



Bogotá D.C.28/03/2024

Señor(a)
ANONIMO
01-2303-202403180156095

Asunto: **Respuesta Radicado No:02-2303-202403073268972**
Sin identificación.

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro - FNA**. En atención a su QUEJA del 07 de marzo del 2024, le indicamos que no aportó ningún dato para comunicarle la respuesta.

Sin embargo, informamos que, en el punto de atención de la ciudad de Neiva en época de retiros de cesantías, el número de visitantes crece un cien por ciento, contando actualmente con cinco asesores Comerciales para lograr atender la afluencia de visitantes.

Por lo anterior, nos hubiese gustado tener contacto con usted y atender su malestar validando su caso en específico.

De antemano, 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 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 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: Zaid Escruceria Acuña



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.