



Bogotá D.C. 10 de enero de 2025

Señora

**SARA LOPEZ**

LM 2 # D ADL 2

BOGOTÁ. D.C./ BOGOTÁ. D.C.

**01-2303-202501090002506**

Asunto: **Respuesta Radicado No. 02-2303-202501010000082  
C.C. 4927485**

Reciba un cordial saludo por parte del **FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. - FNA S.A.** En atención a su solicitud, le informamos que, nuestro principal interés es atender oportunamente a sus observaciones y sugerencias con relación a nuestros productos y servicios.

Adicionalmente, le solicitamos que para proceder con su solicitud se hace necesario que nos indique su número de teléfono donde nos podamos contactar y especifique un poco más la reclamación y de esta manera realizar el seguimiento a su queja.

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

Proyectó: **Martha Cecilia Rodríguez Herrera. - Gerencia PQRS**

**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)