



Bogotá D.C., 10 de marzo de 2026

Señor(a)

ANONIMO

01-2303-202603090097769

**Asunto:** Respuesta Radicado No:02-2303-202603030312348  
SIN IDENTIFICACION

**Reciba un cordial saludo por parte del Fondo Nacional del Ahorro S.A. - FNA S.A. En atención a la queja radicada en la página web, le informamos que no aportó ningún dato para comunicarle la respuesta, sin embargo, hemos dado traslado al área correspondiente para su estudio, conforme a los procedimientos establecidos y para tomar los correctivos pertinentes, de igual manera se informa que en los puntos de atención a nivel nacional se están presentando altos tiempos de espera por la temporada de pago de cesantías.**

**Ofrecemos disculpas por la demora en el trámite y las posibles molestias ocasionadas. Como parte de nuestra política de mejora continua, trabajamos día a día para optimizar el servicio a nuestros afiliados, por lo que estamos llevando a cabo gestiones orientadas a la satisfacción del Consumidor Financiero.**

**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](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](http://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**

**Proyecto Zaid Escruceria Acuña - 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](mailto: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**