



Bogotá D.C. 13 de abril de 2026

Señor (a)

Anónimo

No Aplica

BOGOTÁ. D.C./ BOGOTÁ. D.C.

01-2303-202604130159419

Asunto: **Respuesta Radicado No. 02-2303-202603180418114**
Anónimo

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, sin embargo, hemos tomado acciones para realizar los correctivos a los que haya lugar con relación a la atención del Punto de Rihacha. Es importante mencionar que, en este Punto no se permiten los agendamientos por las plataformas del FNA S.A., sin embargo, para llevar a cabo la atención al cliente, se tomó la decisión de realizar la asignación de turnos a través del correo electrónico hayola@fna.gov.co. y al mismo correo se responde la cita teniendo en cuenta la disponibilidad para la asignación y el orden de llegada del correo.

En nombre del FNA S.A., ofrecemos excusas por los inconvenientes ocasionados y agradecemos nos haya dado a conocer estos hechos que nos permiten mejorar día a día nuestros procesos.

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,

CARMEN CECILIA VARGAS VILLAMIZAR

GESTORA DE CALIDAD - GERENCIA PQRS

Proyectó: Alejandra Ortega Lozano - 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.