



Bogotá D.C. 15 de abril de 2026

Señor(a)

ANONIMO(A)

01-2303-202604150161025

Asunto: **Respuesta Radicado No. 02-2303-202603200432017**
C.C: N/A

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro S.A. - FNA S.A.** En atención a su solicitud, ofrecemos excusas por la demora presentada para la radicación del trámite. No obstante, es importante señalar que los tiempos de atención se han visto impactados debido a la alta volumetría y afluencia por parte de nuestros afiliados.

Así las cosas, agradecemos nos haya dado a conocer estos hechos que nos permiten mejorar día a día nuestro servicio.

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

Anexos: 00 Archivos

Proyecto: Ana Maria Delgado Lopez - 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.