



Bogotá D.C. 27 de noviembre de 2025

Señor(a)

RTA ANONIMO(A)

01-2303-202511240671800

Asunto: **Radicado 02-0242-202511051229567**
CC ANONIMO

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro S.A. - FNA S.A.** En atención a su solicitud, le informamos que no aportó ningún dato para comunicarle la respuesta, sin embargo, hemos tomado acciones para realizar los correctivos a los que haya lugar con relación a inconformidad presentada con la atención brindada en el Punto de Atención Soacha

Es de precisar que su queja fue remitida al área competente, con el fin de realizar los correctivos a que haya lugar, por lo que nos permitimos informarle que sobre la inconformidad presentada el líder del Punto de Atención antes señalado nos manifestó que lamentablemente se presentaron algunos retrasos en la atención de los Consumidores Financieros, toda vez que sobre la franja del medio día se presenta un volumen más alto de solicitudes y algunos de ellos requieren de mayor tiempo para su atención.

En nombre del FNA SA, 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 S.A. es importante conocer su opinión, le invitamos a diligenciar la siguiente encuesta:
https://transfer.fna.gov.co/form/Encuesta_satisfaccion_PQR

Recuerde que, puede realizar consultas y trámites a través de los siguientes canales: Aplicación móvil FNA Móvil Ágil (App Store-Google Play), Fondo en Línea en www.fna.gov.co, Contact center línea nacional 018000527070, Bogotá 6013077070 o marcando gratis # 289 (Claro, Movistar y Tigo) y Asesor en Línea con chat o WhatsApp 3213213441. Nuestros horarios de atención son todos los días de 6:00 a.m. a 9:00 p.m.

Atentamente,

Gestor de Calidad - Gerencia PQRS

Proyectó: Mónica Ingrith Carvajal Galarza - Gerencia PQRS

El Defensor del Consumidor Financiero - DCF es Luis Humberto Ustáriz Gonzalez (Principal) y José 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 S.A., el DCF formulará recomendaciones y propuestas que considere, podrá presentar sus reclamaciones con destino al DCF, a través de los canales del FNA S.A, 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
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
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co



01-2303-202511240671800

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