



Bogotá D.C. 10 de septiembre de 2024

Señor (a)
ANONIMO
01-2303-202409040587523

Asunto: **Respuesta Radicado No.02-4706-202408283982585**

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro – FNA S.A.** En atención a su solicitud, le informamos que para nosotros es muy importante conocer sus inquietudes y sugerencias en aras de mejorar la calidad de nuestros servicios.

Por tanto, en nombre del FNA, ofrecemos excusas por 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.

No obstante, le indicamos que los funcionarios por derechos laborales deben salir a su horario de almuerzo; sin embargo, precisamos que se disponen de turnos de atención para tal fin.

Reiteramos nuestras excusas y agradecemos su comprensión.

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: Andrea Teresa Fajardo Restrepo

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



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, 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.

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