



Bogotá D.C., 11 de marzo de 2026

ANONIMA

01-2303-202603090098471

Asunto: **Respuesta al Radicado No. 02-2303-202602190220911**
ANONIMA

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 será atender oportunamente a sus observaciones y sugerencias con relación a nuestros productos y servicios.

Es de señalar 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 la atención de sus pretensiones.

De acuerdo con su inconformismo, ponemos en conocimiento que, 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 mejorar los tiempos de espera en cada uno de los puntos de atención.

De otra parte, le indicamos que puede realizar retiro de sus Cesantías a través de nuestra página web, en "Fondo en Línea Personas (FELP)", sin necesidad de documentación adicional, solo con la autorización de su empleador mediante el uso de la clave multiusuario.

Si decide hacer el retiro en un punto de atención, deberá presentar la documentación indicada en el "Listado de documentos para el retiro de cesantías" adjunto a este comunicado.

Para más información, ingrese a: **<https://www.fna.gov.co/cesantias/retiros>**

En ese sentido, una vez se cuente con el resultado de la investigación, se notificará para que se proceda con la respuesta.

En nombre del FNA S.A. ofrecemos excusas, por las posibles inconvenientes y reprocesos que la situación pudo haberle generado, 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 a nuestros afiliados.



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,

Firmado digitalmente
por LILIAM PATRICIA
MUÑOZ MUÑOZ
Fecha: 2026.03.11
07:32:30 -05'00'

LILIAM PATRICIA MUÑOZ MUÑOZ
Gestor de Calidad - Gerencia PQRS

Anexo: **(01) Folio**

Proyectó: **Juan Carlos Alvarez Sanabria - 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.

APLICA PARA: retiro parcial o definitivo de cesantías según el destino económico.

1. DOCUMENTACIÓN OBLIGATORIA REQUERIDA PARA RETIROS PARCIALES Y DEFINITIVOS EXCEPTOS RETIROS PARA EDUCACIÓN

TIPO DE DOCUMENTO	CARACTERÍSTICAS DEL DOCUMENTO SOLICITADO
FORMULARIO GCP-ACC-FO-018 DE SOLICITUD DE RETIRO DE CESANTÍAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Debidamente diligenciado sin tachones ni enmendaduras, firma e impresión dactilar del afiliado(a). ✓ NO requiere firma del empleador. ✓ Se debe diligenciar un formulario de retiro de cesantías por cada empleador que haya realizado aportes a las cuentas individuales del afiliado.
Carta de autorización de retiro expedida por el empleador	<p>RETIROS PARCIALES: Carta de autorización del empleador para retiros parciales en original. Debe venir como mínimo con los siguientes ítems:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Logo y nombre claro de la empresa en la cual el empleador autoriza el retiro, documento de identificación del empleador, firma del empleador ya sea física, digital (aplica para empresas privadas) o acto administrativo. 2. Nombre completo y número de identificación del afiliado(a). 3. La carta de autorización no debe ser superior a los 90 días desde su expedición. 4. Valor del retiro. 5. En los casos en que el empleador sea persona natural la carta debe contener teléfono y dirección. <p>RETIRO DEFINITIVOS: Carta de terminación o resolución para retiros definitivos, no se requiere que sea en original. Debe venir como mínimo con los siguientes ítems:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Logo, nombre claro, firma del empleador ya sea física, digital y NIT de la empresa (aplica para entidades privadas). 2. Nombre completo y número de identificación del afiliado(a). 3. En los casos en que el empleador sea persona natural la carta debe contener teléfono y dirección. <p>Nota: Las cartas de preaviso no son válidas como terminación de contrato.</p> <p>RETIRO DEFINITIVOS PARA PENSIONADOS: Fotocopia Resolución de pensión y/o recibo de pago de la mesada pensional.</p> <p>RETIRO DEFINITIVOS PARA EMPLEADORES EN PROCESO DE LIQUIDACION: Carta de terminación para retiros definitivos no se requiere que sea en original debe venir como mínimo con los siguientes ítems:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fecha de terminación del contrato o acto administrativo mediante la cual se da por terminado el vínculo laboral. 2. Nombre claro, firma del liquidador ya sea física, digital y NIT de la empresa. 3. Nombre completo y número de identificación del afiliado(a) <p>RETIRO DEFINITIVOS POR SUSTITUCION PATRONAL: En caso de sustitución patronal en la carta de autorización suscrita por el nuevo empleador debe informar los datos del afiliado, valor del retiro, fecha de sustitución, destino económico y las empresas a las cuales corresponde la sustitución patronal sobre las que se solicita el retiro de cesantías.</p>
Documento de identidad (cédula tarjeta de identidad-cédula extranjería o pasaporte con visa vigente)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fotocopia legible del documento aportado.
Documento de identificación para extranjeros	<p>Fotocopia legible del documento aportado.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasaporte 2. Permiso Especial de Permanencia 3. Permiso de Protección Temporal

1.1. DOCUMENTOS ADICIONALES EN CASO DE PRESENTARSE LAS SIGUIENTES CONDICIONES

Servicio militar	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prueba sumaria de su llamamiento ordinario o convocatoria de reservas para prestar el servicio militar. (Este documento reemplaza la carta del empleador del numeral 1).
Pignoración externa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estado de cuenta o paz y salvo a la fecha de la deuda. Debe venir el nombre completo del afiliado y el documento de identificación, con el fin de actualizar o levantar dicha marcación. La fecha de expedición no debe ser mayor a treinta (30) días. Nota: Si el retiro es parcial, el afiliado podrá disponer del excedente que no esté pignorado. Para los casos en donde se desee realizar el pago a la entidad pignoradora, está debe indicar claramente la información para el giro. Pignoración externa
Embargo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Oficio original o fotocopia no mayor a 90 días emitido por entidad judicial o entidad pública dirigido al Fondo Nacional del Ahorro S. A. el cual debe contener: número del proceso, nombre completo, tipo de documento y número de identificación del afiliado demandado y del demandante indicando el levantamiento o modificación de la medida cautelar sobre las cesantías, prestaciones sociales o demás emolumentos.
Compra de acciones propiedad del estado (Ley 226 de 1995 y Dec. 1562 de 2019)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprobante de adjudicación de acciones indicando el valor y los datos del vendedor o comisionista de bolsa, según el caso, (NIT, banco, número y tipo de cuenta bancaria), e identificación y nombre del afiliado. ✓ El afiliado deberá acreditar su calidad de trabajador con las condiciones especiales establecidas en el artículo 3 de la Ley 226 de 1995 (trabajadores activos y pensionados, extrabajadores, siempre y cuando no hayan sido desvinculados con justa causa por parte del patrono)
Abonos a créditos Fondo Nacional del Ahorro S.A. del conyuge	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopia legible del registro civil de matrimonio (cónyuge) o declaración extra juicio de convivencia (unión marital de hecho). 2. Para los casos de declaración extrajuicio de convivencia se debe verificar que la unión marital de hecho no sea inferior a dos (2) años. 3. La declaración extrajuicio debe venir firmada por los dos cónyuges.
Empleador fallecido si es persona natural	<p>En los casos en los que el empleador fallece y este sea persona natural y no existan herederos, se podrá dar trámite al retiro de cesantías siempre y cuando el afiliado adjunte los siguientes soportes documentales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de defunción del empleador. 2. Declaraciones extrajuicio del afiliado que den fe de la relación laboral que existió y que además no existen herederos del difunto patrono. <p>En caso de que existan herederos se debe adjuntar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de defunción del empleador. 2. Carta de autorización por parte del hereero.

2. DOCUMENTACIÓN OBLIGATORIA REQUERIDA PARA RETIROS EDUCATIVOS:

(solo se paga período actual o próximo a cursar) - **Pago de educación básica** (colegio, Jardín) **Educación Superior** (pregrado, especialización, maestría, doctorado, derechos de grado, cursos para el desarrollo humano) - **Cursos de educación para el trabajo** (con un mínimo a 160 horas)

2.1. DOCUMENTACIÓN OBLIGATORIA REQUERIDA PARA RETIROS EDUCATIVOS PAGO DIRECTO INSTITUCIONES EDUCATIVAS

FORMULARIO GCP-ACC-FO-018 DE SOLICITUD DE RETIRO DE CESANTÍAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Debidamente diligenciado sin tachones ni enmendaduras, firma e impresión dactilar del afiliado. ✓ NO requiere firma del empleador.
Fotocopia del documento de identidad del afiliado	✓ Fotocopia legible del documento de identificación.
Recibo de matrícula	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En caso de retiros para educación, este documento reemplaza la carta del empleador. ✓ Recibo de matrícula para desembolso a la institución educativa; el documento como mínimo debe relacionar: nombre del estudiante, valor a cancelar, concepto del pago, nombre de la institución educativa, programa a cursar, NIT y el período a pagar (el cual debe corresponder al período actual o próximo a cursar).
Documento de registro ante el Ministerio de Educación Nacional o la entidad territorial competente	✓ Este documento deberá ser aportado en caso de que la institución no se encuentre registrada en el SNIES (snies.mineducacion.gov.co).

2.2. DOCUMENTACIÓN OBLIGATORIA REQUERIDA PARA RETIROS EDUCATIVOS PAGO DIRECTO AL AFILIADO

FORMULARIO GCP-ACC-FO-018 DE SOLICITUD DE RETIRO DE CESANTÍAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Debidamente diligenciado sin tachones ni enmendaduras, firma e impresión dactilar del afiliado. ✓ NO requiere firma del empleador.
Fotocopia del documento de identidad del afiliado	✓ Fotocopia legible del documento de identificación.
Recibo de matrícula o certificación de la institución educativa	<p>En caso de retiros para educación, este documento reemplaza la carta del empleador. El afiliado puede presentar uno como soporte de pago cualquiera de los siguientes documentos (son excluyentes uno del otro):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En caso de presentar el soporte de recibo de matrícula, como mínimo debe contener: sello de la institución educativa y/o entidad financiera donde se evidencia el pago realizado por el afiliado (el beneficiario del giro solo podrá ser el afiliado). En el soporte de pago documento como mínimo debe relacionar: nombre del estudiante, valor cancelado y/o pagado por el afiliado, concepto del pago, nombre de la institución educativa, programa a cursar, NIT y el período cancelado (el cual debe corresponder al período actual o próximo a cursar). 2. En caso de presentar certificación de la institución educativa, como mínimo debe relacionar: nombre del estudiante, valor cancelado y/o pagado por el afiliado, concepto del pago, nombre de la institución educativa, programa a cursar, NIT y Resolución de funcionamiento, el período cancelado (el cual debe corresponder al período actual o próximo a cursar).
Documento de registro ante el Ministerio de Educación Nacional o la entidad territorial competente	✓ Este documento deberá ser aportado en caso de que la institución no se encuentre registrada en el SNIES (snies.mineducacion.gov.co).

2.3. DOCUMENTACIÓN OBLIGATORIA REQUERIDA PARA RETIROS EDUCATIVOS PAGO DIRECTO AL AFILIADO PARA INSTITUCIONES EDUCATIVAS EN EL EXTERIOR

FORMULARIO GCP-ACC-FO-018 DE SOLICITUD DE RETIRO DE CESANTÍAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Debidamente diligenciado sin tachones ni enmendaduras, firma e impresión dactilar del afiliado. ✓ NO requiere firma del empleador.
Fotocopia del documento de identidad del afiliado	✓ Fotocopia legible del documento de identificación.
Recibo de matrícula o certificación de la institución educativa	<p>En caso de retiros para educación, este documento reemplaza la carta del empleador. El afiliado debe presentar uno como soporte de pago cualquiera de los siguientes documentos (son excluyentes uno del otro):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En caso de presentar el soporte de recibo de matrícula, como mínimo debe contener: sello de la institución educativa y/o entidad financiera donde se evidencia el pago realizado por el afiliado (el beneficiario del giro solo podrá ser el afiliado). En el soporte de pago documento como mínimo debe relacionar: nombre del estudiante, valor cancelado y/o pagado por el afiliado, concepto del pago, nombre de la institución educativa, programa a cursar, NIT y período cancelado (el cual debe corresponder al período actual o próximo a cursar). 2. En caso de presentar certificación de la institución educativa, como mínimo debe relacionar: Nombre del estudiante, valor cancelado y/o pagado por el afiliado, concepto del pago, nombre de la institución educativa, programa a cursar, NIT y período cancelado (el cual debe corresponder al período actual o próximo a cursar).
Documento de registro ante el Ministerio de Educación Nacional	✓ Las instituciones educativas extranjeras deberán estar inscritas o registrada en el SNIES (snies.mineducacion.gov.co).

2.4. DOCUMENTACIÓN OBLIGATORIA REQUERIDA PARA RETIROS EDUCATIVOS PARA PAGO A INSTITUCIONES EDUCATIVAS EN EL EXTERIOR CON CUENTAS BANCARIAS EN COLOMBIA

FORMULARIO GCP-ACC-FO-018 DE SOLICITUD DE RETIRO DE CESANTÍAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Debidamente diligenciado sin tachones ni enmendaduras, firma e impresión dactilar del afiliado. ✓ NO requiere firma del empleador.
Fotocopia del documento de identidad del afiliado	✓ Fotocopia legible del documento de identificación.
Recibo de matrícula o certificación de la institución educativa	<p>En caso de retiros para educación, este documento reemplaza la carta del empleador. El afiliado debe presentar cualquiera de los siguientes documentos (son excluyentes uno del otro):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibo de matrícula, como mínimo debe contener: Nombre del estudiante, valor a cancelar y/o pagar por el afiliado, concepto del pago, nombre de la institución educativa, programa a cursar, NIT y período a cursar (el cual debe corresponder al período actual o próximo a cursar). 2. Certificación de la institución educativa, como mínimo debe relacionar: nombre del estudiante, valor cancelar y/o pagar por el afiliado, concepto del pago, nombre de la institución educativa, programa a cursar, NIT y período a cursar (el cual debe corresponder al período actual o próximo a cursar).

2.5. DOCUMENTACIÓN ADICIONAL REQUERIDA PARA RETIROS EDUCATIVOS EN CASO DE:

Si el retiro es para el pago del Crédito Educativo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Certificado de crédito otorgado y estado de cuenta en el que se refleje el nombre del deudor, saldo de la deuda o el valor a pagar y se acredite la realización del pago a la institución educativa. ✓ El giro se realizará directamente a la entidad otorgante del crédito.
Si el retiro es para el pago del Ahorro Programado o Seguro Educativo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Certificado de existencia y representación de la entidad con la que contrató el ahorro programado o el seguro educativo. ✓ Fotocopia del contrato suscrito y/o póliza de seguro suscrito con la entidad. ✓ Fotocopia de la factura y/o cuenta de cobro con destino a la entidad con la cual contrató el ahorro programado o seguro educativo para educación superior según corresponda. ✓ Fotocopia de los registros civiles correspondientes o documento original de la declaración, según corresponda.
Si el retiro es para conyuge o compañera permanente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fotocopia legible del registro civil de matrimonio. ✓ Unión Marital de hecho: declaración extrajudicial la cual indique que la convivencia ha sido superior a dos (2) años, el documento debe venir firmado por las dos (2) cónyuges.

Si el retiro es para hijastros	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fotocopia del registro civil de nacimiento. ✓ Fotocopia registro civil de matrimonio o en caso de que no estén casados (unión marital de hecho) presentar declaración extrajuicio la cual indique que la convivencia ha sido superior a dos (2) años, el documento debe venir firmado por las dos (2) personas.
Si el retiro es para hijos	✓ Fotocopia del registro civil de nacimiento.
Si el retiro es para hijos de crianza	✓ Si el retiro es para hijos de crianza, el afiliado debe aportar documento proferido por autoridad judicial (Juez) mediante el cual se acredite el reconocimiento de tal calidad.
3. TIPOS DE PODERES PARA RETIROS CON APODERADO SEGÚN SEA EL CASO	
Se debe tener en cuenta que el poder debe facultar al apoderado para adelantar el trámite de retiro de cesantías y solo debe ser específico cuando se faculte al apoderado para recibir el dinero.	
FORMATO GCP-ACC-FO-017 SOLICITUD RETIRO DE CESANTÍAS Y/O AVC CON APODERADO	✓ Formato original debidamente diligenciado, sin tachones ni enmendaduras, con firma y huella de la persona que presenta la solicitud.
Fotocopia del documento de identidad del apoderado	✓ Fotocopia legible del documento de identificación.
Poder general constituido mediante escritura pública	✓ Fotocopia del poder otorgado mediante documento público en donde el apoderado informe cuál de las facultades conferidas en forma general va a ejercer para efectuar el trámite. Si el documento tiene fecha de expedición superior a seis (6) meses, debe anexar certificación expedida por la notaría informando que el mismo no ha sido modificado o revocado.
Poder con presentación personal y autenticación de firmas, huella y contenido ante notaria	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El poder debe facultar al apoderado para adelantar el trámite de retiro ✓ Debe venir con presentación personal de las partes y con autenticación de firma, huella y contenido tanto del apoderado como del poderdante. <p>Nota: En los casos que se requiera que los recursos solicitados sean girados al apoderado, se debe otorgar la facultad de recibir los dineros en dicho poder.</p>
Poder avalado por la oficina jurídica del centro carcelario (aplica cuando el afiliado se encuentre privado de la libertad)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Documento original en el que se informe de forma clara y explícita sobre las finalidades para las cuales le fue otorgado. Debe venir con presentación personal de las partes y con autenticación de firma, huella y contenido tanto del apoderado como del poderdante y adicionalmente debe venir el aval de la oficina jurídica del centro carcelario donde se encuentra recluso el afiliado. <p>Nota: En los casos que se requiera que los recursos solicitados sean girados al apoderado, se debe otorgar la facultad de recibir los dineros en dicho poder</p>
Poder elaborado en el exterior	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Poder (Fotocopia u original), debe facultar al apoderado para adelantar el trámite de retiro, contar con sello de apostillado emitido por el ente competente en el país de expedición. En caso, de que el país en donde fue emitido el poder no se encuentre dentro del convenio de la HAYA, este documento debe ser presentado ante el respectivo cónsul de Colombia de dicho país. ✓ Si el documento a presentar viene en un idioma diferente, debe ser traducido al español, este documento debe contar con la aceptación por parte del apoderado en Notaría en Colombia y venir con autenticación de firma, huella y contenido. <p>Nota: En los casos que se requiera que los recursos solicitados sean girados al apoderado, se debe otorgar la facultad de recibir los dineros en dicho poder.</p>
Poder otorgado por afiliado con nacionalidad extranjera (pasaporte, permiso especial de permanencia, permiso de protección temporal)	✓ Autenticación del poder el cual debe ser de firma, huella y contenido ante notaria tanto del afiliado como del apoderado; sin embargo, la autenticación de huella por parte del afiliado debe ser de forma física dado que a los extranjeros no es posible realizarles autenticación biométrica.
4. FALLECIDOS	
Ver: LISTA DE DOCUMENTOS SOLICITUD RETIRO CESANTÍAS/AVC AFILIADOS FALLECIDOS GCP-ACC-FO-004.	
5. OBSERVACIONES IMPORTANTES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El Fondo Nacional del Ahorro S. A. no tiene convenio de pagos con plataformas financieras 100 % digitales como NEQUI, Daviplata y Bancolombia a la mano (de 10 dígitos), por lo anterior es importante validar que la cuenta a la cual solicite el giro de los recursos el afiliado no corresponde a dichas plataformas. 2. A partir del 21 de julio 2025, el Fondo Nacional del Ahorro S. A. habilitó los bancos digitales Lulobank, Nubank y Rappipay. 3. De acuerdo con la naturaleza del presente trámite; los poderes especiales que se otorguen NO se encuentran regulados por el Decreto 806 del 2020, motivo por el cual es obligatorio realizar autenticación de firma, huella y contenido por ambas partes; Igualmente se debe indicar la facultad de manera expresa para recibir sumas de dinero. 	
Nota: Este documento es de consulta, no es necesario aportarlo al trámite.	