



Bogotá D.C., 20 de enero de 2025

QUEJA ANONIMA
01-2303-202501180007680

Asunto: **Respuesta al Radicado No. 02-2303-202412304339228**
ANONIMA

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro S.A. - FNA S.A.** En atención a su solicitud, le indicamos que no aportó ningún dato para comunicarle la respuesta, sin embargo, nos permitimos responder en los siguientes términos:

Le informamos que 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.

De acuerdo con su inconformismo por la atención del Punto Atención Suba le comentamos que su queja fue remitida al área competente, con el fin de realizar los correctivos a que haya lugar.

Le recordamos los canales de atención <https://www.fna.gov.co/atencion-ciudadana/mis-canales> para realizar las solicitudes. En estos momentos los puntos de atención a nivel nacional se encuentran en operación, puede asistir al punto de atención de su preferencia, en el horario de lunes a viernes 8:00 am a 4:00 pm; el punto de atención de Suba en Bogotá, cuenta con atención los sábados de 8:00 am a 1:00 pm.

En nombre del FNA S.A. ofrecemos excusas por los inconvenientes ocasionados y agradecemos nos haya dado a conocer estos hechos que nos permiten mejorar día a día nuestros procesos en cada uno de los puntos de atención.

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.



Finalmente, le informamos que puede realizar consultas y trámites a través de los siguientes canales: Aplicación móvil FNA Móvil Ágil (App Store-Google Play), Fondo en Línea en www.fna.gov.co, Contact center línea nacional 018000527070 y Bogotá 6013077070 o marcando gratis # 289 (Claro, Movistar y Tigo) y Asesor en Línea con chat o WhatsApp 3213213441. Nuestros horarios de atención son todos los días de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.

Atentamente,

Gestor de Calidad - Gerencia PQRS

Anexos: (0) Archivos

Proyectó: Juan Carlos Alvarez Sanabria

El Defensor del Consumidor Financiero - DCF es Luis Humberto Ustáriz Gonzalez (Principal) y José 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., el DCF formulará recomendaciones y propuestas que considere, podrá presentar sus 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

Sede principal

Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia

Teléfono: 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