre tu hombro o brazo.
- Elimina obstáculos para crear ambientes sin riesgos.
- Si por algún motivo debes retirarte de tu puesto, infórmale y explícale los motivos y tiempo de espera

Personas con discapacidad sensorial auditiva

- Asegúrate de dirigirte 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 la persona está acompañada por un intérprete o acompañante, dirígete siempre al consumidor.
- Evita taparte la boca o voltearte cuando estes interactuando.
- 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, a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), las entidades públicas y privadas del país cuentan con el servicio Signos en Red, el cual facilita la atención de personas con discapacidad auditiva mediante la intermediación de un intérprete de lengua de señas colombiana, quien actúa como puente de comunicación para la atención de consultas, solicitudes de información y demás interacciones.

El servicio Signos en Red está disponible de lunes a domingo, incluidos los días festivos, en el horario definido por el operador del servicio. Los colaboradores podrán acceder a través del sitio web www.signosenred.gov.co, siguiendo las instrucciones allí establecidas para facilitar la atención de personas con discapacidad auditiva.

Adicionalmente, la Sociedad dispone de un canal de atención mediante videollamada en lengua de señas colombiana, a través del cual las personas con discapacidad auditiva pueden recibir orientación y atención con el apoyo de un intérprete. Los colaboradores deberán informar y orientar a los consumidores financieros sobre la disponibilidad de este canal cuando resulte pertinente.

Personas con discapacidad física o motora:

- No toques ni cambies de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón sin consultar.
- Presta atención a las señales que dé la persona.
- No tomes a la persona de los brazos; hazlo únicamente en los casos en que sea solicitado.
- No lo apresures y evita halarlo bruscamente o empujarlo.
- 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 sostienes una conversación con una persona que va en silla de ruedas, procura adaptar el sitio de atención a una altura adecuada para hablar.
- En caso de tener que cargar la silla de ruedas, debe realizarse por mínimo dos personas y en la forma en que el ciudadano lo indique.
- Cuando estes con una persona de baja estatura, trátala según su edad cronológica y no como niños o niñas.

Personas con discapacidad cognitiva o intelectual:

- 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, valida si la persona comprendió el mensaje, si es necesario, repite nuevamente la información, puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.

Personas con discapacidad mental:

- 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 repite nuevamente la información, puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.

Personas con discapacidad múltiple

- Aplicar de manera combinada los lineamientos según el tipo de discapacidad.
- Preguntar previamente si requiere ayuda y cómo desea recibirla.
- Permitir que la persona se exprese completamente.
- Mantener una interacción natural, respetuosa y sin prejuicios.

Terminología Apropiaada

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
DISCAPACIDAD	
Discapacitado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano-enanito	Persona de talla baja Persona con Acondroplasia
Ciego	Persona ciega Persona con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
Sordo-sordito Mudo-mudito Sordomudo	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva
Hipoacúsico	Persona Hipoacúsica. Baja audición. Con limitación auditiva.
Inválido-minusválido Tullido Lisiado Paralítico	Persona con discapacidad física
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo	Persona que no habla en lengua oral
Retardado mental Enfermo mental Bobo, tonto, mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Neurótico	Persona con neurosis
Esquizofrénico	Persona con esquizofrenia
Epiléptico	Persona con epilepsia
Aquejado por... Padece ... Sufrir de...	Persona que tiene...
VÍCTIMAS	
Víctima de...	Persona que experimentó o que tiene... Persona en situación de...

CAPÍTULO 5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Recomendaciones generales para la atención telefónica

Para garantizar una atención clara, oportuna y de calidad a través del canal telefónico, el colaborador deberá tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Atender la llamada de manera cordial, utilizando los guiones establecidos y manteniendo un saludo respetuoso.
- Escuchar atentamente al consumidor financiero, evitando sostener conversaciones con terceros durante la atención.
- Mantener una adecuada vocalización, evitando tener objetos en la boca como esferos, dulces o chicles.
- Ubicar correctamente el micrófono de la diadema, a una distancia prudente, y pronunciar las palabras de forma clara y pausada.
- Verificar previamente el correcto funcionamiento del computador, la diadema y las herramientas tecnológicas dispuestas para la atención.
- Consultar permanentemente las actualizaciones, cambios o novedades de los servicios de la Sociedad.
- Contestar oportunamente todas las llamadas entrantes.
- Evitar dejar al consumidor financiero en espera por tiempos prolongados (máximo un minuto sin retomar la llamada).
- Utilizar preguntas y frases de validación que faciliten la atención, tales como: “¿Por favor me confirma su documento de identidad o NIT?”
“¿Por favor me indica su nombre?”
“Permítame un instante, verifico en el sistema...”
“La línea permanecerá un momento en silencio, no cuelgue por favor.”
- Realizar seguimiento a la información suministrada hasta garantizar que el consumidor financiero reciba una respuesta clara y completa.

Situaciones especiales durante la atención telefónica

- Cuando se requiera poner en espera o transferir una llamada, el colaborador deberá actuar de manera organizada, informando siempre al consumidor financiero y garantizando la continuidad del servicio.

En estos casos:

- Informar previamente al usuario el motivo por el cual será puesta en espera la llamada, así como el tiempo estimado.
- Retomar la llamada periódicamente en caso de demoras, informando el estado de la gestión.
- En caso de transferencia, validar previamente que la extensión o área destino esté disponible para atender la llamada.
- Informar al funcionario receptor el nombre del usuario y un resumen del caso antes de transferir la llamada.
- Evitar transferencias sin confirmación, ya que esto genera una experiencia negativa en el usuario.
- Si no es posible establecer contacto con el área destino, retomar la llamada, solicitar los datos del usuario (nombre, teléfono y correo electrónico) e informar que será contactado posteriormente.
- Indicar al usuario qué hacer en caso de que la llamada se interrumpa.
- Agradecer la espera o presentar disculpas en caso de demoras superiores a lo informado.
- Informar oportunamente cuando la respuesta dependa de información adicional o incompleta.
- Comunicar la fecha estimada de respuesta y el medio por el cual será contactado.

Ciclo del servicio

Antes de la atención y bienvenida:

- Antes de iniciar la interacción, el colaborador debe verificar que todas las herramientas tecnológicas se encuentren en correcto funcionamiento, así como contar con la información actualizada necesaria para la atención.
- La llamada debe ser atendida antes del tercer timbre, iniciando con un saludo cordial que incluya la identificación del colaborador y de la Sociedad.

Ejemplo: “Buenos días/tardes, le habla (nombre y apellido) del Fondo Nacional del Ahorro. ¿Con quién tengo el gusto de hablar?”

- Durante esta etapa, el colaborador debe dirigirse al consumidor financiero por su nombre, utilizando “señor” o “señora”, y asegurar la validación de las políticas de tratamiento de datos personales, conforme a la normativa vigente.
- Asegura la aceptación de las políticas de tratamiento de datos personales, conforme a las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 (esta validación se realiza automáticamente desde las herramientas del Contact Center).

Durante la atención:

Durante la interacción, el colaborador debe escuchar atentamente la necesidad del consumidor financiero, sin interrumpir, identificando claramente el requerimiento.

Debe:

- Comunicar de manera completa los requisitos para la atención.
- Explicar, cuando sea necesario, los pasos del trámite, el estado de la solicitud y los tiempos estimados de respuesta.
- Comprometerse únicamente con lo que realmente pueda cumplir.
- Registrar de manera adecuada la atención en los sistemas dispuestos.
- En caso de que la solicitud no pueda gestionarse por este canal, orientar claramente al usuario sobre el canal correspondiente y los pasos a seguir.

Cierre de la atención:

Al finalizar la llamada, el colaborador debe asegurarse de que el consumidor financiero comprendió la información suministrada.

Para ello, debe:

- Preguntar si requiere apoyo adicional:
“Señor(a) (nombre), ¿le puedo colaborar en algo más?”
- Informar, cuando aplique, sobre horarios, puntos de atención y demás canales disponibles.
- Invitar al usuario a evaluar el servicio recibido.
- Despedirse de manera cordial, agradeciendo la llamada e invitando a continuar utilizando los servicios de la Sociedad.

Ejemplo: “Recuerde que hablé con (nombre del asesor). Muchas gracias por utilizar los servicios del Fondo Nacional del Ahorro, fue un gusto atenderlo.”

- Permitir que el consumidor financiero sea quien finalice la llamada.

Adicionalmente:

- Si no fue posible resolver en el primer contacto, aplicar los protocolos de escalamiento definidos por la Sociedad.
- Identificar los factores que pudieron afectar la satisfacción del usuario, con el fin de fortalecer continuamente la prestación del servicio.

CAPÍTULO 6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

La atención a través de canales virtuales debe garantizar una comunicación clara, oportuna, coherente y segura, permitiendo al consumidor financiero acceder a la información y realizar sus solicitudes de manera ágil.

Recomendaciones generales

El colaborador debe:

- Responder en tiempos oportunos, conforme a los acuerdos de servicio establecidos.
- Utilizar lenguaje claro, sencillo y respetuoso.
- Evitar el uso de mayúsculas sostenidas, ya que pueden interpretarse como una forma de comunicación inadecuada.
- Organizar la información en mensajes estructurados y comprensibles.
- Verificar la información antes de enviarla.
- Garantizar la protección de datos personales y la confidencialidad de la información.

NOTA: Por medio de este canal no se reciben ni realizan llamadas, ni se valida información que remitan por notas de voz o videos

Asesor en Línea (Chat y WhatsApp)

Ciclo del servicio

Antes de la atención:

- Previo al inicio de la interacción con el consumidor financiero, el colaborador debe garantizar una atención ágil, continua y organizada, evitando tiempos de espera innecesarios.
- La atención debe iniciarse en el menor tiempo posible, manteniendo la comunicación de principio a fin por el mismo número de contacto, con el fin de asegurar la trazabilidad del servicio.
- Al establecer contacto, el colaborador debe saludar de manera cordial, identificarse e indicar el propósito de la interacción, solicitando la información necesaria para gestionar la solicitud.

Ejemplo: “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 ayudarle en su consulta, requiero por favor me indique los siguientes datos: (datos requeridos).”

Durante esta etapa, el colaborador debe:

- Dirigirse al consumidor financiero por su nombre, antecedido de “señor” o “señora”, según corresponda.
- Tener en cuenta que la aceptación del tratamiento de datos personales (Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012) se realiza automáticamente a través de las herramientas del sistema.
- En caso de que el usuario no suministre los datos requeridos o no sea posible solicitarlos por este medio, informar los canales alternos disponibles para continuar la atención.

Durante la atención

- Durante la interacción, el colaborador debe gestionar la atención de manera clara, ordenada y oportuna, asegurando una comunicación continua con el consumidor financiero.
- Para ello, debe:
- Solicitar al consumidor financiero que indique claramente su requerimiento.
- Leer atentamente cada mensaje y responder en orden de llegada, garantizando coherencia en la conversación.
- Analizar el contenido de cada consulta para explicar de forma clara los pasos del proceso, el estado del trámite y los tiempos estimados de respuesta.
- En caso de que la solicitud no sea clara, formular preguntas que permitan precisar la necesidad del usuario, tales como:
 - “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud?”
 - “¿Me puede facilitar algún dato adicional?”
- Informar oportunamente cuando la consulta requiera un tiempo adicional para validar información o preparar la respuesta.
- Mantener la comunicación activa, evitando lapsos prolongados sin interacción, con el fin de que el consumidor financiero no perciba pérdida de contacto.
- Cuando la solicitud no pueda ser gestionada por este canal, orientar claramente sobre el canal adecuado y los pasos a seguir.
- Comprometerse únicamente con lo que realmente se puede cumplir.
- Registrar de manera adecuada la atención y la información en las herramientas tecnológicas dispuestas para este canal.
- Adicionalmente, cuando se trate de consumidores financieros que no estén afiliados a la Sociedad, el colaborador deberá:
- Brindar información sobre el portafolio de servicios.
- Indicar los requisitos para la afiliación.
- Informar los canales disponibles para la gestión de su solicitud.

Cierre de la atención

Al finalizar la interacción, el colaborador debe asegurarse de que el consumidor financiero comprendió la información suministrada y que su solicitud fue atendida de manera completa.

Para ello, debe:

- Preguntar si requiere apoyo adicional, utilizando expresiones como:
“Señor(a) (nombre del consumidor financiero), ¿desea que le colabore con alguna información adicional?”
- Despedirse de manera cordial, agradeciendo la comunicación e invitando a continuar utilizando los canales virtuales.

Ejemplo: “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 comuníquese a... (mensaje predeterminado).”

- Invitar al consumidor financiero a evaluar la calidad del servicio recibido:
“Señor(a), con el fin de medir la calidad del servicio brindado a través de nuestro chat o WhatsApp, lo invitamos a responder las siguientes preguntas.”
- Identificar los aspectos que pudieron afectar la satisfacción del consumidor financiero, con el fin de fortalecer continuamente la prestación del servicio.

Correo electrónico

El canal de correo electrónico constituye un medio formal de recepción y respuesta de solicitudes del consumidor financiero, el cual se gestiona a través del proceso de Gestión Documental de la Sociedad.

Los correos electrónicos contactenos@fna.gov.co y entidades@fna.gov.co son de uso institucional y no deben utilizarse para fines personales, envío de cadenas o distribución de contenidos que puedan afectar la imagen de la Sociedad.

El proceso de Gestión Documental es responsable de la recepción, clasificación, radicación, direccionamiento y cargue de las solicitudes en la herramienta de gestión documental, desde donde son asignadas a las áreas competentes para su atención.

Recomendaciones generales

Para garantizar una atención clara, oportuna y conforme a la normatividad vigente, se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- Todas las solicitudes recibidas deben ser radicadas en la herramienta de gestión documental, la cual genera un número único de radicado para el seguimiento y respuesta al consumidor financiero.
- Las solicitudes deben contener información básica de contacto, como nombre, asunto, detalle de la solicitud y, cuando aplique, documento de identidad y número de contacto, con el fin de facilitar su gestión.
- Las respuestas deben elaborarse utilizando las plantillas institucionales vigentes, sin modificar su estructura, tipo de letra o formato, garantizando coherencia con la imagen corporativa.
- Las áreas responsables deben verificar el alcance de la solicitud y las personas interesadas en la respuesta, asegurando que la comunicación sea enviada a los destinatarios correctos.
- Se deben adjuntar documentos únicamente cuando sea necesario, informando en el cuerpo del correo sobre su contenido y verificando que los archivos sean livianos y de fácil apertura.
- Todas las comunicaciones oficiales deben ser enviadas a través de los correos institucionales definidos para tal fin y registradas en la herramienta de gestión documental para garantizar su trazabilidad.
- Se recomienda redactar las respuestas con oraciones claras, cortas y precisas, organizando la información en párrafos que faciliten su comprensión.

Ciclo de servicio

Antes de la atención y bienvenida

- El proceso de Gestión Documental recibe el correo electrónico del consumidor financiero, realiza la revisión inicial de la solicitud y sus anexos (cuando aplique), y procede a su radicación en la herramienta de gestión documental.
- En caso de que la solicitud no sea competencia de la Sociedad, se realiza el traslado a la entidad correspondiente, informando al consumidor financiero.
- Una vez radicada la solicitud, esta es direccionada a las áreas responsables, quienes deben analizarla hasta comprender plenamente el requerimiento antes de emitir respuesta.

Durante la atención

- El área responsable debe elaborar la respuesta utilizando la plantilla institucional vigente, garantizando que el contenido:
- Responda de manera completa todas las preguntas o solicitudes planteadas.
- Esté redactado en lenguaje claro, ordenado y preciso.
- Incluya la información necesaria para la comprensión del consumidor financiero.

Adicionalmente:

- Si se adjuntan documentos, se debe informar en el cuerpo del correo.
- En el campo “CC” se deben incluir únicamente las personas que deben conocer la comunicación.
- Se debe verificar que los archivos adjuntos sean adecuados en tamaño y formato.

Cierre de la atención:

- Previo al envío de la respuesta, el área o funcionario responsable debe elaborar, revisar y aprobar la versión final del mensaje, asegurando la calidad de la información y su coherencia con la solicitud recibida.
- Una vez enviada la respuesta:
- La comunicación debe quedar registrada en la herramienta de gestión documental.
- Se debe garantizar la trazabilidad y el seguimiento del caso dentro de los tiempos establecidos por la normatividad vigente.

Redes Sociales

Recomendaciones generales

- 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
- Se deben establecer mecanismos de monitoreo permanente de las redes sociales, garantizando la revisión oportuna de los mensajes recibidos en cada canal.
- Todas las respuestas deben iniciar con un saludo cordial (buenos días, buenas tardes o buenas noches), acorde con la franja horaria.
- Se debe mantener un lenguaje respetuoso, cercano y formal, evitando el tuteo.
- Cuando sea posible, dirigirse al consumidor financiero utilizando “Señor(a)” seguido del nombre (no apellido), para fortalecer la cercanía sin perder formalidad.
- Es válido responder varios mensajes con una sola respuesta, siempre que correspondan a consultas similares y se utilicen respuestas previamente validadas por las áreas competentes.
- No se debe revelar información personal o de interés particular a través de mensajes abiertos.

- En las respuestas públicas, se puede orientar al consumidor financiero a otros canales oficiales como la página web, sección de preguntas frecuentes u otros canales virtuales.
- Los tiempos de respuesta deben ser oportunos y estandarizados, diferenciando entre consultas generales (respuesta inmediata o ágil) y solicitudes que requieran validación o radicación formal (sujetas a tiempos de ley).

Ciclo del servicio

Antes de la atención

- Todas las solicitudes recibidas a través de redes sociales deben ser recopiladas, clasificadas y analizadas para darles el tratamiento definido por el Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones.
- Las consultas que no requieren uso de datos personales serán gestionadas directamente por el equipo de redes sociales.
- Las solicitudes que impliquen validación de información personal deberán ser trasladadas a un canal privado. En estos casos, se solicitará autorización para el tratamiento de datos personales antes de continuar con la gestión.
- Posteriormente, el asesor del contact center establecerá contacto con el consumidor financiero para atender la solicitud o realizar la radicación de la PQRS, la cual será gestionada por la Gerencia de PQRS.
- Se debe leer y analizar completamente cada solicitud, asegurando la comprensión total del requerimiento antes de emitir una respuesta.
- Cuando la solicitud no sea competencia de la sociedad, se debe informar de manera clara y respetuosa al consumidor financiero, orientándolo hacia la entidad correspondiente.

Durante la atención

- Todas las respuestas deben ser claras, ordenadas, completas y en lenguaje claro.
- Cuando la información sea de carácter general, se podrá responder directamente a través del canal público.
- Cuando la respuesta requiera información personal o específica, se debe continuar la atención mediante mensaje directo o canal privado. En caso de no ser posible, se debe solicitar al usuario que se comunique por un canal interno.
- En ningún caso se debe solicitar o exponer información personal en espacios públicos.
- Si la solicitud requiere validación con otras áreas, el Call Center deberá realizar la radicación de una PQRS, informando al usuario los tiempos de respuesta establecidos por la ley.

Cierre de la atención

- Antes de enviar cualquier respuesta, se debe verificar que el contenido sea completo, claro y que responda a todas las inquietudes del consumidor financiero.
- Cuando aplique, se debe contar con la validación previa del área responsable de la información.
- Se debe informar el número de radicado de la PQRS y los canales disponibles para su seguimiento, así como los tiempos estimados de respuesta.

App FNA Móvil Ágil

- La App FNA Móvil Ágil es un canal digital que permite a los consumidores financieros acceder a información, gestionar trámites y realizar consultas de manera ágil, segura y oportuna, sin necesidad de desplazarse a un punto de atención.
- Este canal está disponible tanto para afiliados como para no afiliados, con funcionalidades diferenciadas según el tipo de usuario.

Servicios disponibles para afiliados al Fondo Nacional del Ahorro S.A.

Los afiliados pueden acceder a los siguientes servicios a través de la App:

- Descargar el recibo de pago de crédito.
- Consultar movimientos de sus productos.
- Generar o recuperar la clave de acceso a los canales virtuales.
- Descargar certificados de productos (afiliación por cesantías o Ahorro Voluntario Contractual – AVC, estados de cuenta de crédito).
- Descargar extractos de productos.
- Consultar el estado de sus trámites.
- Realizar el pago en línea de créditos o cuotas de Ahorro Voluntario Contractual.
- Realizar retiros de cesantías (aplica únicamente para afiliados cuyos empleadores cuenten con clave multiusuario autorizada).
- Comunicarse con el canal telefónico (Contact Center).
- Comunicarse con el canal de Asesor en Línea.
- Agendar turnos para atención en oficinas.

Consultar información general, como:

- Productos del afiliado
- Puntos de atención
- Portafolio de productos

- Indicadores económicos
- Proyectos de vivienda
- Calendario de eventos
- Preguntas frecuentes
- Comunicados de prensa

Servicios disponibles para no afiliados – “Conoce al FNA”:

Los usuarios no afiliados pueden acceder a funcionalidades informativas y de orientación, tales como:

- Comunicarse con el canal telefónico (Contact Center).
- Comunicarse con el canal de Asesor en Línea.
- Agendar turnos para atención en oficinas.
- Consultar información general, como:
- Portafolio de productos
- Puntos de atención
- Indicadores económicos
- Proyectos de vivienda
- Calendario de eventos
- Preguntas frecuentes
- Comunicados de prensa

Información de apoyo y preguntas frecuentes:

A través de la App FNA Móvil Ágil, los usuarios pueden acceder a información de apoyo que facilita la comprensión de los servicios y trámites, tales como:

- Consulta de portafolio de productos.
- Información de puntos de atención.
- Indicadores económicos.
- Proyectos de vivienda.
- Calendario de eventos.
- Preguntas frecuentes.
- Comunicados de prensa.

Fondo en Línea.

Fondo en Línea es un canal digital dispuesto por el Fondo Nacional del Ahorro S.A que permite a los consumidores financieros acceder a información, consultar productos y gestionar trámites de manera autónoma, sin necesidad de desplazarse a un punto de atención.

Este canal tiene como propósito facilitar el acceso a los servicios de la Sociedad, optimizar los tiempos de atención y promover la autogestión de los usuarios.

Servicios disponibles en Fondo en Línea

A través de Fondo en Línea, los usuarios afiliados pueden acceder a los siguientes servicios:

- Consultar saldos de cesantías y Ahorro Voluntario Contractual (AVC).
- Consultar el estado de solicitudes y trámites.
- Descargar certificados (afiliación, cesantías, AVC y crédito).
- Descargar extractos y recibos de pago.
- Realizar pagos en línea de crédito y AVC mediante PSE.
- Actualizar datos básicos de contacto.
- Generar o recuperar la clave de acceso a los canales virtuales.

Recomendaciones para la orientación al consumidor financiero

Para promover el uso adecuado de este canal, el colaborador debe:

- Promover el uso de Fondo en Línea como canal de autogestión.
- Explicar de manera clara los pasos de ingreso y recuperación de clave cuando el usuario lo requiera.
- Brindar acompañamiento básico en la navegación del portal.
- Informar qué trámites pueden realizarse directamente en línea.
- Remitir a otros canales únicamente cuando el trámite no esté habilitado en Fondo en Línea.
- El uso adecuado de este canal contribuye a mejorar la experiencia del consumidor financiero, optimizar los tiempos de atención y fortalecer la transformación digital del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

CAPÍTULO 7 - PROTOCOLO DE ATENCIÓN ESCRITA

Correspondencia

Alcance del canal

La atención escrita mediante correspondencia física permite la recepción formal de solicitudes del consumidor financiero, garantizando su radicación, trazabilidad y respuesta oportuna, conforme a la normatividad vigente.

Este canal es gestionado a través del proceso de Gestión Documental de la Sociedad, responsable de la recepción, registro, radicación, direccionamiento y envío de las comunicaciones.

Lineamientos generales

Para la adecuada gestión de la correspondencia, se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- El gestor documental debe registrar los datos del consumidor financiero en la herramienta de gestión documental de la Sociedad y generar el número único de radicado con el cual se dará trámite a la solicitud.
- El número de radicado, junto con la fecha y hora de recibido, debe imprimirse y adherirse al documento sin cubrir o alterar su contenido.
- Los documentos radicados deben ser entregados diariamente por el proceso de Gestión Documental a las áreas competentes, a través de la herramienta de gestión documental, para su atención.
- Una vez generadas las respuestas, estas deben ser radicadas nuevamente en el proceso de Gestión Documental mediante la planilla vigente, con el fin de ser enviadas a los consumidores financieros a través de correo físico, dentro de los tiempos establecidos por la ley.
- El funcionario o contratista responsable debe conocer el contenido, direccionamiento y competencia del área correspondiente, con el fin de garantizar una respuesta oportuna al consumidor financiero.

Ciclo del servicio

Antes de la atención:

El proceso de Gestión Documental recibe el documento físico del consumidor financiero y realiza su validación inicial.

Durante esta etapa:

- Se verifica si la solicitud es competencia de la Sociedad. En caso contrario, se radica en la herramienta de gestión documental y se da traslado a la entidad correspondiente, informando al consumidor financiero.
- Se validan los datos personales, de contacto, la información sobre notificaciones electrónicas y los anexos del documento radicado.
- Cuando el documento es recibido mediante servicio de mensajería o courier, se procede a abrir el sobre para verificar su contenido, con el fin de realizar la radicación correspondiente. Esta acción no aplica para sobres marcados como confidenciales.

Durante la atención

Una vez la solicitud es asignada al área responsable, esta debe:

- Leer y analizar detalladamente la solicitud hasta comprender plenamente la necesidad o requerimiento del consumidor financiero.
- Elaborar la respuesta utilizando la plantilla institucional vigente, garantizando que el contenido:
- Responda de manera completa todas las solicitudes planteadas.
- Esté redactado en lenguaje claro, ordenado y preciso.

Cierre de la atención

Previo al envío de la respuesta, el área o funcionario responsable debe:

- Elaborar, revisar y aprobar la versión final de la comunicación, asegurando la calidad y coherencia de la información.
- Radicar la respuesta en la herramienta de gestión documental y entregarla al proceso de Gestión Documental, con el fin de que sea enviada al consumidor financiero a través de correo físico, dentro de los tiempos establecidos por la ley.

Buzón de sugerencias

Tener disponibles formatos de PQR 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, teniendo en cuenta el Procedimiento de apertura de Buzón de Sugerencias GC-CC-PR-012. que se encuentra en la herramienta ISOLucion.

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 formato de acta de apertura del buzón de sugerencias, el cual se puede descargar a través de la herramienta ISOLucion con el código GC-CC-FO-001, y que 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 de 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 GSO-GD-IT-002 “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 la Sociedad.

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 - PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Recomendaciones generales

Con el fin de garantizar una atención de calidad, los colaboradores del Fondo Nacional del Ahorro S.A deberán tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- **Horario de trabajo:** La puntualidad refleja el compromiso y la responsabilidad del colaborador. Se recomienda presentarse en el sitio de trabajo mínimo 15 minutos antes de iniciar la jornada, con el fin de preparar el puesto, verificar insumos, herramientas y adecuar las condiciones necesarias para la atención.
- **Lenguaje y comunicación:** El lenguaje corporal y verbal refleja la actitud frente al consumidor financiero. Se debe mantener una comunicación cordial, contacto visual permanente y una actitud amable durante toda la atención.
- **Utilizar expresiones como:** “Con mucho gusto”, “¿Cómo puedo ayudarle?”, “Para mí es un placer servirle”.
Mantener un tono de voz moderado, buena vocalización y evitar conductas inadecuadas (reírse excesivamente, posturas inapropiadas, gestos bruscos, entre otros).
- **Postura corporal:** Se recomienda mantener una postura adecuada, con la columna flexible, cuello y hombros relajados, evitando posturas rígidas o forzadas.

- **Presentación personal:** Los colaboradores representan la imagen de la Sociedad. Durante la prestación del servicio deberán mantener una presentación personal limpia, ordenada y profesional, acorde con las funciones que desempeñan, y portar el carné institucional de manera visible, cuando aplique.
El cabello y las uñas deben estar organizados y limpios, y el maquillaje debe ser natural.
- **Organización del puesto de trabajo:** El espacio debe mantenerse limpio, ordenado y libre de distractores. No se deben consumir alimentos ni mantenerlos a la vista. Los insumos (esferos, hojas, formularios, etc.) deben estar disponibles y organizados. La papelería debe almacenarse adecuadamente y los documentos archivarse de manera permanente. No se deben tener elementos distractores como radios, revistas, fotos o adornos. Los elementos personales deben permanecer fuera de la vista del consumidor financiero.
- **Uso de dispositivos:** Está prohibido el uso de celulares y audífonos durante la jornada laboral, salvo autorización del coordinador para fines laborales.
- **Condiciones del espacio:** Se debe verificar previamente el estado, limpieza y adecuación del espacio destinado para la atención, incluyendo sillas y demás elementos al servicio del consumidor financiero.

Atención a consumidores financieros que presenten cédula digital

La Sociedad reconoce la cédula digital como documento oficial de identificación, expedido por la autoridad competente. Sin embargo, su aceptación en los puntos de atención para efectos de autenticación y validación de identidad se encuentra condicionada a la disponibilidad y habilitación de mecanismos tecnológicos, operativos y de seguridad que permitan su verificación efectiva en línea.

Cuando los sistemas o procedimientos internos no permiten realizar dicha validación (por ejemplo, lectura de código QR, confronta biométrica o consulta en bases oficiales), será necesario solicitar el documento físico, con el fin de garantizar la correcta identificación del consumidor financiero, la integridad del trámite y la mitigación de riesgos asociados a suplantación de identidad o fraude.

En estos casos, los colaboradores deberán informar de manera clara y respetuosa, que la no asignación de turno o la imposibilidad de continuar la atención no obedece al desconocimiento de la validez jurídica de la cédula digital, sino a limitaciones tecnológicas temporales para su validación. Así mismo, deberán orientar sobre los canales alternos disponibles o los pasos a seguir para continuar con su solicitud.

Este lineamiento se fundamenta en los principios de seguridad de la información, control del riesgo y prevención del fraude que rigen la prestación del servicio en la Sociedad.

Recibimiento al consumidor financiero

La gestión del buen servicio inicia cuando el consumidor financiero llega Al Punto de Atención y su recibimiento nos permite mejorar la percepción e imagen que tienen de la Sociedad, impactando directamente los niveles de satisfacción.

Vigilantes

Primeras personas que reciben al consumidor financiero cuando ingresa al punto de atención. Sus principales funciones son: 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.

Observación: frente a cualquier novedad presentada en el punto de atención o comportamientos sospechosos que puedan perjudicar la seguridad, deben informar a los policías del cuadrante y la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana de la Policía Nacional, y 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 Sociedad.

Uso de baños en los puntos de atención

Con el propósito de garantizar una atención digna, incluyente y unificada en el canal presencial, la Sociedad adopta los siguientes lineamientos frente al uso de baños en los puntos de atención, en concordancia con la normatividad vigente en materia de servicio al ciudadano, enfoque diferencial y accesibilidad.

De acuerdo con el artículo 88 de la Ley 1801 de 2016 (Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana), las entidades deben permitir el uso del servicio sanitario, aun cuando no sean clientes, a las siguientes poblaciones:

- Adultos mayores.
- Mujeres en estado de embarazo.
- Niños, niñas y adolescentes.

Así mismo, conforme a la Ley 1618 de 2013, cuando el punto de atención cuente con baño, se deberán garantizar condiciones de accesibilidad y realizar ajustes razonables para las personas en condición de discapacidad, con el fin de asegurar la igualdad en el acceso a los servicios.

Los colaboradores del canal presencial deben:

- Informar con respeto y claridad las condiciones de uso del baño en cada punto de atención.
- Priorizar el acceso a las poblaciones con atención preferencial.

- Facilitar el ingreso a personas con discapacidad cuando el punto cuente con baño y sea necesario su uso.
- Mantener una actitud empática y de servicio, evitando generar barreras o situaciones que afecten la dignidad del consumidor financiero.
- Reportar cualquier novedad al coordinador del punto de atención.

Ciclo del servicio

Antes de la atención:

- Antes de iniciar la atención, el colaborador debe verificar el funcionamiento de las herramientas tecnológicas y contar con información actualizada sobre procesos, tiempos, canales y requisitos.
- Indaga si en la Sociedad 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 colaborar?” 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.

Durante la atención:

- Escucha atentamente su necesidad o requerimiento.
- Dedícate en forma exclusiva al consumidor financiero que estás atendiendo y escucha con atención.
- Mantén una actitud amigable y mira al interlocutor a los ojos: no mostrarse agresivo verbalmente, ni con los gestos ni con la postura corporal
- Modera tus actitudes al reírte, sentarte, pararte, toser, estornudar, etc
- 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
- 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.
- Infórmales 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.
- Realiza el registro en el aplicativo COBIS y en Atención al cliente para actualizar 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.

Cierre de la atención:

- Verifica que el trámite radicado quede registrado de manera correcta en los sistemas, aplicativos y herramientas dispuestas.
- 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 Sociedad 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 de la botonera instalada. Ten en cuenta que se enviará un link al correo electrónico del consumidor financiero para evaluar la atención recibida al cierre de la atención.
- Despidete con tono amable, haciendo contacto visual, invítalo a seguir utilizando los servicios de la Sociedad y agradécele 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.

Herramienta de Autogestión Fondo Ágil (quioscos)

La herramienta de autogestión Fondo Ágil (quioscos), cuando se encuentre disponible en los puntos de atención, permite a los consumidores financieros realizar consultas y trámites de manera autónoma, contribuyendo a la optimización de los tiempos de atención y al fortalecimiento de la experiencia de servicio.

Esta herramienta facilita el acceso a servicios sin necesidad de interacción directa con un asesor, promoviendo la autogestión y el uso de canales digitales.

Funcionalidades principales

A través de los quioscos, los usuarios pueden:

- Imprimir cupones de pago de crédito y Ahorro Voluntario Contractual (AVC) utilizando su documento de identidad.
- Realizar pagos de crédito y AVC mediante código QR o botón PSE.
- Acceder a procesos de afiliación digital mediante herramientas de autogestión.
- Consultar información relacionada con sus productos.
- Registrar su percepción sobre la experiencia de uso.

Orientación al consumidor financiero

Cuando este canal se encuentre habilitado, los colaboradores deben:

- Informar al consumidor financiero sobre la disponibilidad de los quioscos como herramienta de autogestión.
- Explicar de manera clara y sencilla los servicios que pueden realizarse a través de este canal.
- Brindar acompañamiento básico en el uso del quiosco cuando el usuario lo requiera.
- Promover su uso como alternativa para optimizar tiempos de atención.

Beneficios

El uso de esta herramienta contribuye a:

- Mejorar la experiencia del usuario mediante un servicio ágil e intuitivo.
- Facilitar la autogestión de trámites y consultas.
- Reducir tiempos de espera en los puntos de atención.
- Generar información que permite analizar el uso del canal y fortalecer la toma de decisiones institucionales.

Fuerza Comercial Externa

Es el canal mediante el cual el Fondo Nacional del Ahorro S.A realiza actividades de asesoría, promoción y vinculación de consumidores financieros directamente en las empresas, con el fin de facilitar el acceso a los servicios y fortalecer la gestión comercial de la Sociedad.

Ciclo del servicio

Antes de la atención:

- 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.
- Revisa la información con antelación de los referidos independientes, personas naturales y las bases de datos de carteras asignadas de las diferentes empresas vinculadas a la Sociedad 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, 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 a la Sociedad, programa de bienestar, etc.
- Al llegar a la empresa, 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...”.

Durante la atención:

- Presenta el portafolio de servicios y escucha atentamente la necesidad de los empleados, responde a sus preguntas y brinda 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 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.

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 para recibir asesoría.
- Despídete con tono amable haciendo contacto visual, invítalos a seguir utilizando los servicios de la Sociedad y agradéceles por habernos dado la oportunidad de visitarlos. “Muchas gracias por darnos la oportunidad de presentarles el portafolio de servicios de la Sociedad, 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 afiliados 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.

Actividades complementarias del gestor comercial

- Adicional a la atención durante la visita, el gestor comercial debe:
- Realizar seguimiento a los trámites pendientes de los empleados, garantizando el cierre de la gestión.
- Suministrar sus datos de contacto y orientar sobre los canales disponibles para consultar el estado de las solicitudes.
- Brindar acompañamiento durante todo el proceso de crédito de vivienda (aprobación, legalización y desembolso).

- Hacer seguimiento a procesos de crédito, traslado de cesantías y apertura de cuentas de Ahorro Voluntario, con el fin de cumplir los objetivos comerciales.
- Ajustar los planes de visita y generar propuestas de mejora.
- Coordinar con el director comercial la programación de visitas a las empresas asignadas.

CAPÍTULO 9 - DERECHOS DE PETICIÓN

Generalidades

El Fondo Nacional del Ahorro S.A. da cumplimiento a lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y en la Ley 1755 de 2015, que reglamentan el derecho fundamental de petición.

En este sentido, todas las personas tienen derecho a presentar peticiones respetuosas ante la Sociedad, por motivos de interés general o particular, y a recibir una respuesta clara, concreta, suficiente, oportuna y de fondo frente a cada uno de los puntos planteados por el consumidor financiero.

Los colaboradores de la Sociedad cumplen un rol fundamental en la orientación y solución de las solicitudes desde el primer contacto. En caso de que la solicitud no pueda resolverse de manera inmediata, el consumidor financiero podrá radicar su petición de forma verbal o escrita, y tendrá derecho a recibir respuesta por medio físico o electrónico.

Trámite del derecho de petición

La Sociedad cuenta con un procedimiento definido para la recepción, radicación, asignación y respuesta de los derechos de petición, los cuales pueden ser presentados a través de los siguientes canales:

- Puntos de atención: el asesor debe suministrar el formato GSE-PQR-FO-001 Derechos de Petición para su diligenciamiento. En caso de peticiones verbales, el asesor deberá diligenciar el formato conforme al procedimiento establecido.
- Página web de la Sociedad, en la sección de Transparencia / PQR.
- Correspondencia física.
- Correo electrónico: contactenos@fna.gov.co
- Contact Center.
- Redes sociales (X, Facebook, Instagram, YouTube).

Cuando un colaborador reciba un derecho de petición, deberá remitirlo al correo electrónico institucional dispuesto para tal fin, con el fin de iniciar su trámite formal.

Para garantizar una respuesta adecuada, es necesario solicitar al consumidor financiero la siguiente información mínima:

- Nombre completo
- Número de identificación
- Correo electrónico y autorización para envío de respuesta por este medio
- Dirección de contacto
- Número de teléfono o celular
- Objeto de la petición
- Razones que fundamentan la solicitud
- Relación de documentos anexos (cuando aplique)
- Firma

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 Sociedad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función. Tiempo de respuesta diez (10) días hábiles.
- **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. Tiempo de respuesta quince (15) días hábiles.
- **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. Tiempo de respuesta quince (15) días hábiles.
- **Consulta:** cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la Sociedad, 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 Sociedad.
- **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:

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

Si no se tiene solución al derecho de petición, la Sociedad 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.

PQR radicadas de manera anónima

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

Ten en cuenta...

- Si un consumidor financiero presenta la petición de forma incompleta, la Sociedad 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 de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse se archivará.
- Cuando la respuesta no sea competencia la Sociedad, dará traslado a la Sociedad 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 Sociedad con el número de radicado de la petición y su documento de identidad.

CAPÍTULO 10 - DERECHOS Y OBLIGACIONES

Derechos del consumidor financiero

- 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.
- 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.
- Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas.
- 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 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 la Superintendencia Financiera de Colombia.

Deberes del consumidor financiero

- Suministrar información cierta, suficiente y oportuna al momento de adquirir los productos y servicios de la sociedad.
- Mantener actualizada la información personal y de contacto en la Sociedad.

- Al momento de afiliarse a los productos la Sociedad, verificar que los datos estén correctos (nombre, cédula, dirección, correo electrónico, teléfono, etc.).
- 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.
- Realizar el pago de las obligaciones de manera oportuna verificando la información antes del pago.
- Manifestar oportunamente las dudas e inquietudes que se presenten sobre los costos, servicios y productos la Sociedad, las cuales podrá consultar a través de los diferentes canales de comunicación establecidos por la Sociedad.
- Mantenerse informado sobre las políticas, procesos y procedimientos que implementa la Sociedad y recomendaciones en la utilización de los servicios o productos ofrecidos.
- Revisar los términos y condiciones aplicables al producto o servicio contratado y conservar adecuadamente los documentos que se le suministren al respecto.

Obligaciones del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

- 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.
- 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.
- Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de los productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- 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.
- 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.
- 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.

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Permitir a sus clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la sociedad señale, del estado de sus productos y servicios.
- Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.
- 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.
- 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.
- 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.

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

