

Bogotá D.C. 14 de enero de 2026

Señor(a)

AFILIADO

01-2303-202601130005051

Asunto: **Respuesta Radicado: 02-2303-202512271374278**
ANONIMO

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro S.A. - FNA S.A.** En atención a su solicitud, le informamos que, nuestro principal interés siempre será ofrecerle un excelente servicio, así como una oportuna atención a sus observaciones y sugerencias con relación a nuestros productos y servicios.

De acuerdo con su inconformismo por la atención recibida por parte de una asesora en uno de nuestros puntos de atención, le comentamos que su queja fue remitida al área Comercial, con el fin de realizar las validaciones pertinentes y realizar la retroalimentación necesaria sobre lo ocurrido. Igualmente, en el FNA S.A. día a día se está trabajando de manera continua tanto en capacitación como en la adopción de nuevas herramientas con el fin de fortalecer el servicio prestado en cada uno de los puntos de atención.

No obstante, en la validación realizada se indica que en el primer momento la asesora recibió la documentación incompleta, la cual fue solicitada nuevamente y se recibió después de casi 15 días, finalmente luego de aportarse el "otro si" finalizando noviembre 2025, este ya estaba por vencerse, la asesora le envió un último correo con fecha 27 de diciembre informando el por qué no se tramitaba dicho crédito y se anexó los requisitos y los tiempos de los documentos.

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.

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,

JUAN FRANCISCO RODRIGUEZ VELASQUEZ

Profesional Administrativo Grado 03

Gestor de Calidad - Gerencia PQRS

Proyectó: Judy Clavijo - 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.