

Bogotá D.C., 13 de agosto de 2025

Señor

ANÓNIMO

NO APLICA

NO APLICA / NO APLICA

01-2303-202508110480138

Asunto: **Respuesta Radicado No. 02-2303-202508050944289**
C.C. No Aplica

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro S.A. - FNA S.A.** En atención a su solicitud, le informamos que, validado el sistema de información de la sociedad, con base en el inconveniente reportado, se realizó la respectiva verificación y se evidenció que el portal PQRD se encuentra funcionando correctamente.

A continuación, se relaciona la evidencia de las validaciones realizadas. Por consiguiente, le sugerimos validar que la información de todos los campos se esté ingresando correctamente, sin exceder la longitud establecida en los mismos. Adicionalmente, es posible considerar que en el momento en el que usted envió la petición, se presentaron intermitencias en su conexión, lo cual no le permitió terminar el proceso.

- Se ingresa a la opción Transparencia – PQR



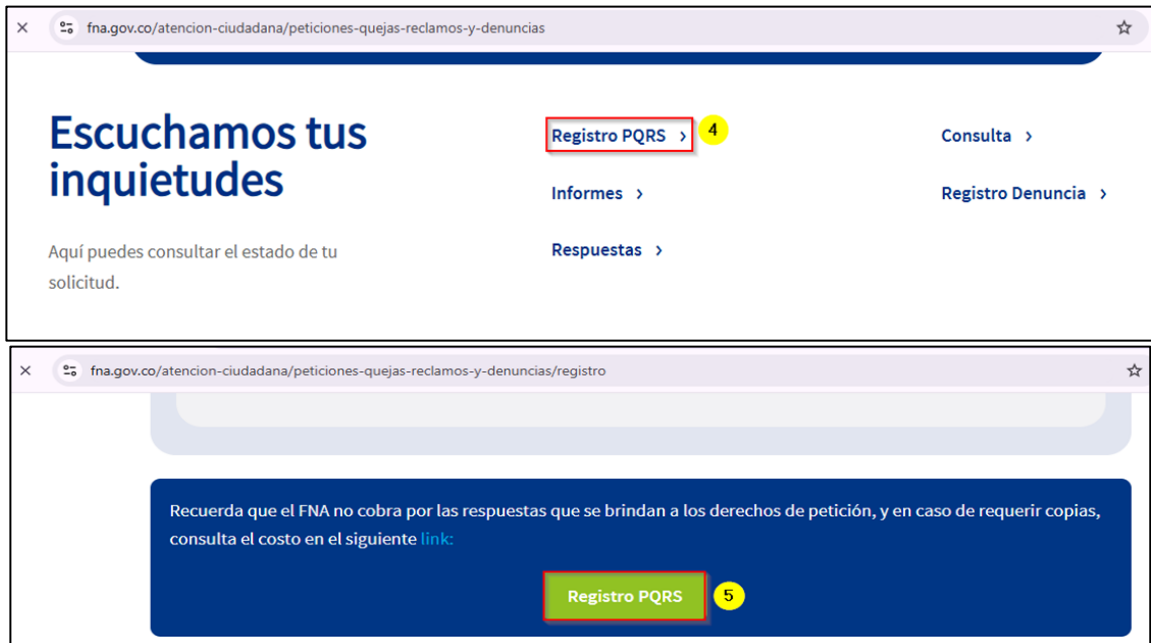
Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

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



- Se selecciona la opción Registro



Escuchamos tus inquietudes

Aquí puedes consultar el estado de tu solicitud.

Registro PQRS > 4

Consulta >

Informes >

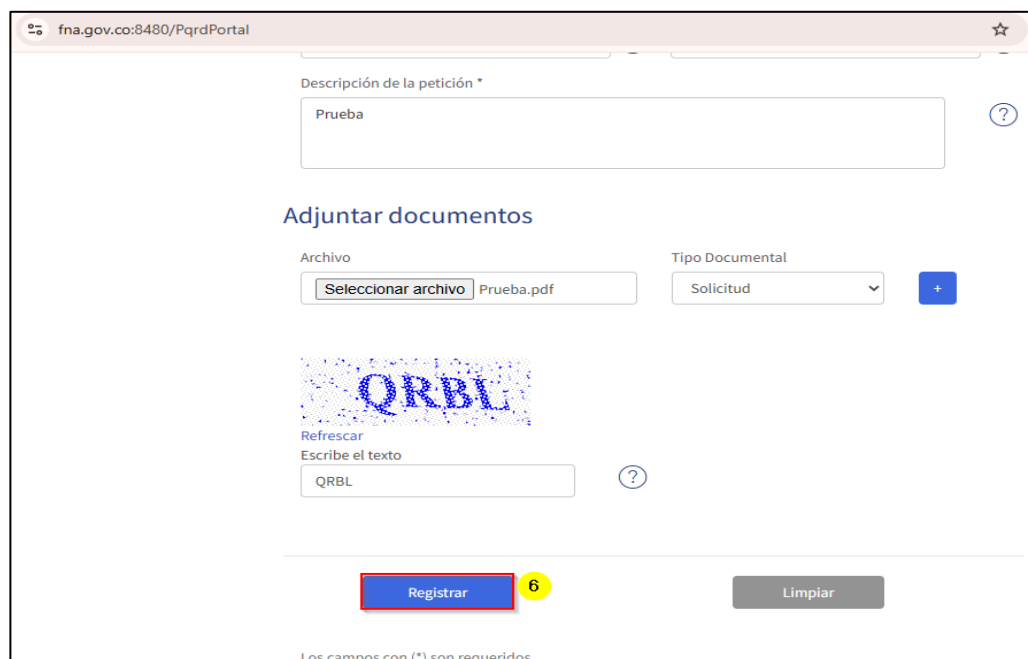
Registro Denuncia >

Respuestas >

Recuerda que el FNA no cobra por las respuestas que se brindan a los derechos de petición, y en caso de requerir copias, consulta el costo en el siguiente link:

Registro PQRS 5

- Se diligencian los campos del formulario y se obtiene el radicado (02xxxxxx).



fna.gov.co:8480/PqrdPortal

Descripción de la petición *

Prueba

Adjuntar documentos

Archivo: Seleccionar archivo Prueba.pdf

Tipo Documental: Solicitud

QRBL

Refrescar

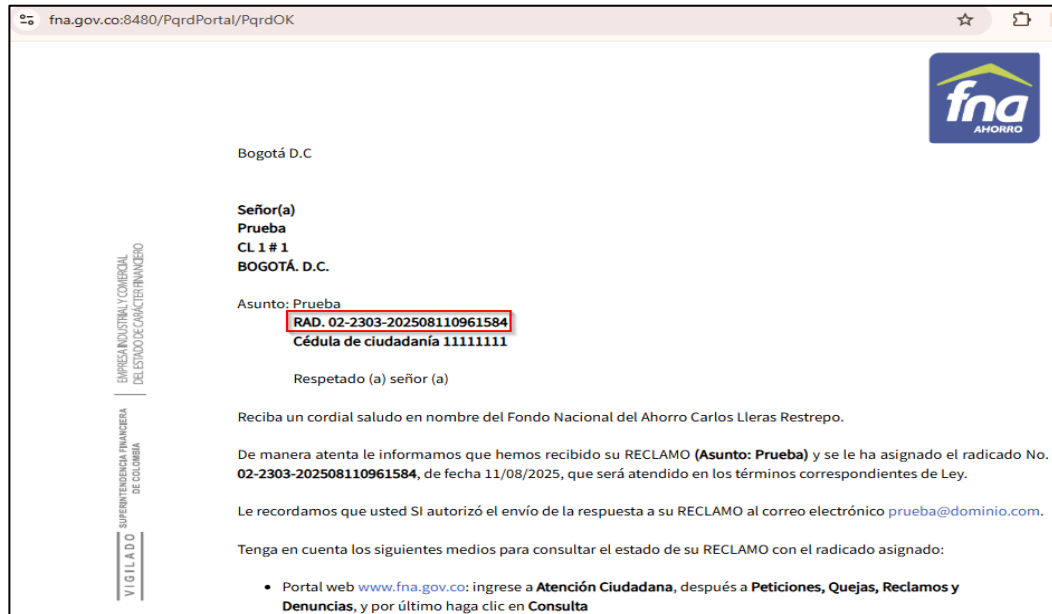
Escribe el texto

QRBL

Registrar 6

Limpiar

Los campos con (*) son requeridos.



Finalmente, le informamos que, al realizar la consulta de radicados de PQRS ingresados nuestro aplicativo interno desde el portal web en la fecha de corte del 11 de julio de 2025 al 11 de agosto de 2025, es posible evidenciar 668 registros exitosos.

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

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, 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

Proyectó: Maria Fernanda Pérez - Gerencia PQRS

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