



Bogotá D.C., 19 de mayo de 2026

Señor:

**ANONIMO**

BOGOTÁ. D.C./ BOGOTÁ. D.C.

**01-2303-202605190231468**

Asunto: **Respuesta al Radicado No.02-2303-202604250576214**

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro S.A. - FNA S.A.** En atención a su solicitud, le informamos que, nuestro principal interés será atender oportunamente 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 a que haya lugar.

En el Punto de Atención CAN pueden presentarse mayores tiempos de espera en periodos de alta demanda; sin embargo, se han implementado medidas para optimizar la atención. Los tiempos pueden variar según la complejidad de cada trámite, especialmente en procesos que requieren validaciones detalladas.

Se cuenta con personal de orientación y supervisión permanente para garantizar un servicio adecuado. Además, existen canales digitales y un sistema de turnos que aseguran el orden, la equidad y la mejora continua en la atención.

En nombre del FNA SA, 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](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,

**HÉCTOR GALEANO CÉSPEDES**  
**Gestor de Calidad - Gerencia PQRS**

Anexos: 0 archivos

Proyectó: Linda Sánchez - 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.*