



Bogotá D.C., 11 de diciembre de 2025

Señor(a)

ANONIMO

01-2303-202512100678895

Asunto: **Respuesta al radicado N°02-2303-202511281302239**

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro S.A. - FNA S.A.** En atención a su solicitud, le informamos que no aportó ningún dato para comunicarle la respuesta, sin embargo, hemos tomado acciones para realizar los correctivos a los que haya lugar con relación a las situaciones manifestadas.

Es de precisar que su queja fue remitida al área competente, con el fin de realizar los correctivos a que haya lugar, para lo cual la Gerencia de Cobranzas implemento un seguimiento con los aliados, donde se puedan generar hallazgos si los hubiese con respecto a lo manifestado en el comunicado que nos reportan.

Agradecemos la información suministrada, la cual es valiosa para nuestra entidad y nos permite fortalecer nuestro control y seguimiento como supervisores del contrato.

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,

JENNY GUEVARA CASTAÑEDA
Gestor de Calidad - Gerencia PQRS

Proyectó: Pamela Cardona - 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.