



Bogotá D.C. 10 de septiembre de 2024

Señor (a)
ANÓNIMO (A)
0#0-0
BOGOTÁ. D.C./ BOGOTÁ. D.C.
01-2303-202409100590522

Asunto: **Respuesta al radicado No. 02-2303-202408313992916**
C.C.000

Reciba un cordial saludo por parte del **FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. - FNA.**

En primera instancia, en nombre del **Fondo Nacional del Ahorro**, ofrecemos disculpas por los inconvenientes que involuntariamente hayamos podido causar y agradecemos darnos a conocer la situación presentada, dado que con ello nos brinda una oportunidad para mejorar y corregir nuestros procesos y lograr un mejor nivel de calidad en el servicio que prestamos a nuestros afiliados.

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.

Le informamos que Estamos trabajando en mejorar nuestros sistemas de atención a fin de brindar un mejor servicio a nuestros afiliados y evitar estos inconvenientes.

Es importante resaltar que la entidad cuenta con un protocolo de atención el cual se enmarca en la prestación adecuada con el uso de un lenguaje claro, sencillo, manteniendo las normas básicas de cortesía y respeto para brindar un excelente servicio por parte del Fondo Nacional del Ahorro.

Con base en su solicitud se solicitó al coordinador del punto realizar la respectiva retroalimentación del protocolo de atención al grupo en general para la prestación del servicio adecuado, dentro del cual se establece la prohibición del uso del celular en los puestos de trabajo, adicionalmente en todo momento de la atención debe existir un ambiente de respeto, protección y trato justo hacia consumidor financiero.



Reiteramos nuestras excusas por las posibles incomodidades y al respecto le informamos que se procedió a tomar los correctivos correspondientes para evitar que estas situaciones se repitan en el futuro y se efectuarán sensibilizaciones y capacitaciones sobre la importancia del servicio al cliente, conforme a los requerimientos exigidos por la Entidad, pensando siempre en prestar un buen servicio a nuestros afiliados.

Para nuestra Entidad es muy importante conocer sus inquietudes y sugerencias en aras de mejorar la calidad de nuestros servicios, por tanto, en nombre del FNA, ofrecemos excusas por 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, le invitamos a diligenciar la siguiente encuesta 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, 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

Anexo: Sin anexo.

Proyectó: Leidy Alejandra González

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.