



Hacienda



GRUPO  
BICENTENARIO  
*Unidos transformamos vidas*

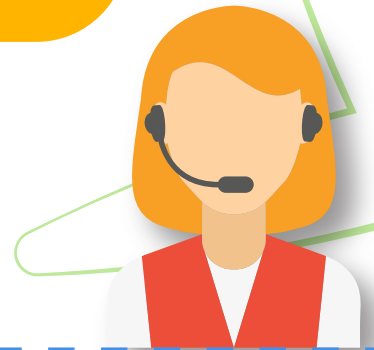
# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## 2026



**Fiduagraria**  
Filial del Banco Agrario

# ¿QUE VAS A ENCONTRAR EN ESTE PROTOCOLO?



1

¿Qué es el protocolo de atención al ciudadano

2

¿Qué es el canal de atención presencial?

3

¿Qué es el canal de Radicación de Correspondencia ?



4

¿Qué es la atención telefónica?

5

¿Cuál es la atención por correo electrónico?

6

¿Cuál es la atención por el chat en línea o atención vía WhatsApp?

7

¿Qué es la atención especializada e inclusiva?

8

Contáctanos



# ¿Qué es el protocolo de atención al ciudadano?

Contiene las características y pautas que nos permiten ofrecerte la mejor experiencia durante la atención.



## Algunos términos que incluimos en la atención...

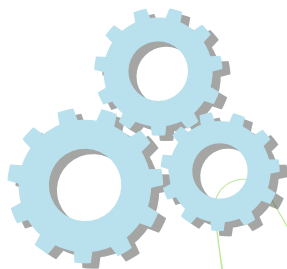
### Escucha Activa

Habilidad de escuchar no solo a la otra persona, sino atender aquello que este comunicando



### Canal de atención

Medios que se utilizan para interactuar con el ciudadano y atender sus solicitudes y/o requerimientos.



### Lenguaje claro

Se trata de buscar una comunicación lo más sencilla posible. La idea no es simplificar el discurso, si no evitar los tecnicismos y otros elementos que complican la comprensión.

## Nuestros canales de comunicación son:

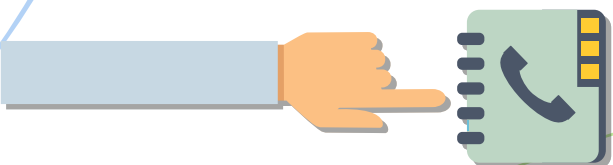
Canal presencial

Canal Telefónico

Correo Electrónico

Atención en línea

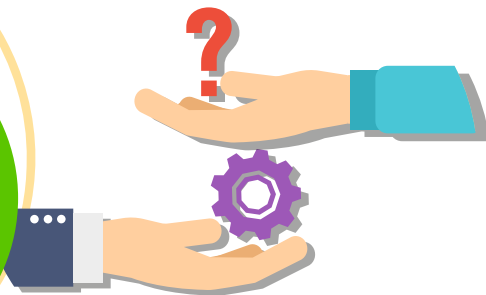
Radicación de comunicaciones



# CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Calle 16 No 6-66 - Edificio Avianca - Bogotá

¿Qué es el canal de atención presencial?



Es el contacto directo y de forma personalizada con la Entidad para solicitar información y/o radicación de comunicaciones

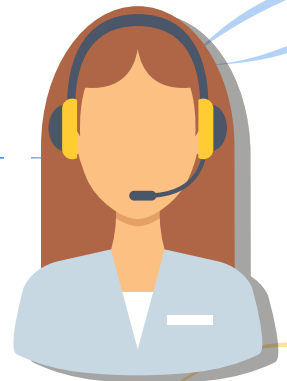
Al Ingresar a las Instalaciones del edificio:

1 Debes registrarte en la recepción del primer piso con tus datos personales

2 **Los guardas de seguridad:** en aras de garantizar la seguridad, deben revisar los elementos personales que llevas, al ingresar y al salir del recinto.

3 Allí te orientan con la ubicación del ascensor; Debes dirigirte al **piso 29** y anunciarte en la **recepción de Fiduagraria**

**Atención Recepcionista:**



Hablará despacio, vocalizado con tono de voz agradable y natural.

Demostrará interés y actitud frente al ciudadano

Ofrecerá escucha activa

Te preguntará por los datos personales para realizar el registro de entrada

Se comunicará con la dependencia a la cual te diriges y anunciaremos el ingreso

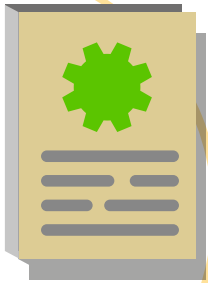
Te informaremos sobre el nombre y cargo del colaborador que te atenderá

Serás informado de los procedimientos a seguir después de cada trámite

Dará respuesta a tu trámite o solicitud con un lenguaje sencillo y puntual.

El colaborador deberá dirigirse a la sala de espera del piso 29 para atenderte.

# VENTANILLA DE RADICACIÓN



Se refiere a las comunicaciones impresas que recibe y envía la entidad a través de mensajería.

Se entregará el radicado correspondiente



Se indicará que todos los documentos se encuentren completos

Se realizará el ingreso del documento a nuestro sistema de Radicación



## Motorizados

Están encargados de entregar la documentación

## SEDE ELECTRÓNICA

Es el aplicativo que permite que los ciudadanos registren allí sus **consultas, sugerencias, quejas, denuncias y/o reclamos.**



[www.fiduagraria.gov.co](http://www.fiduagraria.gov.co)

Gestione una PQRDF  
Servicio al Cliente

Canal de Denuncias

# CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Atención al Cliente **601 580 2080**  
Contact Center **601 745 6379**  
Línea Nacional **01 8000 95 9000**

¿Qué es el canal de atención telefónica?

Dispositivos de telecomunicaciones a través del cual el ciudadano interactúa en tiempo real con el servidor público



El colaborador o Colaboradora de Servicio al cliente:

Hablará despacio, vocalizando, con tono de voz agradable y natural

Te indicará el procedimiento para radicar una petición a través de este medio

Será persuasivo ya que sin estar viendo al ciudadano puede identificar sus necesidades

Ante situaciones con ciudadanos que se les dificulte expresarse, el colaborador realizará las preguntas necesarias para tener claro el requerimiento del ciudadano con preguntas abiertas o cerradas.

## PREGUNTAS ABIERTAS

Permiten definir, establecer, comprender y obtener más información

## PREGUNTAS CERRADAS

Permiten clasificar y resumir conversación o confirmar un requerimiento o servicio.

Al despedirse:



Te agradecerá por solicitar nuestros servicios y expresará su satisfacción por servirte.



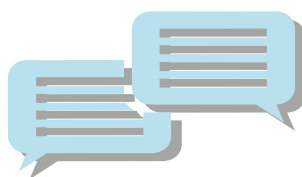
# CANAL DE ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO



[servicioalcliente@fiduagraria.gov.co](mailto:servicioalcliente@fiduagraria.gov.co)  
[contacto\\_atencionalcliente@fiduagraria.gov.co](mailto:contacto_atencionalcliente@fiduagraria.gov.co)

Canal de comunicación donde el ciudadano y los servicios públicos pueden interactuar usando los sistemas de correo electrónico

Se encargará de mantener una buena redacción y ortografía



El Colaborador o colaboradora:



El respetará los tiempos de llegada de los correos electrónicos

Exceptuando las tutelas a las cuales se dará prioridad.



## Aspectos a atender en cuenta:

Los correos debes tratar con cortesía, saludo y agradecimiento



Como Fiduagraria, debemos mantenerla imagen corporativa en nuestras comunicaciones



Somos claros con lo que se quiere transmitir y nos apoyamos en la estrategia de lenguaje claro

# ATENCIÓN AL CHAT EN LÍNEA O WHATSAPP

[www.fiduagraria.gov.co/chatenlinea](http://www.fiduagraria.gov.co/chatenlinea)  
Whatsapp 317 431 5354  
In box Redes sociales



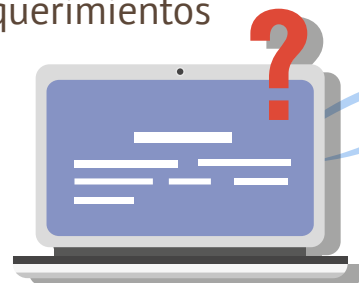
El Colaborador o colaboradora:



Se encargará de mantener siempre una buena redacción y ortografía durante toda la sesión del chat

Demostrará amabilidad para comunicar el mensaje

Recuerda que estaremos dispuestos a dar solución a tus requerimientos



## Algunas palabras de cortesía:



De nada

Entendido

Por supuesto

No se preocupe

Con mucho gusto

Le comparto

Que tenga buen día

# ATENCIÓN ESPECIALIZADA E INCLUSIVA

Se le brinda a ciudadanos en situaciones particulares tales como:

**El Colaborador o colaboradora:**

Actúa siempre con respeto y consideración por el estado de cada persona o grupo y ofrece un trato igualitario

Ciudadano con discapacidad auditiva, sordo o hipoacústico:



Se emplea frases breves y concisas, gestos y signos sencillos

Evitará gritar, pues la persona no capta el contenido con palabras

Ciudadano ciego o con discapacidad visual:



Al hablar, el funcionario se presenta inmediatamente con su nombre y apellido, para que no tenga dudas de con quién está hablando

Todo el tiempo la comunicación debe ser oral

Ciudadano sordo y ciego



Es preciso informar que se está presente, tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo

Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.

Ciudadano con talla baja:

Se trata al ciudadano teniendo en cuenta su edad cronológica



Hacienda



GRUPO  
BICENTENARIO  
*Unidos transformamos vidas*

[www.fiduagraria.gov.co](http://www.fiduagraria.gov.co)  
Calle 16 # 6 - 66 pisos 26, 28 y 29  
Edificio Avianca, Bogotá.  
PBX: +57 (601) 580 2080  
Líneas de atención al cliente:  
01 8000 95 9000  
[servicioalcliente@fiduagraria.gov.co](mailto:servicioalcliente@fiduagraria.gov.co)

@Fiduagrariasas @Fiduagraria



**Fiduagraria**  
Filial del Banco Agrario