



Bogotá D.C. 27 de mayo de 2026

Señor

ANONIMO

BOGOTÁ. D.C./ BOGOTÁ. D.C.

01-4704-202605260930593

Asunto: **Respuesta al Radicado No. 02-2303-202605050610571**

Reciba un cordial saludo por parte del Fondo Nacional del Ahorro S.A. – FNA S.A., en atención a su solicitud, de manera respetuosa nos permitimos ofrecer disculpas por la demora presentada, así como por las posibles inconformidades que esta situación haya podido generarle durante su atención en nuestros puntos de servicio.

Para nuestra Entidad es fundamental garantizar una experiencia de atención oportuna, clara y eficiente; por ello, lamentamos sinceramente cualquier inconveniente que haya podido afectar su percepción frente a nuestro servicio. Asimismo, le agradecemos que haya compartido su situación, ya que este tipo de retroalimentación nos permite identificar oportunidades de mejora y fortalecer de manera continua nuestros procesos y canales de atención.

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

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: 0 Archivos

Proyectó: Tatiana Montoya Varón- 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.