



Bogotá D.C. 10 de marzo de 2025

Señor (a)

**ANONIMO (A)**  
**01-2303-202503030141116**

Asunto: **Respuesta Radicado No. 02-2303-202502190218725**

Reciba un cordial saludo por parte del Fondo Nacional del Ahorro S.A - FNA S.A. En atención a su solicitud y en cuanto al ingreso y navegación en nuestros canales no presenciales, de antemano, ofrecemos excusas por las posibles incomodidades generadas, siendo una política nuestra la de mejorar día a día el servicio a nuestros afiliados, motivo mismo por el que adelantamos gestiones en pro de la satisfacción al ciudadano.

De igual manera, agradecemos que nos haya dado a conocer estos hechos, que nos permiten implementar mejoras en nuestros servicios.

En caso de continuar con fallas para el ingreso a nuestros canales, muy respetuosamente le sugerimos remitir pantallazos del error presentado a [contactenos@fna.gov.co](mailto:contactenos@fna.gov.co) con el fin de brindar guía y acompañamiento por uno de nuestros asesores de manera personalizada.

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).

Recuerde 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, 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 9:00 p.m.

Atentamente,

### Gestor de Calidad - Gerencia PQRS

Anexos: 00 Archivos

Proyectó: Ana Maria Delgado Lopez

*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.*

**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](http://www.facebook.com/FNAColombia)  
**Twitter:** @FNAahorro  
[contactenos@fna.gov.co](mailto:contactenos@fna.gov.co)