



Bogotá D.C., 3 de mayo de 2024

ANONIMO

BARRANQUILLA/ ATLÁNTICO
01-2303-202405030273611

Asunto: **Respuesta al Radicado No. 02-2303-20240416347405**

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

No obstante, en cuanto a su inconformidad por la demora y la falta de asesores para una atención más inmediata y oportuna en nuestro punto de atención de Barranquilla, le indicamos que, los hechos manifestados se escalaron al área encargada a fin de tomar los correctivos pertinentes conforme a los requerimientos exigidos por la Entidad.

Así mismo, le indicamos que el líder del Punto de Atención antes señalado nos manifestó que lamentablemente se presentaron algunos retrasos en la atención de los Consumidores Financieros, toda vez que se están atendiendo sin turno a puertas abiertas y con citas previas agendadas, por lo que la atención se brinda por orden de llegada, asignándose asesores diarios para la atención de citas virtuales. Teniendo en cuenta el volumen de Consumidores Financieros en esta temporada, manejamos tiempos de espera mayores, tratando de optimizarlos de la mejor manera.

Ofrecemos excusas por las posibles incomodidades generadas, agradecemos su comunicación ya que nos permite implementar mejoras en nuestros productos y servicios, esperamos brindarle un excelente servicio en una próxima oportunidad, 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.

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



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: Elizabeth Niebles S.

El Defensor del Consumidor Financiero es Luis Humberto Ustáriz González (Principal) y Jose 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, página web