



Bogotá D.C. 27 de abril 2026

Señor (a)
ANONIMO
01-2303-202604240218070

Asunto: Respuesta al radicado 02-2303-202604070489801
C.C anónimo

Reciba un cordial saludo por parte del Fondo Nacional del Ahorro S.A. – FNA S. A. En atención a su oficio, le informamos que 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.

Es de precisar que su queja fue remitida al área competente, con el fin de realizar los correctivos pertinentes conforme a los requerimientos exigidos por la Entidad.

Estamos trabajando de manera continua tanto en capacitación como en la adopción de nuevas herramientas que nos permitan ofrecer un mejor servicio a nuestros Consumidores Financieros, agradecemos que nos haya dado a conocer estos hechos que nos permiten mejorar día a día nuestros servicios.

La entidad cuenta con un protocolo de atención el cual se enmarca en la prestación adecuada con el uso de un lenguaje claro, sencillo, manteniendo las normas básicas de cortesía y respeto para brindar un excelente servicio.

En nombre del FNA, 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,

GESTOR DE CALIDAD GERENCIA PQRS

Proyectó: Albeiro Alzate

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