



Bogotá D.C. 10 de marzo de 2026

Señor(a)
ANONIMO
01-2303-202603060097100

Asunto: **Respuesta radicado: 02-2303-202602190226243**

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro S.A. - FNA S.A.** En atención a su solicitud, le informamos que actualmente estamos registrando una mayor afluencia de afiliados debido a la temporada de aporte de cesantías; no obstante, 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.

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 mejorar los tiempos de espera en cada uno de los puntos de atención.

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: 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.