



Bogotá D.C. 05- de mayo 2024

Señor(a)

anónima

01-2303-202405020273128

Asunto: Respuesta al radicado 02-2303-202404273525411

Reciba un cordial saludo en nombre del Fondo Nacional del Ahorro. En atención a su solicitud y con el fin de dar respuesta de fondo, clara, precisa y oportuna, nos permitimos solicitarle se aclare su petición y adjuntar los soportes correspondientes, si es del caso, por cuanto el objeto de la petición es impreciso.

Lo anterior, teniendo en cuenta que el procedimiento interno PQR-PR-008 establece: "Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare. A dichos derechos de petición se les suspenderán los términos hasta por los diez (10) días hábiles, tiempo durante el cual el peticionario podrá realizar las aclaraciones necesarias".

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.

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, 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,

Gestor de Calidad - Gerencia PQRS

Proyectó Albeiro Alzate

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, 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
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co