



Bogotá D.C., 03 de abril de 2024

Señor(a)

**ANONIMO**

**01-2303-202404030210396**

Asunto: **Respuesta al radicado N°02-2303-202403103288785**  
**Sin identificación.**

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro - FNA**. En atención a su solicitud del día 08 de marzo del 2024, le indicamos que no aportó ningún dato para comunicarle la respuesta, sin embargo, informamos que para realizar cualquier trámite de manera presencial, el FNA cuenta con política de puertas abiertas, puede acercarse a cualquier punto de atención previa verificación de los horarios de atención ingresando a nuestra página web, al enlace <https://www.fna.gov.co/atencion-ciudadana/puntos-de-atencion>

Por lo anterior, por ahora no es procedente por el momento volver al sistema de turnos previos.

Reiteramos que nuestro principal interés siempre será ofrecerle un excelente servicio, así como una oportuna atención a sus observaciones y sugerencias con relación a nuestros productos y servicios.

Estamos trabajando de manera continua tanto en capacitación como en la adopción de nuevas herramientas que nos permitan ofrecer un mejor servicio a nuestros Consumidores Financieros, agradecemos que nos haya dado a conocer estos hechos que nos permiten mejorar día a día nuestros servicios.

En nombre del FNA, 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 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).

**Sede principal**

Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia  
Teléfono: 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](http://www.fna.gov.co)

**Facebook:** [www.facebook.com/FNAColombia](https://www.facebook.com/FNAColombia)

**Twitter:** @FNAahorro

[contactenos@fna.gov.co](mailto:contactenos@fna.gov.co)



Recuerde que puede realizar sus 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,

**JENNY GUEVARA CASTAÑEDA**  
Gestor de Calidad - Gerencia PQRS

Proyectó: Zaid Escruceria Acuña

*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.*

**Sede principal**  
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia  
Teléfono: 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](http://www.fna.gov.co)  
**Facebook:** [www.facebook.com/FNAColombia](https://www.facebook.com/FNAColombia)  
**Twitter:** @FNAahorro  
[contactenos@fna.gov.co](mailto:contactenos@fna.gov.co)