



Bogotá D.C. 28 de febrero 2025

RTA ANÓNIMO(A)

BOGOTÁ. D.C./ BOGOTÁ. D.C.

01-2303-202502260138924

Asunto: **Respuesta radicado 02-2303-202502180199834
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 únicamente informa: "inconformidad con las llamadas y mensajes recibidos al nombre de la señora Pérez torres Ana patricia y el señor Asprilla informándome de la mora que tienen esas personas. Deseo por favor que validen las bases de datos ya que no conozco a la persona y son todos los días que me generan este tipo de llamadas y mensajes." pero no se informa el número de celular o correo electrónico donde recibe la gestión de cobro para poder vetar el número de celular.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la Ley 1755 de 2015 establece en su Artículo 19..." *Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición*".

Esperamos haber atendido de manera adecuada su solicitud, para el FNA es importante conocer su opinión, por esta razón 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

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*

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