



Bogotá D.C. 11 de agosto de 2024

Señor

ANONIMO

YOPAL/ CASANARE

01-2303-202408090522430

Asunto: **Respuesta al radicado N°02-0241-202407253863789**

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro S.A. - FNA**. En atención a su solicitud, le informamos que, para atender adecuadamente su queja es necesario que indique sus datos personales como son nombre completo y número de cédula.

No obstante, desde el punto de atención manifestaron lo siguiente: el 16/07/2024 se presentó una falla a nivel nacional por biometría, lo cual ocasionó que los retiros se realizaran por contingencia.

Así mismo, cuando se inició la falla en el punto de atención de Yopal donde solo hay dos asesoras, una de ellas inicio atendiendo afiliaciones y la otra estaba al teléfono con mesa de servicio hasta que dieron indicación de acogernos al plan de contingencia.

Por otro lado, le indicamos que la coordinación se dedicó a entregar facturas y pines de pago y luego atender el plan de contingencia como corresponde.

De antemano, ofrecemos excusas por la demora presentada en trámite y las posibles incomodidades generadas desde nuestros centros de atención al cliente, 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.

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

Finalmente, le comunicamos que pueden realizar 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,

HÉCTOR GALEANO CÉSPEDES

Gestor de Calidad - Gerencia PQRS

Anexos: 0 archivo(s)

Proyectó: Luz Mery Cabrera Pérez

El Defensor del Consumidor Financiero es Luis Humberto Ustáriz González (Principal) y José Federico Ustáriz González (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