



Bogotá D.C. 17 de febrero de 2025

Señor (a)

**ANONIMO (A)**

**01-2303-202502150079700**

Asunto: **Respuesta al Radicado No. 02-2303-202502040117953**  
**ANONIMA**

Reciba un cordial saludo por parte del **FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. - FNA S.A.** En atención a su solicitud, le indicamos que no aportó ningún dato para comunicarle la respuesta, sin embargo, brindamos respuesta así:

Nos permitimos informar que nuestro principal interés siempre será ofrecerle un excelente servicio, así como una oportuna atención a sus observaciones y sugerencias con relación a nuestros productos y servicios.

De acuerdo con su inconformismo por la atención recibida, le comentamos que es de precisar que su queja fue remitida al área competente, con el fin de realizar los correctivos a que haya lugar. igualmente, en el FNA S.A. día a día se está trabajando de manera continua tanto en capacitación como en la adopción de nuevas herramientas con el fin de mejorar los tiempos de espera en cada uno de los puntos de atención.

En nombre del FNA S.A. ofrecemos excusas por los inconvenientes ocasionados y agradecemos nos haya dado a conocer estos hechos que nos permiten mejorar día a día nuestros procesos en cada uno de los puntos de atención.

Esperamos haber atendido de manera adecuada su solicitud, para el FNA S.A. es importante conocer su opinión, por esta razón 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 informamos que puede realizar consultas y trámites a través de los siguientes canales: Aplicación móvil FNA Móvil Ágil (App Store-Google Play), Fondo en Línea en [www.fna.gov.co](http://www.fna.gov.co), Contact center línea nacional 018000527070 y Bogotá 6013077070 o marcando gratis # 289 (Claro, Movistar y Tigo) y Asesor en Línea con chat o WhatsApp 3213213441. Nuestros horarios de atención son todos los días de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.

Atentamente,

**Gestor de Calidad - Gerencia PQRS**

Proyectó: Juan Carlos Alvarez Sanabria



*El Defensor del Consumidor Financiero - DCF es Luis Humberto Ustáriz Gonzalez (Principal) y José 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 S.A., el DCF formulará recomendaciones y propuestas que considere, podrá presentar sus reclamaciones con destino al DCF, a través de los canales del FNA S.A , 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*