



Bogotá D.C., 21 de junio de 2024

Señor (a)

Anónimo

01-2303-202406200388369

Asunto: Respuesta al radicado 02-2303-202406143708687
C.C Anónimo

Reciba un cordial saludo por parte del Fondo Nacional del Ahorro S.A. – FNA

En atención a su reclamación relacionada con su inconformidad por la atención recibida le informamos que se ha dado traslado al área competente del FNA, con el fin de ser estudiada conforme a los requerimientos exigidos por la Entidad

Es política del FONDO NACIONAL DEL AHORRO brindar un excelente servicio a sus clientes, de manera que, con la información suministrada en su oficio, esta Oficina ha tomado en cuenta sus manifestaciones para realizar los correctivos a que haya lugar.

De antemano, ofrecemos excusas por la demora presentada en trámite y 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.

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.

Recuerde que puede realizar 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 Albeiro Alzate

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



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