

Bogotá D.C. 03 de febrero 2026

Señor (a)
AGUDELO
01-2303-2026020049091

Asunto: **RESPUESTA RADICADO: 02-4701-202601290100985**
C.C. 21945757

Reciba un cordial saludo por parte del Fondo Nacional del Ahorro S.A. - FNA. En atención a sus felicitaciones, atentamente nos permitimos dar las gracias en nombre de nuestra entidad por preferirnos y depositar toda su confianza en nosotros.

Es política de la Entidad brindarles un excelente servicio a sus afiliados, de este modo se está trabajando de manera continua tanto en capacitación como en la adopción de nuevas herramientas que nos permitan ofrecer un mejor servicio a nuestros Consumidores Financiero

Respecto a su reclamo, del servicio de baño, nos comunican que estamos siguiendo la directriz, salvo situaciones específicas como: discapacitados, niños, adultos mayores o mujeres embarazadas, pues por reglamentación y por seguridad no se debe tener este servicio al público, al igual que en los bancos.

Por lo anterior, en nombre de la Entidad presentamos disculpas por lo sucedido, aprovechando la oportunidad para agradecer el darnos a conocer estos hechos que nos permiten mejorar día a día el servicio a nuestros clientes que son la razón de ser de esta Entidad.

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,

CARMEN CECILIA VARGAS VILLAMIZAR

GESTORA DE CALIDAD - GERENCIA PQRS
Proyectó: Albeiro Alzate

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