



Bogotá D.C. 19 de mayo de 2026

ANONIMO

BOGOTÁ. D.C/ BOGOTA

01-2303-202605190231319

Asunto: Respuesta Radicado No. 02-2303-202604250576224
C.C: Anónimo

Reciba un cordial saludo por parte del Fondo Nacional del Ahorro S.A. - FNA S.A. En atención a su inconformidad por la demora y la falta de asesores para una atención más inmediata y oportuna en nuestro punto de atención del CAN, le indicamos que, los hechos manifestados se escalaron al área encargada a fin de tomar los correctivos pertinentes conforme a los requerimientos exigidos por la Entidad. Así mismo evidenciamos que no aportó ningún dato para comunicarle la respuesta.

Así mismo, le indicamos que el líder del Punto de Atención antes señalado nos manifestó que, una vez realizada la validación interna de los hechos descritos:

- **Tiempos de espera:**

El Punto de Atención CAN ha presentado, en periodos específicos de alta demanda (especialmente en temporada de cesantías), un incremento significativo en la afluencia de usuarios, lo cual puede generar tiempos de espera superiores a los habituales. No obstante, se han implementado medidas como la optimización de módulos de atención, redistribución de cargas operativas y extensión de jornadas, con el fin de mitigar estos impactos.

- **Eficiencia en la atención:**

Los tiempos de atención pueden variar dependiendo de la complejidad de cada trámite, en especial aquellos relacionados con créditos, retiros de cesantías o validaciones documentales, los cuales requieren revisión detallada para garantizar el cumplimiento de los requisitos normativos y evitar reprocesos posteriores. En este sentido, no es procedente generalizar que exista falta de eficiencia en la gestión de los asesores.



- **Orientación al usuario:**

Se cuenta con personal asignado para orientación (anfitrión), cuya función es guiar a los usuarios en la toma de turnos y validación previa de requisitos. Adicionalmente, los asesores brindan información conforme a los lineamientos institucionales. No obstante, de manera permanente se refuerzan las habilidades de servicio y claridad en la comunicación.

- **Canales alternos:**

El Fondo Nacional del Ahorro dispone de canales digitales habilitados para múltiples trámites; sin embargo, algunos procesos, por su naturaleza, requieren validación presencial (firma, biometría o verificación documental). Aun así, se continúa promoviendo el uso de canales virtuales para optimizar la atención.

- **Gestión de turnos:**

No existe directriz alguna orientada a desincentivar la toma de turnos. Por el contrario, el sistema de turnos busca garantizar el orden y la equidad en la atención. El personal de apoyo orienta a los usuarios de acuerdo con la capacidad operativa del punto y las alternativas disponibles.

- **Supervisión del servicio:**

El punto de atención cuenta con supervisión permanente por parte de la coordinación, desde donde se realiza seguimiento continuo a los indicadores de atención, tiempos de servicio y desempeño del equipo, implementando acciones de mejora cuando se identifican oportunidades.

No obstante, reiteramos nuestro compromiso con la mejora continua del servicio y la implementación de acciones que fortalezcan la oportunidad, calidad y eficiencia en la atención a nuestros usuarios.

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.



Esperamos haber atendido de manera adecuada su solicitud, para el FNA S.A. es importante conocer su opinión, le invitamos a diligenciar la siguiente encuesta:

https://transfer.fna.gov.co/form/Encuesta_satisfaccion_PQR

Recuerde 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, 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 9:00 p.m.

Atentamente,

Gestor de Calidad - Gerencia PQRS

Proyectó: Claudia Andrea Campos Varon - Gerencia PQRS

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.