



Bogotá D.C., 27 de febrero de 2025

ANÓNIMO

01-2303-202502260138923

Asunto: **Respuesta al Radicado No. 02-2303-202502150180186**
ANÓNIMO

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro S.A. - FNA**. En atención a su solicitud, le informamos que la petición no es clara, toda vez que en su requerimiento informa "manifiesta la inconformidad porque en muchas ocasiones ha solicitado el envío de la factura a la dirección consignada en nuestro sistema de información y el FNA ha hecho caso omiso a esta solicitud. Espera en esta oportunidad se cumpla mensualmente el envío de la factura a la dirección mencionada teniendo en cuenta que como adulto mayor no maneja medios virtuales, solicita le envíen la factura de su crédito hipotecario, no registra correo y no maneja canales virtuales, nunca le llega la factura".

Sin embargo, no se informa un número de documento, nombre o número del crédito o más información que se pueda validar, por tanto, es necesario especificar su requerimiento para así proceder con 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".

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,

LILIAM PATRICIA MUÑOZ MUÑOZ
Gestor de Calidad - Gerencia PQRS

Proyectó: **Cristian Maldonado**

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.