



Bogotá D.C. 23 de septiembre de 2024

Señor(a)

ANONIMO

BOGOTÁ. D.C

01-2303-202409060589346

Asunto: Respuesta al Radicado No. 02-0241-202409023996545

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro S.A. - FNA**. En atención a su solicitud, le informamos que hemos tomado acciones para realizar los correctivos a los que haya lugar con relación a la atención brindada por el personal de seguridad del Punto de Atención de Soacha.

Igualmente, se le informa que se le puso de presente al Punto de atención lo presentado con la consumidora financiera, informando que las vigilantes del Punto son personas amables y cumplen acorde con sus funciones. Sin embargo, es de aclarar que ellos no responden a preguntas e información sobre el FNA, para esto está el personal de la entidad. Por lo anterior, se retroalimentará al personal sobre servicio al cliente.

Para nuestra Entidad es muy importante conocer sus inquietudes y sugerencias en aras de mejorar la calidad de nuestros servicios, por tanto, en nombre del FNA, ofrecemos excusas por 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.

Esperamos haber atendido de manera adecuada su solicitud, para el FNA S.A. 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,

GESTOR DE CALIDAD - GERENCIA PQRS

Proyectó: Andrea Carolina Jiménez Herrera

El Defensor del Consumidor Financiero es Luis Humberto Ustáriz Gonzalez (Principal) y José 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.