



Bogotá D.C. 3 de septiembre de 2024

Señor (a)
Anónimo (a)
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE/ GUAVIARE
01-2303-202408300585451

Asunto: **Respuesta al Radicado No. 02-2303-202408273978662**

Reciba un cordial saludo por parte del **FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. - FNA S.A.** En atención a su solicitud, le informamos que realizando las validaciones internas, el consumidor financiero se acercó al punto el día 23 de agosto en la mañana, efectivamente en el punto la funcionaria no tenía permisos para ingresar al sistema y radicar los retiros, finalmente los roles o permisos para hacer los retiros fueron activados a la auxiliar administrativo el viernes 23 de agosto sobre las horas de la tarde.

Así mismo le informamos que hemos tomado acciones para realizar los correctivos a los que haya lugar con relación a la atención/instalación de nuestro punto de atención en San José del Guaviare y/o a nuestro producto cesantías.

Ofrecemos excusas por las posibles incomodidades generadas, agradecemos su comunicación ya que nos permite implementar mejoras en nuestros productos y servicios, motivo por el que adelantamos gestiones pertinentes en pro de la satisfacción al ciudadano.

Esperamos haber atendido de manera adecuada su solicitud, para el FNA S.A. es importante conocer su opinión, por esta razón le invitamos a diligenciar la siguiente encuesta https://transfer.fna.gov.co/form/Encuesta_satisfaccion_PQR.

Finalmente, le comunicamos 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: Adriana Ruiz

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 González (Principal) y José 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 S.A., podrá presentar sus reclamaciones con destino al DCF, a través de los canales del FNA S.A., 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.