



Bogotá D.C. 5 de mayo de 2026

Señor(a)

**ANÓNIMO**

BOGOTÁ. D.C./ BOGOTÁ. D.C.

**01-2303-202605050223507**

Asunto: **Respuesta Radicado No.: 02-2303-202604100504948**

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro S.A. - FNA S.A.** En atención a su solicitud, relacionada a los cambios en el personal de los puntos de atención, le indicamos que entendemos que esta situación ha impactado la continuidad y la oportunidad en la atención. No obstante, el FNA ha venido implementando medidas tales como fortalecimiento de las capacitaciones continuas al personal en temas de trámites y servicios, atención al consumidor financiero, clínicas de ventas, entre otras.

Así mismo se realiza seguimiento permanente a la calidad del servicio, para garantizar una excelente experiencia del usuario en nuestros puntos de atención.

De antemano, ofrecemos excusas por la demora presentada en trámite y las posibles incomodidades generadas.

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**

Anexos: 0 Archivos

Proyecto: Oscar Ramiro Reyes Prada - Gerencia PQRS