



Bogotá D.C. 9 de septiembre de 2024

Señor

**ANONIMO**

**Cali - Valle de Cauca**

**01-2303-202409060588876**

Asunto: **Respuesta Radicado: 02-2303-202408303990103**

Reciba un cordial saludo por parte del **FONDO NACIONAL DEL AHORRO – FNA S.A.** En atención a su solicitud, le informamos que, no aportó ningún dato para comunicarle la respuesta, sin embargo, se procedió a dar traslado de su petición al área encargada, quienes informan que, en el turno de la franja de almuerzo, la atención se realiza con la mitad de los asesores que se tiene en el punto de atención *Gudalupe* actualmente.

En nombre del FNA, ofrecemos excusas por los inconvenientes ocasionados y agradecemos nos hayas 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 S.A. 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 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](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,

**NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE FIRMA**

**Gestor de Calidad - Gerencia PQRS**

Proyectó: Judy Clavijo

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