



Bogotá D.C. 10 de enero de 2025

Señor(a)

ANONIMO

BOGOTÁ. D.C./ BOGOTÁ. D.C.

01-2303-202501090002268

Asunto: **Respuesta Radicado No. 02-0241-202412214323618**
C.C. 10170952753.

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

Adicionalmente, le informamos que para proceder con la validación del estado de sus solicitudes se hace necesario que nos indique a que punto de atención acudió y de esta manera realizar el seguimiento a su queja.

Como información adicional le indicamos que, consultada la herramienta documental no se evidencia proceso de cancelación de hipoteca en curso por favor establecer punto de atención para dar seguimiento, le indicamos que para este caso podrá radicar la solicitud a través del correo electrónico Contactenos@fna.gov.co adjuntando los documentos en formato PDF.

(Adjunto formato de solicitud cancelación de hipoteca).

Esperamos haber atendido de manera adecuada su solicitud, para el FNA S.A. es importante conocer su opinión, le invitamos a diligenciar la siguiente encuesta https://transfer.fna.gov.co/form/Encuesta_satisfaccion_PQR.

Finalmente, le comunicamos que pueden realizar consultas y trámites en: Aplicación móvil FNA Móvil Ágil (App Store-Google Play), Asesor en Línea con chat o WhatsApp 3213213441, Fondo en Línea en www.fna.gov.co, Call Center 018000527070 y Bogotá 6013077070 o marcando gratis # 289 (Claro, Movistar y Tigo), todos los días de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.



Atentamente,

HÉCTOR GALEANO CÉSPEDES

Gestor de Calidad - Gerencia PQRS

Anexos: **00** archivo(s)

Proyectó: **Martha Cecilia Rodríguez Herrera**. - Gerencia PQRS

El Defensor del Consumidor Financiero es Luis Humberto Ustáriz González (Principal) y José Federico Ustáriz González (Suplente). Cumple las funciones del art. 13 de la Ley 1328 de 2009, especialmente la de conciliador entre los consumidores financieros y el FNA, Podrás presentar tus reclamaciones con destino al DCF, a través de los canales del FNA, sus datos son: E-mail: 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.

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

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

Facebook: www.facebook.com/FNAColombia

Twitter: @FNAahorro

contactenos@fna.gov.co