





Bogotá D.C. 26 de marzo de 2024

Respetado(a) Señor(a) ANÓNIMO 01-2303-202403260208254

Asunto: Respuesta al Radicado No 02-2303-202403063263398

Reciba un cordial saludo en nombre del **Fondo Nacional del Ahorro**.

En atención a su solicitud, 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.

Estamos trabajando en mejorar los tiempos de atención, igualmente es importante aclarar que todos los consumidores financieros solicitan tramites diferentes por tal motivo en ocasiones es demorada la atención.

Adicionalmente, le indicamos los canales de atención alternativos, no presenciales, permiten a nuestros afiliados, empleadores y usuarios en general, realizar consultas del estado de sus trámites, efectuar pagos, descargar certificaciones, solicitar claves, entre otros servicios, sin salir de su casa, como son:

- Fondo en Línea en www.fna.gov.co
- Asesor en Línea en www.fna.gov.co
- APP FNA Móvil Ágil

Esperamos haber atendido de manera adecuada su solicitud, para el FNA es importante conocer su opinión, le invitamos 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.



Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia Télefono: 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,

Gestor de Calidad – Gerencia PQRS

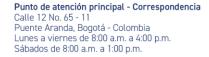
Proyectó: Sandra Rincon – GERENCIA PQRS

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



Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia **Télefono:** 601 307 7070

Línea gratuita: 01 8000 52 7070 Línea de legalización: 01 8000 12 3362



Portal web: www. fna.gov.co Facebook: www.facebook.com/FNAColombia Twitter: @FNAahorro contactenos@fna.gov.co



