

MENSAJE DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA, ANDRÉS PASTRANA ARANGO, CON MOTIVO DEL LANZAMIENTO DEL CALL CENTER DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO

Bogotá, Diciembre 13 de 2001

La principal función del Estado se encuentra en el servicio público. Si un Estado pierde de vista su misión de hacer mejor, más segura, más justa y más equitativa la vida de sus habitantes pierde el sentido de su esencia y se convierte únicamente en un aparato burocrático que se perpetúa a sí mismo.

Mi visión del Estado y de la función pública ha sido, por eso, la del servicio y, dentro de ésta, la de la eficiencia en el servicio.

Siguiendo estos principios fundamentales, hoy me siento muy satisfecho al poder testimoniar que el Fondo Nacional del Ahorro, -una entidad que lleva años sirviendo a los empleados públicos de Colombia, garantizando el pago de sus cesantías y facilitando créditos para la adquisición de vivienda y para educación-, esté dando un importante paso al frente, en tecnología y servicio, para acercarse aún más a sus usuarios, optimizar su gestión, su eficiencia y su competitividad en el mercado.

El proyecto de *Call Center* o Centro de Llamadas que hoy se lanza hace parte de los desarrollos tecnológicos y de comunicaciones de las empresas más modernas y eficientes en el mundo, y en buena hora ha sido asumido con seriedad y responsabilidad por el Fondo Nacional del Ahorro.

A partir de este mismo mes de diciembre, los afiliados al Fondo podrán llamar a esta nueva central telefónica para ser atendidos en sus distintas inquietudes, resolver sus problemas y actualizar sus datos. Igualmente, los

operadores del *Call Center* comenzarán a llamar a los afiliados para mantener actualizada su base de datos y, cuando sea necesario, para ejecutar campañas de cobranza, evitando que las demoras en los pagos de las obligaciones crediticias se conviertan en problemas para la entidad y para el mismo usuario retrasado.

Se trata, sencillamente, de acercar a los afiliados al Fondo y al Fondo a los afiliados en una comunicación de doble vía con operadores expertos, que ya están culminando su capacitación. Es especialmente destacable que estos operadores sean todas personas con discapacidad que han sido afectadas de alguna manera por la violencia del conflicto interno y que son cabezas de familia.

Se trata, entonces, como el Fondo mismo lo ha planteado, de un verdadero “Laboratorio de Paz”, donde aquellos que han sido más golpeados por la violencia de los intolerantes podrán encontrar adecuadas oportunidades de trabajo, obtener una buena fuente de ingresos para sus familias y ser útiles a la sociedad, poniendo sus capacidades a su servicio.

Muy importante también será la habilitación de un sistema de Audiorespuesta, que estará funcionando el próximo mes de enero, para brindar en forma automática un servicio de información a los afiliados que lo requieran, mediante un número telefónico único.

Todos estos son avances tecnológicos y de comunicaciones que obran en tres direcciones: generan un servicio adecuado para los afiliados, que pueden obtener información oportuna y completa sin necesidad de desplazarse; dan eficiencia al Fondo Nacional del Ahorro, descongestionando sus oficinas y

líneas telefónicas, mejorando su proceso de cobranza y aumentando la productividad de sus funcionarios, y producen beneficios a la sociedad en su conjunto, brindando a personas con discapacidad oportunidades de empleo y de progreso.

Felicito muy especialmente al Fondo Nacional del Ahorro; a su director, el doctor Luis Fernando Gómez Ramírez; a sus funcionarios y afiliados, y a los nuevos operadores del *Call Center* por este importante logro. No tengo duda de que sus efectos redundarán en una mejor calidad de vida para muchos colombianos que tienen en el Fondo depositados los ahorros de su vida y que aspiran a adquirir vivienda o a financiar la educación de sus hijos con el producto de su trabajo y su constancia.

¡Así estamos cumpliendo con los fines del Estado! Mejor servicio es mejor Estado. Mayor eficiencia es mejor Estado. Mejor calidad de vida es el logro de un Estado que piensa en el pueblo que lo compone y que trabaja para él.

Con mis felicitaciones, reciban un cordial saludo,