



Bogotá D.C. 04 de octubre de 2024

ANONIMO

BOGOTÁ. D.C./ BOGOTÁ. D.C.

01-2303-202410030656261

Asunto: **Respuesta al radicado No. 02-0241-202409254075303**

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro S.A. - FNA**. En atención a su inconformidad por la atención recibida por parte de la asesora del módulo 37 en nuestro punto de atención CNA, le indicamos que, los hechos manifestados se escalaron al área encargada a fin de tomar los correctivos pertinentes conforme a los requerimientos exigidos por la Entidad.

De acuerdo con lo anterior, le indicamos que se solicitó al coordinador del Punto de Atención, realizar la respectiva retroalimentación del protocolo de atención al grupo en general para la prestación del servicio adecuado, dentro del cual se establece la prohibición del uso del celular en los puestos de trabajo, adicionalmente en todo momento de la atención debe existir un ambiente de respeto, protección y trato justo hacia consumidor financiero.

Ofrecemos excusas por las posibles incomodidades generadas, agradecemos su comunicación ya que nos permite implementar mejoras en nuestros productos y servicios, esperamos brindarle un excelente servicio en una próxima oportunidad, 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.

Es importante resaltar que la entidad cuenta con un protocolo de atención el cual se enmarca en la prestación adecuada con el uso de un lenguaje claro, sencillo, manteniendo las normas básicas de cortesía y respeto para brindar un excelente servicio por parte del Fondo Nacional del Ahorro.

Lamentamos profundamente cualquier impacto negativo que haya tenido en su experiencia con nosotros. Estamos trabajando diligentemente para resolver estas situaciones lo más rápido posible y para garantizar que no se repita en el futuro.



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,

Gestor de calidad - Gerencia PQRS

Proyectó: Leidy Alejandra González

El Defensor del Consumidor Financiero es Luis Humberto Ustáriz González (Principal) y Jose 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.