



Bogotá D.C. 10 de abril de 2024

Señor (a)

**ANONIMO**

**01-2303-202404100214429**

Asunto: **Respuesta Radicado N°02-2303-202403193349356**

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro - FNA**. En atención a su solicitud, le informamos que, su inconformidad fue remitida a la Gerencia Comercial quienes manifestaron se presentan demoras en la atención debido al auge de personal en sala de espera, teniendo en cuenta que contamos con cuatro (4) módulos activos únicamente.

Igualmente, le manifestamos que el Coordinador del punto de atención se encuentra dispuesto y con atención de puertas abiertas en su oficina en caso de que un consumidor financiero desea hablarle; así mismo, y como no suministró ningún dato de contacto el Coordinador no le puede contactar con el fin de indagar lo sucedido y de esta manera brindarle solución a su requerimiento.

Finalmente, le indicamos 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 prestado, 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 lo invitamos a diligenciar la siguiente encuesta [https://transfer.fna.gov.co/form/Encuesta\\_satisfaccion\\_PQR](https://transfer.fna.gov.co/form/Encuesta_satisfaccion_PQR).

*Recuerde que puede realizar las 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](http://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: Luz Mery Cabrera Pérez

**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](http://www.fna.gov.co)

Facebook: [www.facebook.com/FNAColombia](https://www.facebook.com/FNAColombia)

Twitter: @FNAahorro

[contactenos@fna.gov.co](mailto:contactenos@fna.gov.co)



01-2303-202404100214429

El Defensor del Consumidor Financiero es Luis Humberto Ustáriz González (Principal) y José Federico Ustáriz González (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](mailto: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](http://www.fna.gov.co)

Facebook: [www.facebook.com/FNAColombia](https://www.facebook.com/FNAColombia)

Twitter: @FNAahorro

[contactenos@fna.gov.co](mailto:contactenos@fna.gov.co)

