



Bogotá D.C. 14 de enero de 2026

Anónimo

BOGOTÁ. D.C./ BOGOTÁ. D.C.

01-2303-202601120004597

Asunto: **Respuesta al radicado No.02-2303-202512271373898**

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro S.A. - FNA S.A.** En atención a su solicitud, le informamos que, realizadas las validaciones evidenciamos que **no aportó** ningún dato de identificación, para realizar las validaciones correspondientes y atender de fondo su solicitud.

Sin embargo, se recuerda al afiliado que el desembolso se realiza cuando se surta completamente el trámite de legalización y el giro se realiza una vez se aporte la primera copia de la escritura pública que preste merito ejecutivo a favor del FNA (copia debidamente registrada) y se verifique la correcta constitución y registro de la garantía hipotecaria.

Es importante indicarle que la solicitud del crédito se debe ajustar a las políticas para la aprobación y desembolso, en todas y c/u de las etapas, se verifica el cumplimiento de los requisitos básicos e idoneidad de la documentación presentada de acuerdo con el **REGLAMENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA.**

Ofrecemos excusas por las posibles incomodidades generadas, agradecemos su comunicación ya que nos permite implementar mejoras en nuestros productos y servicios, esperamos brindarle un excelente servicio en una próxima oportunidad, 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.

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

Proyector: Leidy Alejandra González - 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.