



01-2303-202205100276559



Bogotá D.C.

Señor (a):

ANONIMO

BOGOTA / BOGOTA

01-2303-202205100276559

Asunto: Respuesta Radicado: 02-4601-202205040604144

Reciba un cordial saludo por parte del Fondo Nacional del Ahorro. En atención a su solicitud, nos permitimos informarle lo siguiente:

De antemano, 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.

Sin embargo, nos encontramos trabajando en mejorar los tiempos de atención a nuestros afiliados y no generar inconformidades, igualmente es importante aclarar que todos los consumidores financieros realizan tramites diferentes por tal motivo no se cumple con exactitud la hora de cita agendada.

Para el FNA es importante conocer tu opinión, por esta razón te invitamos al diligenciamiento de la siguiente encuesta: https://transfer.fna.gov.co/form/Encuesta_satisfaccion_PQR

Esperamos haber atendido de manera adecuada su solicitud

Atentamente,

ALBA MARINA RODRIGUEZ DE RODRIGUEZ

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

Proyectó: **Jeimmy Ortiz Plazas.**

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 8:00 a.m. a 1:00 p.m.



SC7006-1

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

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





01-2303-202205100276559



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO DE CARÁCTER FINANCIERO

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 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

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

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



SC7006-1

