



Bogotá D.C. 22 de marzo 2024

ANÓNIMO

NEIVA/ HUILA

01-2303-202403210206488

Asunto: **Respuesta radicado 02-2303-202403013228440**
Anónimo

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro - FNA**. En atención a su solicitud, nos permitimos informar que, el FNA ya no está manejando asignación de turnos virtuales para la atención en nuestros puntos de atención, contando con una política de puertas abiertas, usted debe acercarse a cualquiera de nuestros puntos de atención, con antelación y tiempo suficiente ya que se estará atendiendo en orden de llegada y si el volumen de usuarios es muy alto se asignará cupos para la atención.

Ofrecemos excusas por los posibles inconvenientes ocasionados y agradecemos que nos haya dado a conocer estos hechos que nos permiten mejorar día a día nuestros servicios.

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 marca gratis #289(Claro, movistar y tigo), todos los días de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.

Atentamente,

JUAN FRANCISCO RODRIGUEZ VELASQUEZ

Profesional Administrativo Grado 03

Gestor de Calidad - Gerencia PQRS

Proyectó: Cristian Maldonado



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.