



Bogotá D.C. 16 de septiembre de 2024

Señor

ANONIMO

No aplica

SOACHA/ CUNDINAMARCA

01-2303-202409120593130

Asunto: **Respuesta al radicado N° 02-0241-202408263970453
CC. 00000000**

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro – FNA S.A.** En atención a su solicitud, le informamos que para atender de manera adecuada sus inquietudes es necesario que se indique sus datos completos como son nombre y número de documento de identidad.

Igualmente le informamos su comunicación, se trasladó a la gerencia encargada de los puntos de atención desde donde manifestaron lo siguiente, " *las vigilantes del PA son amables y cumplen acorde a sus funciones. Sin embargo, es de aclarar que ellas no responden a preguntas e información sobre el FNA, para esto cotamos con el personal capacitado de la entidad.*"

por lo anterior, cabe resaltar que el personal de seguridad, solo esta para la seguridad de los usuarios y de las instalaciones y su personal, no poseen información técnica de los temas que maneja la sociedad, por lo que se le indica que cuando solicite información en punto de atención debe dirigirse a un asesor que especialmente esta para su servicio.

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.

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



Atentamente,

HÉCTOR GALEANO CÉSPEDES

Gestor de Calidad - Gerencia PQRS

Anexos: **01** archivo(s)

Proyectó: **Andres Felipe Duque Morales**

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