



Bogotá D.C., 13 de agosto de 2025

Señor(a)

**ANONIMO**

**01-2303-202508120480653**

Asunto: **Respuesta al radicado N°02-2303-202508090957931**

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro S.A. - FNA S.A.** En atención a su solicitud, le informamos que, en cumplimiento de nuestras funciones de atención al ciudadano y gestión eficiente de solicitudes, hemos revisado la petición presentada, no obstante, se ha identificado que dicha solicitud carece de información esencial para su trámite, específicamente los datos de contacto para comunicarle la respuesta y la ciudad o punto de atención al que se refiere la queja.

La ausencia de estos elementos impide escalar el requerimiento a las instancias correspondientes, ya que no es posible determinar con precisión el lugar o dependencia responsable de atender el caso. Por lo tanto, se solicita al ciudadano complementar la información con los datos faltantes, lo cual permitirá dar continuidad al proceso y garantizar una respuesta adecuada y oportuna.

Esta actuación se enmarca en los principios de eficiencia, claridad y trazabilidad que rigen la gestión documental y la atención al usuario en el FNA S.A., asegurando que cada solicitud sea tratada con el rigor y la formalidad que corresponde.

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,

**JENNY GUEVARA CASTAÑEDA**  
Gestor de Calidad - Gerencia PQRS

Proyectó: Luis Eduardo Rodríguez Salazar - Gerencia PQRS

*El Defensor del Consumidor Financiero - DCF es Luis Humberto Ustáriz González (Principal) y José Federico Ustáriz González (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.*