



Bogotá D.C. 18 de septiembre de 2024

Señora
DORIS BELTRAN
01-2303-202409170595088

Asunto: **Respuesta Radicado: 02-4601-202409094021546**

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro - FNA S.A.**, en atención a su solicitud, relacionada con la atención brindada en el punto de atención CNA, le indicamos que no aportó ningún dato de contacto para comunicarle la respuesta; sin embargo, hemos tomado acciones pertinentes realizando el proceso de retroalimentación a los funcionarios, con el fin de evitar que sucedan estos hechos.

En nombre del Fondo Nacional del Ahorro - FNA S.A., ofrecemos excusas por los inconvenientes ocasionados, y agradecemos que nos haya dado a conocer estos hechos que nos permiten mejorar día a día nuestros servicios.

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.

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, 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

Anexos: 0 archivos.
Proyectó: Miryam Ibeth Peña

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, podrá presentar sus reclamaciones con destino al DCF, a través de los canales del FNA, los 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