



Bogotá D.C. 06 de noviembre de 2024

ANONIMO

BOGOTÁ. D.C./ BOGOTÁ. D.C.

01-2303-202411060723748

Asunto: **Respuesta al Radicado No. 02-2303-202410304179742**

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro S.A. - FNA**. En atención a su inconformidad en cuanto a que **No hay personal que atienda a pesar de que el servicio es de 8 am a 4 pm**, le informamos que, los hechos manifestados se escalaron al área encargada a fin de tomar los correctivos pertinentes conforme a los requerimientos exigidos por la Entidad; No obstante, es necesario que nos indique en cual Punto de Atención ocurrieron los hechos, para poder realizar las validaciones pertinentes.

Ofrecemos excusas por las posibles incomodidades generadas, agradecemos su comunicación ya que nos permite implementar mejoras en nuestros productos y servicios, esperamos brindarle un excelente servicio en una próxima oportunidad, 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.

Es importante aclarar que no contamos con ningún dato de identificación suyo como (nombre, numero de identificación, teléfono, correo electrónico) por tal razón publicaremos en la pagina la respuesta a su inconformidad.

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

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 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: Elizabeth Niebles S.

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

Facebook: www.facebook.com/FNAColombia

Twitter: @FNAahorro

contactenos@fna.gov.co



El Defensor del Consumidor Financiero es Luis Humberto Ustáriz González (Principal) y Jose 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, 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.