



Bogotá D.C., 20 de abril de 2026

Señor@:

ANONIMO

BOGOTÁ. D.C./ BOGOTÁ. D.C.

01-2303-202604200162633

Asunto: **Respuesta al Radicado No.02-0242-202603250448704**

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 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.

Reconocemos que esta situación ha generado incomodidades y no corresponde a los estándares de calidad, oportunidad y servicio que nos hemos propuesto ofrecer. Somos conscientes de la importancia de brindar una atención ágil, eficiente y oportuna, por lo cual lamentamos sinceramente los inconvenientes ocasionados.

Actualmente, nos encontramos implementando acciones orientadas a fortalecer nuestros procesos de atención, optimizar los tiempos de servicio y mejorar la capacidad de nuestros canales presenciales, con el fin de garantizar una experiencia satisfactoria para todos nuestros usuarios.

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,

HÉCTOR GALEANO CÉSPEDES
Gestor de Calidad - Gerencia PQRS

Anexos: 0 archivos

Proyectó: Linda Sánchez - 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.