



Bogotá D.C. 22 de mayo de 2026

Señor(a)  
**RTA ANONIMO(A)**  
**01-2303-202605220927780**

Asunto: **Respuesta al radicado N°02-2303-202604290590843**

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 es atender oportunamente a sus observaciones y sugerencias con relación a nuestros productos y servicios.

Por lo anterior se procedió a dar traslado de su queja al punto de atención Soacha, con el fin de que se tomen las medidas pertinentes para mejorar el servicio de atención a los consumidores financieros.

Agradecemos que nos haya dado a conocer estos hechos que nos permiten mejorar día a día nuestros servicios al ciudadano.

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,

**Gestor de Calidad - Gerencia PQRS**

Proyectó: **Luz Mery Cabrera Pérez**

*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.*