



Bogotá D.C. 03 de abril de 2024

Señor

**CONSUMIDOR FINANCIERO**  
**01-2303-202404030210401**

Asunto: **RESPUESTA AL RADICADO 02-2303-202403103288782**

Reciba un cordial saludo en nombre del Fondo Nacional de Ahorro. En atención a su solicitud nos permitimos comunicarle que es política del FNA brindar un excelente servicio a sus afiliados, de manera que con la información suministrada en su oficio, esta Oficina ha tomado en cuenta sus manifestaciones para realizar los correctivos a que haya lugar.

Ofrecemos nuestras más sinceras disculpas por los posibles inconvenientes ocasionados con esta situación y agradecemos que nos haya dado a conocer estos hechos, que nos permiten mejorar día a día nuestros servicios.

Esperamos haber atendido de manera adecuada su solicitud, para el FNA es importante conocer su opinión, por esta razón lo 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 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](http://www.fna.gov.co), Call Center 018000527070 y Bogotá 6013077070 o marca gratis #289(Claro, movistar y tigo), todos los días de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.

Atentamente,

**JUAN FRANCISCO RODRIGUEZ VELASQUEZ**

Profesional Administrativo Grado 03

Gestor de Calidad - Gerencia PQRS

Proyectó: Deisy Paola Quito Bernal

El Defensor del Consumidor Financiero es Luis Humberto Ustáriz Gonzalez (Principal) y Jose 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, Podrás presentar tus reclamaciones con destino al DCF, a través de los canales del FNA, 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.