



Bogotá D.C. 19 de enero 2026

Respetado(a) Señor(a)
ANONIMO(A)
01-2303-202601160006804

Asunto: **Respuesta radicado N° 02-2303-202601070011428**

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.

Es importante mencionar lo siguiente:

- El FNA tiene hasta *5 días hábiles* para ejecutar el pago o giro de tus cesantías, contados desde el siguiente día hábil después de que radicas el trámite completo y con todos los documentos requeridos.
- Este plazo de 5 días hábiles empieza una vez se tiene toda la documentación completa y valida. Si falta algo o hay algún embargo, pignoración o estado especial el proceso puede demorar más.
- Si haces el trámite por *Fondo en Línea* o la *app del FNA* y ya está todo aprobado por su empleador, en algunos casos el dinero puede gestionarse en menos tiempo (hasta 24 h) después de esa aprobación.

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: Sandra Rincon - Gerencia PQRS

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



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.