



Bogotá D.C., 2 de agosto de 2024

Señor(a)

ANONIMO

YOPAL/ CASANARE

01-2303-202408010519404

Asunto: Respuesta al Radicado No. 02-2303-202407163821522
CC. No Aplica

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro S.A. - FNA**. En atención a la queja, informamos que en la comunicación no aportaron ningún dato para remitir respuesta, sin embargo, hemos tomado acciones para realizar los correctivos a los que haya lugar con relación a la demora en la atención prestada en el Punto de Atención de Yopal el pasado 16 de julio.

Se informa que, el día 16 de julio se presentó una falla a nivel nacional en el aplicativo para la toma de biometría, lo que implicó que se tuviera que esperar autorización para dar trámite a los retiros con el plan de contingencia; cuando se inició la falla, en el punto de atención de Yopal, donde solo hay dos asesoras, una de ellas inicio atendiendo afiliaciones y la otra estaba al teléfono con mesa de servicio hasta que dieron indicación de acogerse al plan de contingencia.

Así mismo, la Coordinadora del punto de atención, se dedicó a entregar facturas y pines de pago y luego atender el plan de contingencia como corresponde.

Por lo anterior, este día fue bastante molesto para los Consumidores financieros, porque no se tomó a tiempo el plan de contingencia y fue necesario que esperaran mucho tiempo en sala hasta que se implementó la medida.

De antemano, ofrecemos excusas por la demora presentada en el 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.

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

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



www.fna.gov.co, Ca ll 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,

MARIA ZENOVIA AVENDAÑO LOPERA

Gestor de Calidad – Gerencia PQRS

Proyectó: Andrea Carolina Jiménez Herrera

El Defensor del Consumidor Financiero es Luis Humberto Ustáriz Gonzalez (Principal) y José 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