



Bogotá D.C. 29 de mayo de 2024

Señor:

AFILIADO

BOGOTÁ. D.C./ BOGOTÁ. D.C.

01-2303-202405290379096

Asunto: **Respuesta al Radicado No. 02-2303-202405073558511**

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro S.A.- FNA**. En atención a su solicitud, le indicamos que no aportó ningún dato para comunicarle la respuesta, sin embargo, hemos tomado acciones para realizar los correctivos a los que haya lugar con relación a la atención recibida.

Así mismo le indicamos que el horario de atención en el Punto de Atención es de 08:00 am a 04:00pm.

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 tu solicitud, para el FNA es importante conocer tu opinión, por esta razón te invitamos a diligenciar la siguiente encuesta https://transfer.fna.gov.co/form/Encuesta_satisfaccion_PQR.

Recuerda que puedes realizar tus 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, Carl 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,

JUAN FRANCISCO RODRIGUEZ VELASQUEZ

Profesional Administrativo Grado 03

Gestor de Calidad - Gerencia PQRS

Proyectó: *Angelica Forero Florian*



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.