



Bogotá D.C. 07/11/2024

Señor(a)

ANONIMO(A)

NO ESTABLECIDO

01-2303-202407100457640

Asunto: **Respuesta Solicitud Radicado 02-2303-202406273757503**

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro S.A. - FNA**. Donde manifiesta " solicite un retiro parcial de cesantías por cese laboral deje registrado con fecha nombre firma y huella el monto por el cual las solicite, el FNA me desembolso un valor diferente al autorizado.", al respecto le informamos usted no nos aportó ningún dato, de documento, nombres, dirección o número de contacto, por tanto no es posible darle una solución, teniendo en cuenta que para validar el estado de su reclamación, es necesario su número de documento, para así proceder a dar una respuesta

Es importante indicar 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".

Por tanto, quedamos a la espera de su información para proceder de conformidad.

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.



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, 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

Proyectó: Miryam Ibeth Peña

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