



01-2303-202206090341108



Bogotá D.C.

**RESPUESTA ANONIMA
BUCARAMANGA SANTANDER
01-2303-202206090341108**

Asunto: Respuesta al radicado 02-4706-202206080746723
PETICION ANONIMA

Reciba un cordial saludo en nombre del **FONDO NACIONAL DEL AHORRO**.

En atención a su inconformidad por la atención recibida, en el punto de atención Santander, le informamos que se ha dado traslado a la División Comercial del FNA, con el fin de ser estudiada conforme a los requerimientos exigidos por la Entidad.

Es política del FONDO NACIONAL DEL AHORRO brindar un excelente servicio a sus clientes, de manera que, con la información suministrada en su oficio, esta Oficina ha tomado en cuenta sus manifestaciones para realizar los correctivos a que haya lugar.

De antemano, ofrecemos excusas por la demora presentada y 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.

Esperamos haber atendido de manera adecuada su solicitud

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_POR

Atentamente,

**Coordinador Grupo de Atención y Respuesta al Consumidor Financiero
Proyectó: Albeiro Alzate Calderon**

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,

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





01-2303-202206090341108



descargar certificaciones, solicitar claves, entre otros servicios, **sin tener que acudir a un punto de atención.** *Únicamente operadores Claro, movistar y Tigo.

El Defensor del Consumidor Financiero para el FNA es el, Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente), con los siguientes datos de contacto: Dirección: Calle 64 N. 4 - 88, oficina 202 en Bogotá D.C., Teléfonos: 4898285, en horario de 8 a.m. a 1:30 pm y de 2 pm a 5:30 p.m. de lunes a viernes, E-mail: defensoria@sernarojasasociados.com o la página web de la Defensoría www.sernarojasasociados.com. Lo anterior, conforme a las funciones que le asisten, relacionadas con la resolución oportuna, efectiva, objetiva y gratuita a las quejas presentadas, actuando como conciliador y vocero de los consumidores financieros frente al FNA”.

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

