



Bogotá D.C. 19 de diciembre de 2025

Señores.

ANONIMA

01-2303-202512180682638

Asunto: **Respuesta Radicado No. 02-0242-202512091327204**

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro S.A. - FNA S.A.** En atención a su solicitud relacionada a la atención prestada por parte de los funcionarios del punto de atención ángel, le informamos que su queja fue remitida a la Gerencia Puntos de Atención para que revisen lo manifestado por usted y procedan internamente según sea el caso.

En nombre del FNA S.A., ofrecemos excusas por los inconvenientes ocasionados y agradecemos nos hayas 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

Anexos: 00 Archivos

Proyectó: Freddy Augusto Pacheco Claro - 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.