



Bogotá D.C., 08 de abril de 2024

Señor

**ANONIMA**

BOGOTÁ. D.C./ BOGOTÁ. D.C.

**01-2303-202404070212750**

Asunto: **Respuesta al Radicado No. 02-4601-202403123301674**

Reciba un cordial saludo en nombre del Fondo Nacional de Ahorro. En atención a su solicitud nos permitimos comunicarle que es política del FNA brindar un excelente servicio a sus afiliados, de manera que con la información suministrada en su oficio, esta Oficina ha tomado en cuenta sus manifestaciones para realizar los correctivos a que haya lugar.

Ofrecemos nuestras más sinceras disculpas por los posibles inconvenientes ocasionados con esta situación y agradecemos que nos haya dado a conocer estos hechos, que nos permiten mejorar día a día nuestros servicios.

Esperamos haber atendido de manera adecuada su solicitud, para el FNA es importante conocer su opinión, por esta razón lo 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 sus consultas y trámites en: aplicación móvil FNA Móvil Ágil (App Store-Google Play), Asesor en Línea con chat o WhatsApp 3213213441, Fondo en Línea en [www.fna.gov.co](http://www.fna.gov.co), Call Center 018000527070 y Bogotá 6013077070 o marcar gratis #289(Claro, movistar y tigo), todos los días de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.

Atentamente,

**LILIAM PATRICIA MUÑOZ MUÑOZ**

**Gestor de Calidad - Gerencia PQRS**

Proyectó: Deisy Paola Quito Bernal

*El Defensor del Consumidor Financiero es Luis Humberto Ustáriz Gonzalez (Principal) y Jose 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, Podrá presentar sus reclamaciones con*

**Sede principal**

Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia

Teléfono: 601 307 7070

Línea gratuita: 01 8000 52 7070

Línea de legalización: 01 8000 12 3362

**Punto de atención principal - Correspondencia**

Calle 12 No. 65 - 11

Puente Aranda, Bogotá - Colombia

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: [www.fna.gov.co](http://www.fna.gov.co)

Facebook: [www.facebook.com/FNAColombia](https://www.facebook.com/FNAColombia)

Twitter: @FNAahorro

[contactenos@fna.gov.co](mailto:contactenos@fna.gov.co)



01-2303-202404070212750

destino al DCF, a través de los canales del FNA, 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.

**Sede principal**

Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia  
Teléfono: 601 307 7070  
Línea gratuita: 01 8000 52 7070  
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

**Punto de atención principal - Correspondencia**

Calle 12 No. 65 - 11  
Puente Aranda, Bogotá - Colombia  
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.  
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: [www.fna.gov.co](http://www.fna.gov.co)

Facebook: [www.facebook.com/FNAColombia](https://www.facebook.com/FNAColombia)  
Twitter: @FNAahorro  
[contactenos@fna.gov.co](mailto:contactenos@fna.gov.co)

