



Bogotá D.C. 01 de octubre 2024

Señor (a)
ANONIMA
01-2303-202411010721911

Asunto: Respuesta al radicado 02-2303-202410304179779
C.C Anónima

Reciba un cordial saludo por parte del Fondo Nacional del Ahorro S.A. – FNA S. A 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. Por lo tanto, 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.

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 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.

Recuerde 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 marca gratis #289 (Claro, movistar y Tigo), todos los días de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.

Atentamente,

CARMEN CECILIA VARGAS VILLAMIZAR

Gestora de Calidad - Gerencia PQRS

Proyecto: Albeiro Alzate

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 S.A. Podrás presentar tus 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.