



Bogotá D.C, 15 de abril de 2026

Señor(a)

**Anonimo**

TUNJA/ BOYACÁ

**01-2303-202604150160640**

Asunto: **Respuesta Radicado 02-0242-202603210436949**

Reciba un cordial saludo por parte del Fondo Nacional del Ahorro S.A. - FNA S.A. En atención a su inconformidad por la atención prestada en el punto de atención, le indicamos 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, debido a que sus observaciones resultan valiosas para identificar oportunidades de mejora y adoptar las medidas correspondientes.

De antemano, ofrecemos excusas por la demora presentada, debido a que en estos momentos nos encontramos en temporada alta.

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](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](http://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: 0 archivos

Proyectó: Edison Yesid Lugo Sierra - 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](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.*