



Bogotá D.C. 22 de mayo de 2026

Señor(a)
ANONIMO(A)
01-2303-202605210927741

Asunto: **Respuesta Radicado No. 02-2303-202604290590510**

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro S.A. - FNA S.A.** En atención a su solicitud, agradecemos que haya compartido su experiencia con nosotros. En el FNA S.A trabajamos continuamente con la mejor disposición y cordialidad, buscando brindar un servicio de calidad a todos los clientes que se acercan a nuestras oficinas, con el objetivo de que se lleven una imagen positiva de la entidad.

De antemano ofrecemos excusas por la demora presentada para la radicación de su trámite. No obstante, es importante señalar que los tiempos de atención se han visto impactados debido a la alta volumetría y afluencia de nuestros afiliados.

Entendemos y valoramos su inconformidad frente a los tiempos de espera y la atención recibida. Actualmente, nuestros puntos de atención se han visto afectados por el alto volumen de atención diaria. Esta situación genera demoras que reconocemos deben ser mejoradas, por lo cual se ha identificado la necesidad de fortalecer el equipo de trabajo en este punto.

Adicionalmente, se han presentado intermitencias con el sistema, lo que ha afectado la atención normal y generando retrasos, lo cual incrementa los tiempos de espera.

De igual manera, aclaramos que nuestros asesores no seleccionan manualmente a quién atender, ya que el flujo está automatizado por nuestros aplicativos de gestión de turnos. El sistema prioriza la atención bajo el siguiente orden estándar:

1. **Citas previas:** Clientes que reservaron su espacio con antelación a través de nuestra plataforma digital la cual puede consultar ingresando al siguiente enlace <https://www.fna.gov.co/>.
2. **Turnos prioritarios:** Personas con condiciones de movilidad reducida, adultos mayores o mujeres embarazadas, cumpliendo con la normativa legal.
3. **Turnos presenciales:** Solicitudes generadas directamente en la oficina el mismo día.



Aunque en ocasiones coincide que los trámites de afiliación son más ágiles, nuestro compromiso es equilibrar la atención para que todos los usuarios, especialmente quienes retiran sus cesantías, reciban un servicio eficiente.

Con el fin de mejorar la experiencia de nuestros usuarios, le recordamos que puede hacer uso de nuestros canales no presenciales. Por ello, le recordamos que estos son Fondo en Línea Personas (FELP) y de la aplicación móvil (APP), a través de los cuales podrá realizar consultas y descargar certificaciones, extractos y facturas para su validación y fines pertinentes.

Nuevamente, agradecemos que nos haya dado a conocer estos hechos, los cuales nos permiten mejorar continuamente nuestro servicio.

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

Proyectó: Ana María 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.