



Bogotá D.C., 31 de octubre de 2024

**ANONIMO**

**01-2303-202410300721469**

Asunto: **Respuesta al Radicado No. 02-0236-202410284171715**

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro S.A. - FNA S.A.** En atención a su solicitud, nos permitimos informar que, nuestro principal interés será atender oportunamente a sus observaciones y sugerencias con relación a nuestros productos y servicios.

Es de precisar que su queja fue remitida al área competente, con el fin de realizar los correctivos a que haya lugar.

Estamos trabajando de manera continua tanto en capacitación como en la adopción de nuevas herramientas que nos permitan ofrecer un mejor servicio a nuestros Consumidores Financieros, agradecemos que nos haya dado a conocer estos hechos que nos permiten mejorar día a día nuestros servicios.

En nombre del FNA, ofrecemos excusas por los inconvenientes ocasionados y agradecemos nos haya dado a conocer estos hechos que nos permiten mejorar día a día nuestros procesos.

Esperamos haber atendido de manera adecuada su solicitud, para el FNA es importante conocer su opinión, por esta razón lo invitamos a diligenciar la siguiente encuesta [https://transfer.fna.gov.co/form/Encuesta\\_satisfaccion\\_PQR](https://transfer.fna.gov.co/form/Encuesta_satisfaccion_PQR).

Recuerde que puede realizar sus consultas y trámites en: aplicación móvil FNA Móvil Ágil (App Store- Google Play), Asesor en Línea con chat o WhatsApp 3213213441, Fondo en Línea

**Sede principal**

Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia  
**Télefono:** 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](http://www.fna.gov.co)

**Facebook:** [www.facebook.com/FNAColombia](https://www.facebook.com/FNAColombia)  
**Twitter:** @FNAahorro  
[contactenos@fna.gov.co](mailto:contactenos@fna.gov.co)



en [www.fna.gov.co](http://www.fna.gov.co), Call Center 018000527070 y Bogotá 6013077070  
o marcar gratis #289(Claro, movistar y tigo), todos los días de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.

Atentamente,

**LILIAM PATRICIA MUÑOZ MUÑOZ**  
**Gestor de Calidad - Gerencia PQRS**

Proyectó: Pamela Alejandra Cardina Varon

*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, Podrá presentar sus reclamaciones con destino al DCF, a través de los canales del FNA, sus datos son: E-mail: [defensoriafna@ustarizabogados.com](mailto: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.*