



Bogotá D.C. 7 de octubre de 2024

Señor

**AFILIADO**

SINCELEJO/ SUCRE

**01-2303-202410070657172**

Asunto: **Respuesta al radicado N° 02-2303-202409254078119**

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro S.A. – FNA S.A.** En atención a su solicitud, le comunicamos que, el señor Rodolfo Enrique Rodríguez Paternina, coordinador del Punto de Atención de Sincelejo - Sucre, para la fecha 25 de septiembre del 2024 se encontraba incapacitado.

Siendo así, le indicamos que con el fin de optimizar el servicio de nuestros usuarios en los Puntos de Atención y cuando requiera realizar cualquier trámite o servicio, puede acercarse al punto de atención sin cita previa, pero contando con disponibilidad de tiempo para la atención por orden de llegada.

De antemano, ofrecemos excusas por la demora presentada en 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.

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,

**JUAN FRANCISCO RODRIGUEZ VELASQUEZ**

Profesional Administrativo Grado 03

Gestor de Calidad - Gerencia PQRS

Proyectó: Edward Gerlein Barrera Bolívar - Gerencia PQRS



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, 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.