



01-2303-202007010084786



Bogotá D.C.

Señor(a)
ANONIMO(A)
BOGOTA DC
01-2303-202007010084786

Asunto: **Respuesta al radicado 02-2303-202006242219749.**
ANONIMO.

Reciba un cordial saludo por parte del Fondo Nacional del Ahorro. En atención a la solicitud anónima por traslado de competencia desde la Procuraduría Primera Distrital de Bogotá DC, mediante oficio de fecha 16 de junio de 2020, diligencias radicadas con el E-2020- 209689, relacionada con:

“
LA ENTIDAD FNA DISPONE EN SU PORTAL SERVICIOS EN LINEA QUE NO FUNCIONAN COMO LA APLICACIÓN DE CESANTIAS A SU CRÉDITO HIPOTECARIO, LO CUAL NO SE COMPADECE DE LA SITUACIÓN DE EMERGENCIA QUE SE VIVE, OBLIGANDO A SUS AFILIADOS A ACUDIR A SUS PUNTOS DE ATENCIÓN Y EXPONERSE
”

Al respecto, según lo manifestado por el área encargada, la División Comercial de la entidad, nos permitimos comunicarle:

El Fondo Nacional del Ahorro trabaja continuamente en la optimización de sus canales de atención a los consumidores financieros. Desde el inicio de la pandemia, esto es, el 23 de marzo del año en curso, se ha trabajado en conjunto con todas las áreas involucradas con el sistema de atención al consumidor financiero, para no sólo brindar el mejor servicio posible, sino también garantizar la bioseguridad tanto de los afiliados como de los empleados del FNA.

Por lo anterior, además de las estrategias ya adelantadas en los procesos y los canales de atención relacionados con el servicio a nuestros consumidores financieros, hemos trabajado desde el mes de marzo de 2020, en medidas adicionales, identificando los hechos o situaciones que afectan la prestación del servicio dadas las circunstancias

Punto de Atención Principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábado de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

Sede Principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: (+571) 307 7070
Línea Gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
Notificaciones judiciales:
notificacionesjudiciales@fna.gov.co





01-2303-202007010084786

particulares producto de la emergencia del coronavirus COVID-19, las cuales detallamos a continuación:

A. ACCIONES PUNTOS DE ATENCIÓN

El FNA implementó las siguientes acciones de mejora en puntos de atención, debido a la emergencia del coronavirus COVID-19:

- a) Los puntos se adecuaron para que la distancia entre los asesores comerciales cumpla con los estándares de bioseguridad.
- b) Los puntos se adecuaron para que las personas dentro del punto no excedan las dispuestas por los estándares de bioseguridad o lo dispuesto por las autoridades locales.
- c) Se establecieron las distancias entre el consumidor financiero y el asesor comercial.
- d) Se establece Pico y Cédula en los puntos para evitar las aglomeraciones en las filas.
- e) Se demarcan espacios de distanciamiento en la fila.
- f) Se establecen protocolos de limpieza antes y después de cada atención a los consumidores financieros que garanticen los estándares de bioseguridad. (Tapete de limpieza de pies, gel de manos, limpieza de puesto con hipoclorito, Cada tres horas se realiza lavado de manos, entrega de caretas plásticas las cuales deberán ser desinfectadas al inicio y al finalizar la jornada de trabajo, etc.)
- g) Se dota al personal de atención de limpieza y de seguridad de los puntos con los elementos de protección.
- h) Se toma la temperatura a la entrada de los puntos.
- i) Se anuncia con antelación por los diferentes canales los horarios de atención en los puntos.
- j) Se ubican en los puntos los afiches informativos de horarios de atención y medidas de bioseguridad.
- k) Se inició con la instalación de acrílicos en los puntos de atención.
- l) Se cumplen los estándares de medidas de bioseguridad.
- m) Horarios de atención en los puntos de lunes a viernes.
- n) Los guardas de seguridad (no todos los puntos aplican guardas) realizan el proceso de desinfección de manos a cada afiliado antes de ingresar al punto de atención.
- o) Los colaboradores deben abstenerse de ir al lugar de trabajo en caso de presentar síntomas de gripa o un cuadro de fiebre mayor a 38°C.

Punto de Atención Principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábado de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

Sede Principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: (+571) 307 7070
Línea Gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
Notificaciones judiciales:
notificacionesjudiciales@fna.gov.co





01-2303-202007010084786

- p) Se da cumplimiento a las medidas adoptadas por cada distrito o municipio, así como las medidas internas adoptadas por el FNA.

El horario en los puntos de atención obedece a los picos y cédulas conforme a las decisiones que adoptan los entes territoriales y los mismos se han comunicado oportunamente a los afiliados y a la Superintendencia Financiera.

B. ACCIONES CANALES NO PRESENCIALES

La Entidad ha trabajado de forma permanente desde el año 2015, en fortalecer los canales no presenciales, para brindar una atención oportuna a los consumidores financieros, siendo así se han dispuesto los siguientes canales:

1. Contact center

- Línea de información general 3077070- 018000527070 - #289
- Línea de orientación de legalización de crédito 3525919 – 018000123362
- Chat: conexión por URL desde la página www.FNA.gov.co
- WhatsApp: líneas

2. **FELP:** Fondo en Línea-Personas es una plataforma virtual que facilita el acceso a la información y consulta de cuentas y productos de nuestros afiliados. El ingreso al canal de atención se hace a través del botón 'Fondo en Línea' opción 'Personas', ubicado en la parte superior de la pantalla de inicio de nuestro portal web www.FNA.gov.co.

3. APP: Dispositivo móvil

Adicionalmente implementamos durante la pandemia, una alternativa para la recepción de los trámites de afiliación y crédito hipotecario, donde los consumidores financieros pueden enviar los documentos por medio del correo electrónico, para que no tengan que desplazarse a las oficinas de la Entidad.

Ahora bien, acerca del retiro de cesantías debido a la emergencia sanitaria que atraviesa el país del COVID-19 le comunicamos lo siguiente:



01-2303-202007010084786

El FNA, se acoge al **Decreto 1562 del 30 de agosto de 2019** y en este orden de ideas, los afiliados podrán realizar el retiro de sus cesantías, en las siguientes modalidades:

RETIROS DE CESANTÍAS PARCIALES:

El Fondo Nacional del Ahorro efectuara pagos parciales de cesantías para los siguientes fines:

1. Compra de vivienda o lote para edificarla.
2. Construcción de vivienda en lote del afiliado o de su cónyuge o compañero(a) permanente.
3. Mejora de la vivienda de propiedad del afiliado o de su cónyuge o compañero(a) permanente.
4. Liberación total o parcial de gravamen hipotecario constituido sobre la vivienda de propiedad del afiliado o de su cónyuge o compañero (a) permanente.
5. Aplicación al crédito otorgado por el Fondo Nacional del Ahorro al afiliado.
6. Pago de estudios del afiliado, su cónyuge o compañero(a) permanente o sus hijos.
7. Para la cancelación parcial o total de los créditos para educación otorgados a los afiliados por el Fondo Nacional del Ahorro.
8. Compra de acciones por parte de trabajador o ex – trabajador de empresas estatales en proceso de privatización.

Cuando se trate de compra de vivienda, las cesantías se pueden destinar para la adquisición de vivienda a través de fiducia inmobiliaria o leasing habitacional.

PAGO DE CESANTÍAS DEFINITIVAS:

El fondo Nacional del Ahorro pagará las cesantías definitivas en los siguientes eventos:

1. A la terminación del vínculo laboral del trabajador
2. Por traslado a una Sociedad Administradora de Cesantías.
3. Por desvinculación laboral dejando saldo.
4. Mecanismo de protección al cesante.
5. Por fallecimiento del afiliado.



01-2303-202007010084786



Teniendo en cuenta lo anterior, puede ingresar a <https://www.fna.gov.co/cesantias/retiros> donde podrá verificar la documentación y requisitos que debe radicar en uno de nuestros puntos de atención dependiendo la finalidad del retiro de sus cesantías (adjunto instructivo para retiro y autorización de cesantías).

Adicionalmente, podrá realizar la solicitud de retiro de cesantías por medio de nuestra página web, ingresando a Fondo en línea o por medio de nuestra aplicación móvil (APP), es importante mencionar que a través de estos canales no requiere documentación alguna, sólo la autorización de su empleador a través de este medio.

Al radicar la solicitud de retiro de cesantías estos medios, el afiliado debe informarle al empleador que adelantó el trámite de retiro de cesantías para que lo autorice, con el fin de proceder a la aprobación del giro. Es importante que el empleador cuente con clave multiusuario para este proceso, de lo contrario deberá solicitarla.

El giro de cesantías solo se realizará a la cuenta bancaria del consumidor financiero. Por lo anterior, al ingresar los datos para el giro, la cuenta bancaria registrada debe estar activa, no ser conjunta, ni cuenta AFC y debe estar a nombre de quien solicita el retiro de cesantías.

Por último se adjunta instructivo para retiro y autorización de cesantías.

Esperamos haber atendido de manera adecuada su solicitud.

Le indicamos que el Fondo Nacional del Ahorro, cuenta con, “Mis Canales FNA” (aplicación móvil FNA Móvil Ágil disponible en App Store y Google Play. Asesor en Línea con chat o WhatsApp de lunes a domingo de 6:00 a.m. a 8: p.m., Fondo en Línea a través de www.fna.gov.co, Call Center Línea Gratuita Nacional 01 8000 52 7070 y Línea de atención telefónica en Bogotá 307 7070 de lunes a domingo de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. o marcando gratis #289*) que permiten a nuestros afiliados, empleadores y usuarios en general, realizar consultas del estado de sus trámites, efectuar pagos en línea, descargar certificaciones, solicitar claves, entre otros servicios, sin tener que acudir a un punto de atención.

***únicamente operadores Claro, movistar y Tigo.**

Punto de Atención Principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábado de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

Sede Principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: (+571) 307 7070
Línea Gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
Notificaciones judiciales:
notificacionesjudiciales@fna.gov.co





01-2303-202007010084786



Adicionalmente, le comunicamos que las novedades en Puntos de Atención de Bogotá y el resto del País, a partir del 11 de Mayo, las podrá consultar en el siguiente link:

https://www.fna.gov.co/prensa/boletines-de-prensa/Paginas/novedades-puntos-de-atencion-24-de-marzo.aspx?utm_source=HomePortal&utm_medium=Banner

Atentamente,

JENNY GUEVARA CASTAÑEDA

Coordinador (a) Grupo de Atención y Respuesta al Consumidor Financiero.

Proyectó: Luis C Castellanos R
Anexo instructivo enunciado

Punto de Atención Principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábado de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

Sede Principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: (+571) 307 7070
Línea Gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
Notificaciones judiciales:
notificacionesjudiciales@fna.gov.co

