



Bogotá D.C. 09/04/2024

Señor(a)

Anónimo

01-2303-202404080212975

Asunto: **Respuesta Radicado No: 02-0241-202403143319958**
Sin identificación

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro - FNA**. En atención a su queja, le indicamos que no aportó ningún dato para comunicarle la respuesta, sin embargo, informamos lo siguiente:

Se evidencia que su queja fue puesta el lunes 04 de marzo de 2024 a las 12:38 del mediodía, por lo tanto, al ser un punto pequeño con 4 asesores de cara al público, es de aclarar que a medio día se van dos a almorzar y quedan 2 atendiendo y como estamos en temporada de cesantías los tiempos de espera son largos.

	FORMATO DERECHOS DE PETICIÓN	Codigo: PQR-FO-010
	PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Version: 0
Radicado	Fecha: 2024 3 4	Hora: 12:38
	¿Requiere anonimato? No <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> Justifique la razón por la cual requiere anónimo: <i>Por repesarias</i>	
<small>Si marca la opción "No" diligenciar completamente el formato. Si marca la opción "Si" debe brindar una justificación seria y creíble según lo estipulado en la sentencia C-951/14 por la corte constitucional, de no brindar la misma o no cumplir esta con lo estipulado se solicitará información adicional para brindar respuesta al mismo.</small>		
Información personal		
Tipo de documento de identidad: Cedula de ciudadanía <input type="checkbox"/> Cedula de extranjería <input type="checkbox"/> Tarjeta de identidad <input type="checkbox"/> NIT <input type="checkbox"/>		
Numero de documento de identidad: _____		
Apellidos y nombres: _____		
País de residencia: <i>Colombia</i> Departamento de residencia: <i>BK</i>		

Sin embargo, de antemano, ofrecemos excusas por la demora presentada en trámite y las posibles incomodidades generadas, siendo una política nuestra la de mejorar día a día el servicio a nuestros afiliados, motivo mismo por el que adelantamos gestiones en pro de la satisfacción al ciudadano.

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

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

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



Esperamos haber atendido de manera adecuada su solicitud, para el FNA es importante conocer su opinión, por esta razón le invitamos a diligenciar la siguiente encuesta https://transfer.fna.gov.co/form/Encuesta_satisfaccion_PQR.

Recuerde que puede realizar sus consultas y trámites en: aplicación móvil FNA Móvil Ágil (App Store-Google Play), Asesor en Línea con chat o WhatsApp 3213213441, Fondo en Línea en www.fna.gov.co, Call Center 018000527070 y Bogotá 6013077070 o marcando gratis # 289 (Claro, movistar y tigo), todos los días de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.

Atentamente,

Gestor de Calidad - Gerencia PQRS

Proyectó: Zaid Escruceria Acuña

El Defensor del Consumidor Financiero es Luis Humberto Ustáriz Gonzalez (Principal) y Jose Federico Ustáriz Gonzalez (Suplente). Cumple las funciones del art. 13 de la Ley 1328 de 2009, especialmente la de conciliador entre los consumidores financieros y el FNA, Podrás presentar tus reclamaciones con destino al DCF, a través de los canales del FNA, sus datos son: E-mail: defensoriafna@ustarizabogados.com, página web <https://ustarizabogados.com/>, Teléfono: 3154886179- Fax: 6016750385 de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y dirección: Carrera 11 A No. 96-51 oficina 203.

Sede principal

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

Punto de atención principal - Correspondencia

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

Portal web: www.fna.gov.co

Facebook: www.facebook.com/FNAColombia

Twitter: @FNAahorro

contactenos@fna.gov.co