



Bogotá D.C. 03 de abril de 2024

Señor (a)

ANONIMO

01-2303-202404030210798

Asunto: **Respuesta Radicado No.02-2303-202403103288777**

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro - FNA**. En atención al requerimiento radicado por medio de la página web el 10 de marzo de 2024, le informamos que, 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.

No obstante, le comunicamos que en este momento el FNA se encuentra en política de puertas abiertas, por lo que los consumidores financieros pueden acercarse al punto de atención de su preferencia con disponibilidad de tiempo para ser atendidos por uno de nuestros asesores en orden de llegada.

Finalmente, reiteramos nuestras excusas y agradecemos su comprensión.

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,

Gestor de calidad - Gerencia PQRS

Proyectó: Sandra Rincon 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 oficina 203.

Sede principal

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