



Bogotá D.C. 26 de mayo de 2026

Señor (a)
ANÓNIMO (A)
BOGOTÁ. D.C./ BOGOTÁ. D.C.
01-2303-202605260930029

Asunto: **Respuesta Radicado No.02-2303-202605040604397**

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro S.A. - FNA S.A.** En atención a su solicitud, nos permitimos brindar excusas a todos los consumidores financieros por las altas esperas en la atención registradas recientemente en nuestros puntos de servicio. Reconocemos que esta situación ha generado incomodidades y no corresponde a los estándares de calidad y oportunidad que buscamos ofrecer. Somos conscientes de la importancia de brindar una atención ágil, eficiente y oportuna, y lamentamos los inconvenientes ocasionados.

Actualmente, nos encontramos implementando medidas orientadas a mejorar nuestros procesos de atención, optimizar los tiempos de servicio y fortalecer nuestros canales presenciales, con el fin de garantizar una mejor experiencia para todos nuestros usuarios. Agradecemos su comprensión y confianza, y reiteramos nuestro compromiso de seguir trabajando para ofrecer un servicio cada vez más eficiente y cercano a sus necesidades.

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: Andrea Carolina Jimenez Herrera - Gerencia PQRS

El Defensor del Consumidor Financiero - DCF es Luis Humberto Ustáriz González (Principal) y José Federico Ustáriz González (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.