

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE	2
3. PRINCIPIOS DE ATENCIÓN	2
4. GLOSARIO	3
5. ESTÁNDAR GENERAL DE ATENCIÓN	3
6. ESTÁNDARES POR CANAL	3
6.1. Canal Telefónico	3
6.1.1. Manejo de espera	4
6.1.2. Transferencia de llamadas.....	4
6.1.3. Toma de mensajes	5
6.1.4. Ejemplos de lenguaje.....	5
6.1.5. Recomendaciones.....	5
6.2.1. Ejemplos de lenguaje.....	6
6.2.2. Recomendaciones.....	6
7. ESTÁNDARES POR CANAL	7
7.1. Cuando la solicitud no pueda resolverse en el momento.....	7
7.2. Atención de personas inconformes.....	7
7.3. Información confidencial y datos personales	8
8. ENFOQUE TRANSVERSAL DE ATENCIÓN INCLUSIVA.....	8
8.1. Atención con enfoque de diversidad e inclusión	8
8.2. Atención Personas con Discapacidad	9
8.2.2 Tipos de discapacidad y pautas de atención	10
8.2.3 Recomendaciones.....	11
8.3. Atención población LGBTIQ+	13
9. DOCUMENTOS ASOCIADOS	14
10. CONTROL DE DOCUMENTOS	14

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales para brindar una atención oportuna, clara, respetuosa, accesible, inclusiva y resolutive a clientes, clientes potenciales y usuarios de Fiducoldex, promoviendo interacciones centradas en la persona, la eliminación de barreras y la gestión efectiva de sus necesidades en los diferentes canales de contacto.

2. ALCANCE

Este protocolo aplica a los colaboradores de Fiducoldex y, cuando corresponda, a las personas o terceros que intervengan en interacciones con clientes, clientes potenciales y usuarios a través de los canales de atención definidos por la Fiduciaria.

Su aplicación es transversal a los procesos y niveles de la organización que tengan contacto con clientes, clientes potenciales o usuarios. El protocolo establece estándares comunes de relacionamiento, sin sustituir los procedimientos, políticas, controles o requisitos particulares de cada proceso.

Los lineamientos de inclusión y trato diferencial son transversales a la atención. Las interacciones deberán orientarse por las necesidades expresadas por la persona, evitando suposiciones, estereotipos y barreras que limiten su participación o acceso al servicio.

3. PRINCIPIOS DE ATENCIÓN

PRINCIPIO	ESTÁNDAR
Escuchar	Comprender la necesidad antes de responder o definir una acción.
Comprender	Realizar las preguntas necesarias para precisar la solicitud, sin trasladar al cliente esfuerzos innecesarios.
Orientar	Brindar información clara, completa, sencilla y comprensible, de acuerdo con el contexto de la persona.
Resolver	Gestionar la solicitud en el primer contacto cuando sea posible y, cuando no lo sea, asegurar el siguiente paso.
Cumplir	Establecer expectativas realistas y no comprometer tiempos, respuestas o acciones que no estén bajo control.
Personalizar	Utilizar el nombre y las preferencias de comunicación que la persona indique, cuando corresponda.
Incluir	Identificar y reducir barreras físicas, comunicativas o actitudinales, brindando los apoyos requeridos.
Proteger	Solicitar y utilizar únicamente la información necesaria para gestionar la atención, preservando la confidencialidad.

4. GLOSARIO

- **Canales:** Medios o plataformas utilizados para establecer comunicación e interacción con clientes y usuarios.
- **Inclusión:** Enfoque que busca asegurar que todas las personas puedan acceder, participar, relacionarse y recibir atención en condiciones de igualdad, eliminando barreras y evitando cualquier forma de discriminación.
- **Discapacidad:** Situación que surge de la interacción entre las condiciones de una persona y las barreras del entorno, que pueden limitar la actividad o restringir la participación en igualdad de condiciones.
- **Barreras:** Obstáculos del entorno que pueden dificultar la participación y el acceso al servicio. En el marco del Manual de Inclusión se reconocen, entre otras, barreras físicas, comunicativas y actitudinales.
- **Enfoque diferencial:** Forma de atención que reconoce las particularidades y necesidades de las personas, sin asumirlas por su apariencia, identidad, condición o pertenencia a un grupo.
- **LGBTIQ+:** Sigla utilizada para referirse a diversas orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género. Incluye, entre otras, las categorías lesbiana, gay, bisexual, transgénero, intersexual y queer, además de otras identidades no incluidas en dichas categorías.

5. ESTÁNDAR GENERAL DE ATENCIÓN

Independientemente del canal, la atención deberá seguir una lógica común que permita a la persona comprender qué ocurrirá con su solicitud y cuál es el siguiente paso cuando la solución no pueda entregarse inmediatamente.

- a. **Recibir:** Saludar, identificarse y manifestar disposición de servicio.
- b. **Comprender:** Escuchar sin interrumpir, realizar preguntas pertinentes y confirmar la necesidad.
- c. **Orientar:** Explicar de manera clara qué procede y qué información o acción se requiere.
- d. **Resolver:** Atender directamente la solicitud o gestionar el escalamiento correspondiente.
- e. **Confirmar:** Verificar que la información haya sido comprendida y que el siguiente paso esté claro.
- f. **Cerrar:** Confirmar si existe alguna necesidad adicional y finalizar de manera cordial.
- g. **Hacer seguimiento:** Cuando la solicitud no quede resuelta en el contacto, asegurar el seguimiento conforme al proceso aplicable.

6. ESTÁNDARES POR CANAL

6.1. Canal Telefónico

El canal telefónico permite atender necesidades que requieren orientación o interacción directa. La comunicación deberá ser clara, amable, profesional y orientada a la resolución.

- Atienda la llamada con prontitud, evitando esperas innecesarias.
- Identifique a Fiducoldex, salude según corresponda y preséntese con nombre, apellido y área.
- Pregunte con quién tiene el gusto de hablar y manifieste su disposición para colaborar.
- Mantenga un tono de voz amable, claro y profesional; articule adecuadamente las palabras y evite elevar la voz.
- Escuche sin interrumpir y confirme la necesidad para validar que fue comprendida correctamente.
- Evite conversar con terceros mientras atiende la llamada y disponga del tiempo necesario para gestionarla.
- Si requiere apoyo de otra área, procure realizar un escalamiento efectivo para evitar transferencias innecesarias.
- Si la solicitud no es clara, formule preguntas respetuosas para comprenderla mejor.
- Cuando necesite poner la llamada en espera, solicite autorización, explique el motivo e informe un tiempo aproximado.
- Cuando deba transferir la llamada, explique el motivo e informe a quién se transferirá. Antes de hacerlo, confirme que la persona o área pueda recibirla.
- Si no es posible completar la transferencia, ofrezca alternativas y, si el cliente lo acepta, tome un mensaje y confirme los datos de contacto.
- Antes de finalizar, confirme si requiere algo adicional, agradezca el contacto y cierre de manera cordial.

6.1.1. Manejo de espera

1. Solicite autorización para dejar a la persona en espera.
2. Explique brevemente el motivo de la espera.
3. Informe un tiempo aproximado.
4. Retome la llamada dentro del tiempo informado o actualice la expectativa si requiere más tiempo.
5. Agradezca la espera antes de continuar.

6.1.2. Transferencia de llamadas

1. Explique por qué la llamada debe ser transferida.
2. Indique, cuando corresponda, el nombre de la persona o área que atenderá la solicitud.
3. Antes de transferir, confirme que el receptor pueda atender.
4. Transfiera proporcionando el contexto necesario para evitar que el cliente deba repetir toda su solicitud.

5. Si la transferencia no es posible, ofrezca una alternativa y defina el siguiente paso.

6.1.3. Toma de mensajes

1. Explique de manera positiva y breve la ausencia de la persona a quien se buscaba contactar.
2. Ofrezca apoyo o una alternativa de atención.
3. Si la persona desea dejar un mensaje, registre la información necesaria y confirme los datos de contacto.
4. Asegure que el mensaje sea remitido conforme al proceso interno aplicable.

6.1.4. Ejemplos de lenguaje

1. Saludo: "Fiducoldex, buenos días/tardes. Habla [nombre], del área de [área]. ¿Con quién tengo el gusto?"
2. Necesidad: "¿En qué puedo ayudarle?"
3. Confirmación: "Para confirmar que comprendí correctamente, usted requiere..."
4. Espera: "Permítame unos minutos mientras verifico la información. ¿Está de acuerdo?"
5. Retorno: "Gracias por esperar. Ya validé la información y..."
6. Transferencia: "Para atender correctamente su solicitud, voy a comunicarle con [área/persona]. Antes de transferirle, validaré que puedan recibir la llamada."
7. Cierre: "¿Hay algo más en lo que pueda ayudarle? Gracias por comunicarse con Fiducoldex. Que tenga un buen día."

6.1.5. Recomendaciones

- Evite responder únicamente "sí" o "no" cuando sea necesario aportar contexto.
- No eleve la voz y evite expresiones como "Hola" o "Aló" como único saludo institucional.
- Evite hablar con terceros mientras atiende la llamada.
- En llamadas salientes, sea puntual y claro con el propósito del contacto.
- No transfiera al cliente problemas internos o diferencias de criterio entre áreas.

6.2. Protocolo de atención telefónica

Cuando la atención presencial aplique, se deberá brindar un servicio cordial, profesional, claro y respetuoso, teniendo en cuenta las necesidades de comunicación y accesibilidad de cada persona.

- Salude amablemente y manifieste disposición de servicio

- Preséntese e indique el área cuando corresponda.
- Personalice la atención utilizando el nombre que la persona indique.
- Escuche la solicitud sin interrupciones y muestre interés por comprenderla.
- Utilice lenguaje claro, sencillo y respetuoso.
- Disponga de la información necesaria para orientar una solución o realice el escalamiento correspondiente.
- Brinde atención preferencial cuando corresponda, de acuerdo con las necesidades de la persona y los lineamientos institucionales.
- No se comprometa con temas que no pueda cumplir.
- Mantenga el espacio de atención limpio, cómodo y, cuando se requiera, reservado.
- No asuma que una persona necesita ayuda. Pregunte y siga las indicaciones que ella proporcione.
- Despídase de manera cordial y, cuando la persona lo solicite, facilite su desplazamiento dentro de las instalaciones.

6.2.1. Ejemplos de lenguaje

- **Saludo:** "Fiducoldex, buenos días/tardes. Bienvenido(a). Mi nombre es [nombre], del área de [área]."
- **Necesidad:** "¿En qué puedo ayudarle?"
- **Confirmación:** "Entonces, [nombre], lo que usted requiere es..."
- **Orientación:** "De acuerdo con la información que me ha brindado, el siguiente paso es..."
- **Cierre:** "¿Puedo ayudarle en algo más? Gracias por su visita. Que tenga un buen día."

6.2.2. Recomendaciones

- En caso de solicitar documentos, no pida información adicional que pueda ser consultada o validada por la Fiduciaria, cuando el proceso permita hacerlo.
- Si la solicitud requiere apoyo de otra área, explique la necesidad de la gestión y facilite el siguiente paso.
- Si la solicitud no puede finalizarse inmediatamente, informe la razón, el tiempo estimado de atención y el canal por el cual se entregará la respuesta, cuando corresponda.
- No transmita al cliente problemas internos o diferencias de criterio.
- Cuando el proceso lo permita, realice seguimiento a las solicitudes que no hayan sido finalizadas durante la atención.

6.3 Canal virtual – correo electrónico

La comunicación escrita deberá facilitar la comprensión, el acceso a la información y la gestión de la solicitud. La respuesta debe ser precisa, coherente con la solicitud y adecuada al destinatario.

- Analice y comprenda la solicitud antes de responder.
- Inicie con un saludo cordial y diríjase a la persona de manera respetuosa.
- Utilice lenguaje directo, claro, sencillo y amable.
- Responda primero los aspectos principales y organice la información para facilitar su lectura.
- Utilice párrafos cortos, listas o numeración cuando ayuden a comprender las instrucciones.
- Indique claramente las acciones requeridas, responsables y tiempos, cuando corresponda.
- Verifique ortografía, puntuación, redacción y extensión.
- Evite mayúsculas sostenidas y recursos visuales que puedan dificultar la lectura o accesibilidad.
- Antes de enviar, revise destinatarios, copias, archivos adjuntos, enlaces y la precisión de la información.
- Verifique que la respuesta proteja la información confidencial y solicite únicamente los datos necesarios.
- Finalice ofreciendo apoyo para resolver inquietudes adicionales.

7. ESTÁNDARES POR CANAL

7.1. Cuando la solicitud no pueda resolverse en el momento

- Reconozca y confirme la necesidad.
- Explique de manera clara por qué no puede resolverla inmediatamente.
- Identifique y gestione el área o responsable correspondiente.
- Informe el siguiente paso y el tiempo estimado, cuando esté definido.
- Indique el canal por el cual se entregará la respuesta, cuando corresponda.
- Registre o escale la solicitud de acuerdo con el proceso aplicable.
- Realice seguimiento cuando esté dentro de su responsabilidad o cuando el proceso así lo establezca.

7.2. Atención de personas inconformes

Ante una inconformidad, el objetivo es comprender la situación, gestionar la necesidad y evitar que la persona deba asumir la coordinación interna de la solución.

- Escuche sin interrumpir.
- Reconozca la situación y muestre disposición para gestionarla.
- Evite discutir, responsabilizar a otras áreas o justificar problemas internos.
- Explique qué puede hacer y qué no puede garantizar.

- Defina el siguiente paso y, cuando corresponda, el tiempo estimado.
- Cierre confirmando que la persona conoce el siguiente paso.

7.3. Información confidencial y datos personales

- Solicite únicamente la información necesaria para gestionar la atención.
- Evite exponer información confidencial en espacios o canales donde pueda ser conocida por terceros.
- Verifique, de acuerdo con los controles y procedimientos institucionales aplicables, la identidad y autorización de quien solicita información.
- No comparta información de clientes, negocios o terceros con personas no autorizadas.
- Cuando exista duda sobre la información que puede suministrarse, consulte el procedimiento o área responsable antes de entregarla.

8. ENFOQUE TRANSVERSAL DE ATENCIÓN INCLUSIVA

La atención inclusiva parte del reconocimiento de la diversidad humana y la necesidad de evitar barreras que puedan limitar el acceso, la comunicación, la comprensión o la participación. El Manual de Inclusión de Personas con Discapacidad de Fiducoldex adopta como principios la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la accesibilidad universal, el enfoque diferencial y la participación e inclusión efectiva.

- Trate a la persona con dignidad, respeto y autonomía.
- No haga suposiciones sobre capacidades, identidad, orientación sexual, expresión de género, origen, situación o necesidades.
- Pregunte directamente a la persona qué necesita y cómo prefiere recibir apoyo, cuando sea necesario.
- Identifique y reduzca barreras actitudinales, comunicativas o físicas que estén bajo su alcance de actuación.
- Adapte la comunicación a la necesidad expresada, sin reducir la calidad ni el contenido de la información.
- Evite expresiones, gestos o comportamientos que puedan interpretarse como discriminatorios, condescendientes o estigmatizantes.
- Mantenga la confidencialidad y solicite únicamente la información necesaria para gestionar la solicitud.
- Cuando una necesidad no pueda resolverse directamente, gestione el escalamiento correspondiente y explique a la persona el siguiente paso.

8.1. Atención con enfoque de diversidad e inclusión

Fiducoldex reconoce la diversidad como un elemento transversal de las relaciones con sus clientes, clientes potenciales y usuarios. Por ello, la atención debe considerar que una persona puede estar atravesada simultáneamente por diferentes dimensiones de diversidad

y que estas pueden interactuar entre sí, generando experiencias, necesidades o barreras particulares.

En consecuencia, la atención debe centrarse en la persona, sus necesidades y preferencias, evitando estereotipos, generalizaciones o supuestos asociados a sus características personales, sociales o culturales.

Bajo este enfoque, la diversidad puede comprender, entre otras, las siguientes dimensiones:

- Equidad de género
- Diversidad sexual
- Discapacidad
- Origen migratorio
- Diversidad étnica y racial
- Diversidad generacional
- Multiculturalidad
- Personas pospenadas
- Reconciliación y paz

Estas dimensiones no deben abordarse de manera aislada, dado que una misma persona puede experimentar diferentes condiciones de diversidad de manera simultánea. Por ejemplo, una persona puede ser migrante, pertenecer a un grupo étnico determinado y, a su vez, tener una discapacidad.

Por lo anterior, el trato diferencial debe orientarse a identificar y eliminar barreras, garantizar igualdad de oportunidades, respetar la autonomía y brindar los apoyos que la persona requiera, sin presumir sus necesidades por su apariencia, identidad o pertenencia a un grupo.

8.2. Atención Personas con Discapacidad

Fiducoldex reconoce que la discapacidad se relaciona con la interacción entre las condiciones de la persona y las barreras del entorno. Por ello, la atención debe enfocarse en facilitar la participación y reducir barreras, no en definir a la persona por su discapacidad. Los lineamientos de esta sección se articulan con el MA-GTH-007 Manual de Inclusión de Personas con Discapacidad, versión 01, vigente desde el 17/06/2026.

8.2.1. Pautas generales

- Antes de comenzar la atención cuide el lenguaje a utilizar y evite palabras tales como: minusválido, niño especial u otro tipo de palabra que pueda ser interpretada como discriminatoria.
- Salude y preséntese.

- Hable directamente con la persona y no únicamente con su acompañante.
- Pregunte cómo prefiere comunicarse o qué apoyo requiere; no suponga ni adivine sus necesidades.
- Enfóquese en las capacidades de la persona y en la solución de su necesidad.
- Utilice la expresión "persona con discapacidad" y evite términos discriminatorios como "minusválido", "niño especial" u otros similares.
- Brinde información clara, pausada y exacta. Si es necesario, simplifique el lenguaje o utilice apoyos gráficos o escritos.
- Permita tiempos de reacción y comunicación adicionales cuando la persona los requiera.
- Confirme que la información fue comprendida sin infantilizar ni reducir la calidad del servicio.
- Cuando corresponda, facilite ajustes razonables que permitan la accesibilidad o participación en igualdad de condiciones.

8.2.2 Tipos de discapacidad y pautas de atención

Para efectos de este protocolo se adoptan las categorías contempladas en el Manual de Inclusión de Personas con Discapacidad: física, auditiva, visual, sordoceguera, intelectual, psicosocial y múltiple.

Tipo de Discapacidad	
Discapacidad Sensorial	Visual: Es la disminución del campo visual, este dependerá del grado de reducción en la visión y de la manifestación en el límite del desarrollo de actividades relacionadas con el uso de la visión. En esta categoría, se pueden encontrar personas con baja visión y ceguera.
	Auditiva: Se refiere a las personas que presentan de forma permanente alteraciones en las funciones del sistema auditivo y del lenguaje, manifestándose en limitaciones de las actividades relacionadas a la comunicación.
	Sordoceguera: Es la combinación de las dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva), la cual, se manifiesta en mayor o menor grado, dificultando la comunicación y generando barreras para percibir y desenvolverse en el entorno.
Discapacidad Física	Una persona con discapacidad física o motora es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una o varias de sus extremidades.
	La talla baja también es una discapacidad física; las personas que presentan esta discapacidad corresponden a que su estatura está por debajo de los estándares acorde a la edad.

Discapacidad Psíquica	Discapacidad Cognitiva: Esta discapacidad cognitiva inicia antes de los 18 años y se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual para la resolución de problemas, razonamiento, pensamiento abstracto y la planificación. Discapacidad Mental: Se refiere a la alteración bioquímica que afecta el comportamiento, la habilidad de relacionarse, su estado emocional y manera de pensar.
-----------------------	---

8.2.3 Recomendaciones

Algunas pautas para la atención adecuada de personas en condición de discapacidad:

Protocolo de atención	
Atención a personas con discapacidad auditiva	• <i>Identifique cuál es el canal comunicativo que emplea el cliente o usuario, es decir, si es a través de lenguaje de señas, escrito u oral.</i> • <i>Si el cliente puede entender a través de la lectura de labios:</i> ○ <i>Ubíquese dentro del campo visual de la persona.</i> ○ <i>Hable despacio y mirando a la persona.</i> ○ <i>No voltee la cara.</i> ○ <i>No se cubra la cara mientras suministra la información.</i> ○ <i>Articule las palabras de forma clara y pausada.</i> ○ <i>No realice gestos exagerados acerca de lo explicado.</i> • <i>Si la comunicación es de manera escrita, utilice mensajes breves y claros, tenga en cuenta que, le responderá con frases cortas y concretas.</i> • <i>Si la comunicación es a través de lenguaje de señas, apóyese con el servicio de interpretación en línea de lenguaje de señas colombiano.</i>
Atención a personas con discapacidad visual	• <i>Para dar un servicio diferencial, identifique si el cliente o usuario tiene ceguera total o baja visión, para emplear herramientas distintas al realizar la atención.</i> • <i>Diríjase al cliente o usuario siempre por su nombre, para que tenga claro que se dirige a él o ella.</i> • <i>No eleve la voz ni hable continuamente.</i> • <i>No hale del vestuario o del brazo de un cliente o usuario con discapacidad visual, para ubicarlo, sugiérale que ponga el brazo en su hombro y vaya guiándolo hasta que llegue al</i>

	<i>lugar donde será atendido, utilice expresiones con precisión para su ubicación, "a la izquierda" o "a la derecha".</i> • <i>Cuando haga entrega de documentos, mencione con claridad cuáles son.</i> • <i>Si el cliente o usuario está acompañado de un perro guía, camine del lado opuesto del guía, describa el lugar y no lo separe de éste, evite alimentar o acariciar al perro guía.</i> • <i>Puede hacer uso de las palabras, observar, mirar, ver, entre otros, con total tranquilidad.</i>
Atención a personas con discapacidad sordoceguera	• <i>Preste atención a la población con esta discapacidad, dado que, las barreras de movilidad, orientación y comunicación son más perceptibles.</i> • <i>Atienda las indicaciones del acompañante acerca de cuál es el método que el cliente o usuario prefiere para comunicarse.</i> • <i>Para la orientación y movilidad en las instalaciones, informe que está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.</i> • <i>Si no está acompañado el cliente o usuario, méncionele que lo acompañará durante el trayecto, aproximándose y tocando su brazo permitiendo que se agarre.</i> • <i>Si la persona cuenta con audífono, dado que puede entender a través de éste, diríjase de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente.</i>
Atención a personas con discapacidad física o motora	• <i>Pregunte si necesita ayuda para desplazarse; si la quiere, solicítele que le indique lo que debe hacer y cómo hacerlo.</i> • <i>No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la persona de estos, a menos que lo solicite.</i> • <i>Si en el puesto de atención hay sillas, retírelas para dejar el espacio suficiente para que tenga acceso a la silla de ruedas.</i> • <i>No lo apresure y evite halarlo bruscamente o empujarlo.</i> • <i>En caso de cargar la silla de ruedas, debe realizarlo mínimo dos personas y en la forma en que el cliente o usuario le indique.</i> • <i>No transporte a los clientes o usuarios de sillas de ruedas, a menos que lo soliciten.</i>
Atención a personas con discapacidad cognitiva	• <i>Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante. Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.</i> • <i>La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes cortos y concretos.</i> • <i>Mantenga la calidad en la atención y servicios prestados. El hecho de que una persona con discapacidad intelectual no</i>

	<i>entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.</i> • <i>Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo.</i> • <i>Asegúrese de que la persona comprendió la información brindada.</i>
Atención a personas con discapacidad mental	• <i>Diríjase con respeto.</i> • <i>Salude de manera habitual.</i> • <i>Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.</i> • <i>Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.</i> • <i>Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas.</i> • <i>Hágale notar que usted lo entiende y se coloca en su lugar.</i>

8.3. Atención población LGBTIQ+

La sigla **LGBTIQ+** es un acrónimo formado con las iniciales de las palabras: Lesbiana, Gay, Bisexual, Transgénero, Intersexual, Queer y otras identidades, se usa como termino descriptivo con un amplio carácter para representar a las personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexual o que experimentan identidades de género diferentes a las que les fueron asignadas en su nacimiento.

Todas las personas tienen una identidad sexual y la construyen frente al sexo (Identificándose como hombre, mujer, intersexual o ninguna de estas), frente al género (Identificándose como masculino, femenino, transgénero o ninguna de estas), y frente a la orientación sexual (Identificándose como heterosexual, homosexual, bisexual o ninguna de estas) así:

- **Hombre:** Es la idea que se ha construido culturalmente de una persona que tiene características genéticas y físicas predominantemente masculinas.
- **Mujer:** Es la idea que se ha construido culturalmente de una persona que tiene características genéticas y físicas predominantemente femeninas.
- **Intersexual:** Es una categoría que amplía la idea exclusiva de hombre y mujer. Una persona intersexual es aquella que se presenta en diferentes niveles, características genéticas y físicas relacionadas a ambos sexos.
- **Transgénero:** Persona que decide transitar entre lo masculino y lo femenino. Esta categoría integra a las llamadas personas transexuales, travestís, transformistas, entre otras.
- **Queer:** Se refiere a una identidad y /o expresión de género que se asocia a una vivencia de género que trasciende o rechaza las etiquetas binarias tradicionales de hombre o mujer, esta incluye a las personas no binarias.

Es importante que, en la medida de lo posible, los formularios, registros y demás documentos institucionales incluyan opciones de identificación de género más diversas en los campos correspondientes, contemplando alternativas como: Masculino, Femenino, No binario y Otra. Esto contribuye al reconocimiento y respeto de la diversidad de género de las personas usuarias.

8.3.1. Recomendaciones

Algunas pautas para una atención adecuada a la población LGBTIQ+

Protocolo de atención

- Evite hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos o forma de hablar.
- Salude, e inmediatamente pregunte el nombre de la persona que solicita la atención, pues esto le permitirá dirigirse al cliente o usuario de acuerdo con su género de identificación. Lo anterior aplica para personas transgénero; para el caso de atención telefónica, no se guíe por el tono de voz.
- Puede encontrarse con una persona cuyo aspecto indica que tiene características femeninas o masculinas, o comportamientos Andróginos, por lo tanto, no asuma ni identifique a las personas de acuerdo con sus preconcepciones o imaginarios.
- Brindar un trato respetuoso, equitativo y libre de prejuicios frente a las expresiones de afecto entre las personas, tanto en espacios públicos como en las instalaciones de la entidad, manteniendo una actitud profesional y respetuosa ante manifestaciones consensuadas de afecto (caricias, abrazos o besos).
- Si la persona solicita un servicio referido en particular, evite presumir y usar expresiones como "LGBT", "LGBTI", "comunidad", "colectivo", "gremio", "ustedes", salvo que la persona lo solicite así.

9. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- MA-GTH-007 Manual de Inclusión de Personas con Discapacidad

10. CONTROL DE DOCUMENTOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	03/10/2023	Versión inicial
2	26/09/2024	De acuerdo con la intervención de procesos Se realiza la actualización del documento en la plantilla actual de la entidad

 FIDUCOLDEX Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN	CÓDIGO: PT-SAC-002
		VERSIÓN: 03
		VIGENCIA: 16/09/2026

3	16/09/2026	Actualización con asesoría de expertos de la Cámara de la diversidad
---	------------	--

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Camilo Andrés Méndez Oliveros Cargo: Profesional Senior CX Fecha: 14/09/2026	Nombre Edna Brigitte Ariza Rojas Cargo: Coordinador Experiencia al cliente Fecha: 16/09/2026	Nombre: Sharon Jessica Gamboa Lozano Cargo: Director Administrativo Fecha: 16/09/2026