



Bogotá D.C. 19 de febrero de 2025

Señor(a)

ANONIMO

01-2303-202502170080999

Asunto: **Respuesta Radicado No. 02-2303-202502110150692**
C.C: N/A

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro S.A - FNA S.A.** En atención a su solicitud con respecto a la llegada de mensajes y llamadas para cobro por no pago de obligación que no se encuentran asociadas a su nombre.

Para el FNA S.A es muy importante conocer sus inquietudes y sugerencias en aras de mejorar la calidad de nuestros servicios, por tanto, ofrecemos excusas por las posibles incomodidades generadas, siendo una política nuestra la de mejorar día a día el servicio prestado, motivo mismo por el que adelantamos gestiones en pro de la satisfacción al ciudadano.

Teniendo en cuenta lo expuesto por usted, y una vez validado en el sistema de consulta se evidencia que, por parte de la gerencia encargada se realizó el bloqueo del número celular 3118334*** para que NO realicen ninguna gestión de cobro.

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.

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, 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

Anexos: 00 Archivos

Proyectó: Ana María Delgado Lopez

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



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, 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.