



Bogotá D.C. 27 de junio de 2024.

Señor(a)

**ANONIMO**

BOGOTÁ. D.C./ BOGOTÁ. D.C.

**01-2303-202406270442156**

Asunto: **Respuesta al radicado N° 02-2303-202406063680224**

Reciba un cordial saludo por parte del Fondo Nacional del Ahorro S.A. - FNA. En atención a su solicitud, le informamos que no aportó ningún dato para comunicarle la respuesta, sin embargo, hemos tomado acciones para realizar los correctivos a los que haya lugar con relación a la demora presentada en la atención, igualmente comunicamos que su queja se trasladó a la Gerencia Comercial con el fin de validar su caso y proceder de conformidad.

De antemano, ofrecemos excusas por la demora presentada y las posibles incomodidades generadas desde nuestros centros de atención al cliente, siendo una política nuestra la de mejorar día a día el servicio a nuestros afiliados, motivo mismo por el que adelantamos gestiones en pro de la satisfacción al ciudadano.

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,

Gestor de Calidad - Gerencia PQRS

Anexos: **0** archivo(s)

Proyectó: **Luz Mery Cabrera Pérez**

**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)



*El Defensor del Consumidor Financiero es Luis Humberto Ustáriz González (Principal) y José Federico Ustáriz González (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)