



Bogotá D.C., 16 de julio 2024

**ANÓNIMO**  
CHIA / CUNDINAMARCA  
**01-2303-202407160459324**

Asunto: **Respuesta al radicado N°02-2303-202406223739704**  
**Anónimo**

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro S.A. - FNA**. En atención a su solicitud, respecto a la inconformidad por el servicio prestado en el punto de atención chía, nos permitimos reiterar 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.

**Es de precisar que su queja fue remitida al área competente, con el fin de realizar los correctivos a que haya lugar.**

Así mismo, validado con el punto de atención se aclara que:

" la situación se presentó el sábado 22 de junio del año en curso, porque un señor llegó sin turno a hacer fila; la cantidad de personas que había sin turno era mucha; sin embargo, se les informó que se les brindaría la atención bajo disponibilidad de tiempo, ya que las personas que habían agendado turno con anterioridad tenían prioridad; lo cual se fue realizando durante toda la jornada.

Al señor le molesto que una de las asesoras estaba colaborando con los trámites ágiles como generar certificados de afiliación, pines de ahorro, radicación de garantías, ya que ella por su cargo no tiene acceso a realizar trámites, pero colabora con esos temas cuando está muy lleno el punto, por lo que empezó a insultarla con palabras muy ofensivas y gritos.

Por lo anterior, se le indicó al señor que tuviera paciencia porque habían personas con cita agendada con anterioridad, que se le iba a prestar el servicio pero de acuerdo a la disponibilidad; el gritó que debíamos llevar el orden para la atención porque no podíamos entrar a todas las personas con cita y no atenderlos a ellos que estaban haciendo fila desde temprano, como para que lo dejáramos esperando hasta que faltara alguien; este día se encontraban 2 asesoras en el punto y la asistente auxiliar."



Por lo anterior, le informamos que 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.

Se recuerda que, para realizar este 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 que es necesario acercarse con suficiente disponibilidad y tiempo ya que los asesores atienden en orden de llegada y dependiendo el volumen de usuarios que se presenten en el punto de atención, se pueden presentar demoras en la atención.

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

Finalmente, le comunicamos que pueden 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](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,

**JENNY GUEVARA CASTAÑEDA**  
Gestor de Calidad - Gerencia PQRS

Proyectó: Cristian Maldonado

*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](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  
**Télefono:** 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)