



01-2303-202106110286695



Bogotá D.C.

Señor (a)

ANONIMO

01-2303-202106110286695

Asunto: Respuesta al radicado **02-2303-202106010518942**
PETICION ANONIMA

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro**.

En atención a su queja por supuesta venta de turnos para atención al usuario en el punto de Valledupar, informamos que la misma fue elevada al Grupo Antifraudes de la Entidad quienes efectuarán la investigación correspondiente.

Así mismo le manifestamos que el Punto de Atención y ninguno de sus colaboradores tienen relación alguna con esta acción, igualmente aclaramos que cumplimos con el Protocolo de Atención de la Entidad, con el Aforo indicado y damos prioridad a quienes está establecido sin buscar ningún lucro personal.

Es de aclarar que para que un afiliado sea atendido de forma presencial en cualquiera de nuestros puntos de atención, es necesario realizar la solicitud de **turno virtual** a través de la página web <https://aurora.stefanicolombia.com/#/pages/identificacion/fna>, la APP, Móvil Ágil y/o el Contact Center donde un agente le atenderá, por consiguiente una vez confirmado el turno, el sistema le permitirá recordar la fecha, hora y el punto de atención del turno a través de un mensaje de texto que será remitido a su número de celular.

Finalmente, 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.

Cordialmente,

JUAN FRANCISCO RODRIGUEZ VELASQUEZ

Coordinador Grupo Atención al Consumidor Financiero / Crédito / Cartera

Proyectó: Ángela González

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.

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

