



Bogotá D.C., 20 de abril de 2024

Señor@:

**ANONIMO**

anasanzz1881@hotmail.com

**01-2303-202404180218777**

Asunto: **Respuesta al Radicado No.02-2303-202404113449160**

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro - FNA**. En atención a su solicitud, le remitimos con este oficio el paso a paso para que pueda descargar de su aplicativo Fondo en Línea Personas (FELP) los certificados de los diferentes productos que tiene el FNA.

No obstante, en el caso de que prefiera realizar la solicitud ante el punto de atención, le indicamos que el FNA en este momento se encuentra con política de puertas abiertas, por lo cual, los consumidores financieros pueden acercarse al punto de atención de su preferencia con disponibilidad de tiempo para ser atendidos por orden de llegada por uno de nuestros asesores.

Esperamos haber atendido de manera adecuada su solicitud, para el FNA 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).

Finalmente, le comunicamos que pueden 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 marcando gratis # 289 (Claro, movistar y tigo), todos los días de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.

Atentamente,

**FELIPE MONTOYA TRUJILLO**

Gestor de Calidad – Gerencia PQRS

Anexos: 1

Proyectó: Linda Gisell Sanchez Reyes – GERENCIA PQRS

Sede principal

Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia

Télefono: 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)



01-2303-202404180218777

**Sede principal**

Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia  
**Télefono:** 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)

