

RESOLUCIÓN Nº 021 DE 2025

"Por la cual se reglamenta el derecho de petición en el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A."

LA PRESIDENTE DEL FONDO NACIONAL DE AHORRO S.A.

En ejercicio de sus facultades legales y estatutarias, en especial las previstas en el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el numeral 20 del artículo 38 de la Ley 1952 de 2019 y,

CONSIDERANDO:

Que el Fondo Nacional del Ahorro S.A. es una entidad creada en virtud del Decreto Ley 3118 de 1968 como establecimiento público, reorganizado por la Ley 342 de 1998 en empresa industrial y comercial del Estado, y transformado por el Decreto Ley 1962 de 2023 en sociedad de economía mixta de la Rama Ejecutiva del orden nacional, del tipo de las anónimas, organizada como establecimiento de crédito, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, cuyos estatutos fueron aprobados y formalizados en Escritura Pública No. 00411 del 06 de marzo de 2024 de la Notaría 71 del Círculo de Bogotá D.C. reformados mediante Escritura Pública 2908 del 25 de noviembre de 2024 de la Notaría 26 de Bogotá y 0069 del 24 de enero de 2025 de la Notaría 76 de Bogotá.

Que la Constitución Política en su artículo 23 en concordancia con el artículo 74 ibídem, consagra el Derecho Fundamental de Petición a favor toda persona y a cargo de toda autoridad, lo cual es reglamentado en la actualidad en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que mediante la Resolución 114 de 2001, modificada por la Resolución 188 de 2002, se reglamentó el trámite interno del derecho de petición y atención de las quejas y reclamos en el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.

Que teniendo en cuenta dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en concordancia con el artículo 38, numerales 20 y 35 de la Ley 1952 de 2019 y el Decreto 1166 de 2016, las Autoridades deben reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y adicionalmente recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

Que por medio de la Ley 1712 de 2014 se creó la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional cuyo objeto es regular el derecho de acceso a la información

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
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

RESOLUCIÓN N° 021 DE 2025

"Por la cual se reglamenta el derecho de petición en el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A."

pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Que la Ley 2080 de 2021 Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011- establece dentro de los derecho de los ciudadanos el de "Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto" actuaciones que pueden ser adelantadas "...por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público."

Que igualmente, el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. como entidad financiera sometida a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera, está obligada al cumplimiento de la Ley 1328 de 2009, su reglamentación, en virtud de lo cual la Junta Directiva del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. aprobó el Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

Que se hace necesario ajustar la reglamentación existente para la atención de los derechos de petición que se presenten al FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A., a fin de adecuarla a los cambios que ha tenido la normatividad que lo reglamenta.

En virtud de expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Objeto. Reglamentar el trámite interno del Derecho de Petición en el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.

PARÁGRAFO PRIMERO. Por tener trámites especiales y propios, están exceptuados de lo preceptuado en esta Resolución: los asuntos de competencia de la Gerencia de Instrucción Disciplinaria; Gerencia de Representación Judicial; la Oficina de Control Interno en lo concerniente a requerimientos de los entes de control; las denuncias y los trámites relacionados con productos y servicios que solicitan los consumidores financieros ante la entidad, cuyo término de respuesta se rige por las leyes, decretos, acuerdos y resoluciones que los reglamentan.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Los aspectos no contemplados en el presente reglamento se registrarán por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Ley

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
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

RESOLUCIÓN N° **021** DE **2025**

“Por la cual se reglamenta el derecho de petición en el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.”

1755 de 2015 y la Circular básica jurídica 029 de 2014 o las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

ARTÍCULO SEGUNDO: Principios orientadores. Todas las actuaciones que adelante el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. para tramitar y atender los derechos de petición, se desarrollarán con arreglo a los principios constitucionales y legales, en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, eficiencia, participación, imparcialidad, publicidad, responsabilidad, transparencia, contradicción y buena fe, principios que servirán de guía para la interpretación, ejecución y decisión de los procedimientos de competencia de la entidad.

ARTÍCULO TERCERO: Del derecho de petición. Toda persona puede presentar peticiones respetuosas al FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A., por motivos de interés general o particular y tiene derecho a obtener pronta respuesta completa y de fondo sobre la misma. Su ejercicio es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores.

En ejercicio del derecho de petición cualquier persona podrá solicitar, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, la prestación de un servicio, examinar y requerir información, formular consultas, presentar quejas, reclamos, así como la interposición de recursos.

Para que el escrito petitorio o la solicitud verbal sea considerada derecho de petición y reclamar por una respuesta pronta y de fondo, no se requiere citar el artículo 23 de la Constitución Política, ni las normas pertinentes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO CUARTO: Clasificación de peticiones. Las peticiones que regula la presente Resolución se clasifican así:

1. **Peticiones de interés general o particular:** Son aquellas que, de manera respetuosa, toda persona tiene derecho a presentar en relación con los asuntos que legalmente le competan a la entidad, en interés particular o general.
2. **Peticiones de documentos:** Toda persona tiene derecho a solicitar que se le expida copia de documentos de competencia de la entidad, siempre que éstos no tengan carácter de reservados conforme a la Constitución y el artículo 24 de la Ley 1755 de 2015.
3. **Consultas:** Aquellas solicitudes que se presentan para que se den a conocer opiniones o criterios frente a un tema que sea competencia de la entidad.

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
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

RESOLUCIÓN N° 021 DE 2025¹

"Por la cual se reglamenta el derecho de petición en el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A."

4. **Quejas:** Es la manifestación de descontento o inconformidad que realiza una persona ante las autoridades sobre las conductas irregulares de los empleados oficiales o particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.
5. **Reclamos:** Aquella exigencia que se realiza de manera respetuosa con el fin de encontrar una solución relacionada con la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
6. **Sugerencias:** Cuando se hace llegar al FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. la opinión del peticionario sobre algún tema que ha sido sometido a actuación administrativa.
7. **Felicitaciones:** Una manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.
8. **Peticiones de información:** Cuando se formulan ante el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. para que dé a conocer como ha actuado en un caso en concreto, permita el acceso a documentos públicos que tienen en su poder y expida copia de documentos que reposan en la entidad.

PARÁGRAFO PRIMERO. Cuando la petición contenga una solicitud relacionada con un trámite del Fondo Nacional del Ahorro S.A., se atenderá informando esta circunstancia.

ARTÍCULO QUINTO: Término para resolver los derechos de Petición. Derechos de petición de que trata la presente resolución se resolverán y contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Los términos para resolver peticiones especiales serán:

1. **Petición de documentos y de información:** Cuando el objeto de la petición sea la solicitud de documentos o de información debe resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Si durante dicho término no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

2. **Las peticiones de consulta** tienen un plazo máximo de respuesta de treinta (30) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.

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
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

RESOLUCIÓN N° 021 DE 2025

"Por la cual se reglamenta el derecho de petición en el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A."

3. **Las peticiones relacionadas con la ley habeas data**, se regirán por los términos que establece la normatividad que regula la materia.
4. **Las peticiones que ingresan a través del Defensor del Consumidor Financiero - DCF**, el FONDO NACIONAL AHORRO S.A. tienen un plazo máximo de respuesta de (8) días hábiles siguientes a su recepción ante el DCF.
5. **Petición entre autoridades:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos al FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A., se deberá resolver en un término no mayor a diez (10) días hábiles o en el plazo que dicha Entidad establezca.
6. **Solicitudes de información de los congresistas:** Las solicitudes de información que se reciban por lo congresistas deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de conformidad con lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.

PARÁGRAFO PRIMERO. Cuando no sea posible resolver o contestar la petición en los plazos señalados se debe informar al interesado dentro del mismo plazo los motivos de la demora, señalando el plazo en el que se resolverá, el cual no puede exceder el doble del inicialmente establecido.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Lo previsto en el presente artículo, debe considerarse sin perjuicio de los términos que establecen sobre atención prioritaria de peticiones, y los demás de Ley.

ARTÍCULO SEXTO: Atención prioritaria de peticiones. El FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. dará atención prioritaria a las siguientes peticiones:

1. **Petición personas desplazadas:** Tendrán atención especial y preferente las peticiones elevadas por personas en situación de desplazamiento, en cuanto a su recepción y atención, de conformidad con las decisiones que al respecto ha emitido la Corte Constitucional y el Consejo Nacional de Atención Integral a la Población Desplazada (CNAIPD).

Estas solicitudes serán tramitadas a más tardar dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación, y se resolverán atendiendo los criterios para respuesta previstos por el CNAIPD en el Acuerdo No. 01 de 2005 o en los que adicionen, modifiquen o sustituyan. En lo no contemplado por las normas especiales que rigen la materia, se aplicará lo dispuesto en la presente Resolución.

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
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

RESOLUCIÓN Nº 029 DE 2025

"Por la cual se reglamenta el derecho de petición en el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A."

2. **Petición de menores de edad:** Las solicitudes que directamente presenten los menores de edad respecto de asuntos relacionados con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial tendrán prelación en el turno de atención sobre cualquier otra.
3. **Petición de periodistas:** Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.
4. **Petición de personas en eminente peligro de vida o integridad:** Las peticiones cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.
5. **Petición de personas con algún tipo de discapacidad:** Las solicitudes que directamente personas con algún tipo de discapacidad.
6. **Peticiones de reconocimiento de derecho fundamental:** Cuando deba ser resuelta para evitar un perjuicio irremediable al peticionario.

Los demás casos de peticiones se resolverán dentro de los plazos previstos en la presente resolución.

ARTÍCULO SÉPTIMO: Forma de presentación de las peticiones. Las peticiones que se presenten ante el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. en sus diferentes modalidades, deben ser respetuosas y pueden formularse a través de cualquier medio que permita a la Administración su conocimiento, sea verbalmente o por escrito.

Toda persona podrá hacer uso de cualquier medio técnico, telefónico o electrónico, a través de los diferentes canales de atención que el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. tiene disponibles para presentar peticiones, aún por fuera de las horas y días de atención al público, tales como:

- Canal telefónico.
- Canal electrónico.
- Canal presencial.

ARTÍCULO OCTAVO: Peticiones verbales. Las peticiones se formularán directamente en los diferentes Puntos de Atención en todo el país, o a través de la línea de atención telefónica. Estas peticiones, se resolverán de manera inmediata y en la misma forma en que fueron presentadas, de conformidad con el procedimiento establecido para tal fin.

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
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

RESOLUCIÓN N° 021 DE 2025

"Por la cual se reglamenta el derecho de petición en el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A."

De no ser posible la resolución inmediata de las peticiones, el funcionario encargado realizará su recepción de conformidad con el instructivo diseñado para tal fin. Cada petición deberá ser identificada con un número de radicación consecutivo, de conformidad con el procedimiento oficialmente aprobado.

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario que la reciba estará en la obligación de expedirla indicando en forma breve el contenido de la misma. El funcionario le indicará el número de radicación, este número de radicación será el número que identificará a la petición.

PARÁGRAFO PRIMERO. El FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. dará atención prioritaria y diferencial para las personas en situación de vulnerabilidad, discapacidad o por razón de protección de género y edad, acorde al protocolo de atención diseñado para tal fin.

PARÁGRAFO SEGUNDO. El FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. podrá recibir las peticiones en lengua nativa o dialecto oficial de Colombia de conformidad con el procedimiento establecido para tal fin.

ARTÍCULO NOVENO: Peticiones escritas. Las peticiones escritas pueden presentarse en de manera física en los puntos de atención y por los canales virtuales que están dispuestos por el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A., de igual forma puede presentar dichas peticiones a través de los canales que define el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) y de conformidad con el procedimiento establecido para tal fin.

ARTÍCULO DECIMO: Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de teléfono o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona que labore en el sector privado, que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.
7. Cuando la petición sea presentada a nombre de una persona jurídica, se deberá acreditar con el correspondiente certificado de existencia y representación expedido

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 93 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
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

RESOLUCIÓN N° 021 DE 2025

"Por la cual se reglamenta el derecho de petición en el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A."

por la Cámara de Comercio, de conformidad con las disposiciones legales vigentes, expedido con una antelación no superior a tres (3) meses.

PARÁGRAFO PRIMERO. La dependencia responsable tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

PARÁGRAFO SEGUNDO. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

PARÁGRAFO TERCERO. En caso de presentarse peticiones anónimas, deberán ser atendidas y su respuesta se publicará en la página web por un término de 10 días hábiles.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO: Desistimiento expreso de la petición. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirá comunicación la cual será notificada al interesado, por medio electrónico o físico acorde a la solicitud.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO: Peticiones incompletas y desistimiento tácito de la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos o informaciones necesarias, en el acto de recibo se le indicará al peticionario los que falten. Si insiste en que se radique, se le recibirá la petición dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.

Cuando el responsable de atender una petición encuentre que está incompleta pero que la actuación puede continuar; deberá entonces solicitar al Peticionario, dentro de un periodo máximo de diez (10) días siguientes a la fecha de radicación, que complete la información o documentos faltantes. El Peticionario dispondrá entonces de un tiempo máximo de un (1) mes para completar lo requerido. El tiempo para resolver la petición comenzará a correr a partir del día siguiente al cual el consumidor financiero presente la información y documentos faltantes.

Se aplicará la figura del desistimiento tácito cuando el peticionario no satisfaga la solicitud en el tiempo establecido, salvo que antes de vencer el plazo solicite prórroga hasta por un término igual; una vez se decreta el desistimiento se informará del mismo al peticionario sin perjuicio de que la solicitud sea nuevamente presentada por el peticionario, con el lleno de los requisitos.

PARÁGRAFO PRIMERO. En caso de presentarse desistimiento tácito, se deberá expedir acto administrativo motivado, por medio del cual se declare el mismo notificando al peticionario.

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
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

RESOLUCIÓN N° **021** DE **2025**

“Por la cual se reglamenta el derecho de petición en el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.”

PARÁGRAFO SEGUNDO. Los funcionarios del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. no podrán exigir a las personas constancias, certificaciones o documentos que ellos mismos tengan o que puedan conseguir en los archivos de la entidad.

PARÁGRAFO TERCERO. Una vez se solicite completar la información al peticionario el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. debe resolver la misma sin que sea viable requerir nuevos documentos.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO: Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo, solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición se dará aplicación a lo previsto en el artículo décimo segundo, y en caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

PARÁGRAFO: Cuando se presenten varias peticiones de un mismo interesado que versen sobre el mismo tema y éstas ya hubiesen sido resueltas y contestadas, se podrá remitir la respuesta ya dada.

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO: Falta de competencia. Si la competencia para decidir la petición corresponde a otra entidad, se deberá dar traslado a ésta dentro de los cinco (5) días hábiles a partir de la recepción de la petición, informando de este hecho al interesado dentro del mismo término. En el evento que la entidad a la que se remite el derecho de petición se declare incompetente se aplicará el procedimiento establecido en el artículo 39 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, ley 1437 de 2011 modificado parcialmente por la Ley 2080 de 2021 o la norma que lo modifique o sustituya.

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO: Acumulación de Peticiones. Podrán acumularse bajo un mismo trámite dos o más peticiones que versen sobre un mismo asunto, siempre que provengan de la misma causa, versen sobre el mismo objeto o sobre cuestiones conexas, o deban valerse de las mismas pruebas. Producida la acumulación, las actuaciones continuarán tramitándose conjuntamente y se decidirán en una sola respuesta

Para el caso de las peticiones análogas de información, interés general o de consulta presentadas por más de diez (10) personas, siendo todas idénticas, la entidad podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de esta respuesta a todos aquellos que lo soliciten.

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO. Información y documentos reservados. Tienen carácter de reserva legal según lo estipulado en el artículo 24 de la ley 1755 de 2015, los siguientes documentos:

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
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

RESOLUCIÓN Nº 021 DE 2025

“Por la cual se reglamenta el derecho de petición en el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.”

1. Los protegidos por el secreto comercial e industrial.
2. Los relacionados con la defensa o seguridad nacional.
3. Los amparados por el secreto profesional.
4. Los que involucran el derecho a la privacidad e intimidad de las personas incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
5. Los datos referentes a la información financieras y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas

PARAGRAFO. El carácter reservado de una información y/o documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de la información y/o los documentos que lleguen a conocer y que sean suministrados por el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.

La comunicación que rechace la petición de información o documentos por motivo de reserva, será motivada; si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos, podrá en la diligencia de notificación o dentro de los diez (10) días siguientes a ella presentar por escrito y sustentado el recurso de insistencia, del cual se dará traslado al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada, previo cumplimiento del trámite establecido en el artículo 26 de la Ley 1755 de 2015 o la que la modifique o revoque.

ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO: Notificación a los Derechos de petición: Las respuestas a los derechos de petición serán notificadas al peticionario, por medio electrónico o físico acorde a como fue radicada la solicitud y de conformidad con el procedimiento interno establecido para tal fin.

ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO: Respuesta a peticiones que requieren documentos oficiales. Estarán facultados para expedir certificaciones respecto de las actuaciones del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A., los siguientes servidores públicos:

1. El Secretario General: Sobre las actuaciones del área a su cargo, de la Junta Directiva, la Presidencia, los Comités en los cuales actúe como Secretario y las demás que no estén atribuidas a otro funcionario del Fondo.

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
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

RESOLUCIÓN N° 021 DE 2025

"Por la cual se reglamenta el derecho de petición en el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A."

2. El Vicepresidente de Operaciones: Sobre las actuaciones del área a su cargo y en general las que tengan relación con el otorgamiento del Crédito, Leasing Habitacional y la Administración de Cesantías y Ahorro Voluntario.
3. El Vicepresidente Financiero: Sobre las actuaciones del área a su cargo.
4. El Vicepresidente de Riesgos: Sobre las actuaciones del área a su cargo.
5. El Vicepresidente Jurídica: En lo referente a las actuaciones a cargo de dicha dependencia.
6. El Vicepresidente de Redes: Sobre las actuaciones del área a su cargo.
7. El Vicepresidente de Empresarial: Sobre las actuaciones del área a su cargo.
8. El Vicepresidente de Crédito: Sobre las actuaciones del área a su cargo.
9. Vicepresidente de Gestion Humana y Administrativa: En lo referente a las actuaciones a cargo de dicha dependencia.
10. Vicepresidente De Tecnología y Transformación Digital: En lo referente a las actuaciones a cargo de dicha dependencia.
11. Presidencia: Sobre las actuaciones del área a su cargo

ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO: Insumos requeridos a las áreas. Las diferentes áreas del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A., deberán suministrar la información completa, clara, precisa, comprensible y contener la solución o aclaración de fondo de lo reclamado, para dar respuesta a los derechos de petición, de conformidad con el Acuerdo de nivel de Servicio establecido en el procedimiento de PQRS. Son responsables de entregar información las siguientes áreas:

1. El Secretaria General: Sobre las actuaciones del área a su cargo, de la Junta Directiva, la Presidencia, los Comités en los cuales actúe como Secretario y las demás que no estén atribuidas a otro funcionario del Fondo.
2. El Vicepresidente de operaciones: Sobre las actuaciones del área a su cargo y en general la que tengan relación con el otorgamiento del Crédito, Leasing Habitacional y la Administración de Cesantías y Ahorro Voluntario.
3. El Vicepresidente Financiero: Sobre las actuaciones del área a su cargo.
4. El Vicepresidente de Riesgos: Sobre las actuaciones del área a su cargo.
5. El Vicepresidente Jurídica: En lo referente a las actuaciones judiciales a cargo de dicha dependencia.
6. El Vicepresidente de Redes: Sobre las actuaciones del área a su cargo.
7. El Vicepresidente de Empresarial: Sobre las actuaciones del área a su cargo.
8. El Vicepresidente de Crédito: Sobre las actuaciones del área a su cargo.
9. Vicepresidente de Gestion Humana y Administrativa: En lo referente a las actuaciones judiciales a cargo de dicha dependencia.
10. Vicepresidente De Tecnología y Transformación Digital: En lo referente a las actuaciones judiciales a cargo de dicha dependencia.
11. Director de Planeación: Sobre las actuaciones del área a su cargo.

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
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

RESOLUCIÓN N° 021 DE 2025

“Por la cual se reglamenta el derecho de petición en el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.”

12. Director de Transparencia y Cumplimiento: Sobre las actuaciones del área a su cargo.
13. Presidencia: Sobre las actuaciones del área a su cargo
14. Todas aquellas áreas que intervengan en el derecho de petición.

ARTÍCULO VIGÉSIMO: Incumplimiento en la entrega de información para atender los Derechos de Petición. En el evento que la atención al requerimiento de información (entrega de insumos) por parte de las diferentes áreas de la entidad no se efectúe de manera oportuna, allegando la información en los términos citados en el artículo precedente se dará traslado al área disciplinaria para lo pertinente.

ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO: Reproducción de Documentos. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas de conformidad con el procedimiento establecido para tal fin. En ningún caso el valor de las copias podrá exceder el valor de la reproducción.

El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia del mercado.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO: Horario de atención. La atención al público en el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A., se prestará en los días y jornadas que la Entidad tenga establecidas, según los canales de atención disponibles, la cual será mínimo de cuarenta (40) horas semanales.

ARTÍCULO VIGÉSIMO TERCERO: Falta Disciplinaria. conforme al artículo 31 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, la falta de atención a las peticiones y los términos para resolver, constituye falta para el servidor público y da lugar a las sanciones previstas en el régimen disciplinario.

ARTÍCULO VIGÉSIMO CUARTO: Legislación complementaria. Para todo aquello que no haya quedado definido en la presente Resolución, se aplicarán los principios, términos y procedimientos establecidos en la Ley 1755 de 2015, 1437 de 2011 y Manual SAC, para el ejercicio del derecho de petición y en las demás normas que lo modifiquen, complementen o adicionen.

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
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

RESOLUCIÓN N° 021 DE 2025

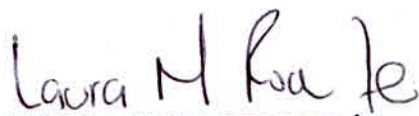
"Por la cual se reglamenta el derecho de petición en el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A."

ARTÍCULO VIGÉSIMO QUINTO: Procedimientos. El FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. establecerá los procedimientos necesarios para dar aplicación al presente acto administrativo.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEXTO: Vigencia. La presente Resolución rige a partir de su publicación y deroga las Resoluciones 114 de 2001 y 188 de 2002, y las demás disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dada en Bogotá D.C., a los 27 FEB 2025



LAURA MILENA ROA ZEIDÁN

Presidente

Proyectó: Karen Quiroga Cadena - Gerencia PQRS

Revisó: Angelica Maria Zapata - Gerente PQRS

Vo. Bo: Sandra Milena Burgos Beltrán - Secretaria General

Vo. Bo.: María Alejandra Salas Alvarez - vicepresidente Jurídica

Vo. Bo.: Zulma Patricia González Muñoz - Gerente de Asesorías y Conceptos

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
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co