



Bogotá D.C., 03 de abril de 2024

Señor(a)

ANONIMO

01-2303-202404030210396

Asunto: **Respuesta al radicado N°02-2303-202403103288785**
Sin identificación.

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro - FNA**. En atención a su solicitud del día 08 de marzo del 202, le indicamos que no aportó ningún dato para comunicarle la respuesta, sin embargo, informamos que para realizar cualquier trámite de manera presencial, el FNA cuenta con política de puertas abiertas, puede acercarse a cualquier punto de atención previa verificación de los horarios de atención ingresando a nuestra página web, al enlace <https://www.fna.gov.co/atencion-ciudadana/puntos-de-atencion>

Por lo anterior, por ahora no es procedente por el momento volver al sistema de turnos previos.

Reiteramos que nuestro principal interés siempre será ofrecerle un excelente servicio, así como una oportuna atención a sus observaciones y sugerencias con relación a nuestros productos y servicios.

Estamos trabajando de manera continua tanto en capacitación como en la adopción de nuevas herramientas que nos permitan ofrecer un mejor servicio a nuestros Consumidores Financieros, agradecemos que nos haya dado a conocer estos hechos que nos permiten mejorar día a día nuestros servicios.

En nombre del FNA, ofrecemos excusas por los inconvenientes ocasionados y agradecemos nos haya dado a conocer estos hechos que nos permiten mejorar día a día nuestros procesos.

Esperamos haber atendido de manera adecuada su solicitud, para el FNA es importante conocer su opinión, por esta razón lo invitamos a diligenciar la siguiente encuesta https://transfer.fna.gov.co/form/Encuesta_satisfaccion_PQR.

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



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,

JENNY GUEVARA CASTAÑEDA
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.

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