



01-2303-202206080339980



Bogotá D.C.

Señor (a)
ANONIMO
SOLEDAD / ATLÁNTICO
01-2303-202206080339980

Asunto: **Respuesta al radicado N° 02-2303-202206060740131**

Reciba un cordial saludo por parte del Fondo Nacional del Ahorro (FNA). En atención a su solicitud, frente a la inconformidad por la atención brindada en el punto de atención de Soledad, nos permitimos informarle que, debido a la emergencia sanitaria del COVID 19 y atendiendo los lineamientos del Gobierno Nacional, debemos evitar aglomeraciones en nuestros puntos de atención y garantizar la bioseguridad tanto de los afiliados como de los funcionarios, por lo que se creó el sistema de turnos teniendo en cuenta el aforo máximo permitido dentro de las oficinas de la Entidad.

Por lo anterior, los afiliados deben ingresar con turnos asignados por horas y se da atención preferencial a los usuarios en situación de la tercera edad, discapacitados, mujeres embarazadas y/o personas con niños en brazos.

Ahora bien, una vez realizadas las validaciones con el punto de atención, se evidenció que presentó lentitud en la atención de los usuarios, si bien se tiene asignado un turno, cada trámite amerita una atención diferente y dependiendo la complejidad del asunto, así mismo, será evacuada a los usuarios que están en la sala de esperar.

En nombre del Fondo Nacional del Ahorro, ofrecemos excusas por los inconvenientes ocasionados y las posibles incomodidades generadas, siendo una política nuestra la de mejorar día a día el servicio a nuestros afiliados, motivo mismo por el que adelantamos gestiones en pro de la satisfacción al ciudadano.

Esperamos haber atendido de manera adecuada su solicitud.

Para el FNA es importante conocer tu opinión, por esta razón te invitamos al diligenciamiento de la siguiente encuesta https://transfer.fna.gov.co/form/Encuesta_satisfaccion_PQR

Atentamente,

JENNY GUEVARA CASTAÑEDA

Coordinador (a) Grupo de Atención y Respuesta al Consumidor Financiero

Proyectó: **Lina M. Medina B.**

Punto de Atención Principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábado de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

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

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



SC7006-1





01-2303-202206080339980



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO DE CARACTER FINANCIERO

El Fondo Nacional del Ahorro, cuenta con “**Mis Canales FNA**” (aplicación móvil **FNA Móvil Ágil** disponible en App Store y Google Play, **Asesor en Línea** con chat o WhatsApp de lunes a domingo de 6:00 a.m. a 8: p.m., **Fondo en Línea** a través de www.fna.gov.co, **Call Center** Línea Gratuita Nacional 01 8000 52 7070 y Línea de atención telefónica en Bogotá 307 7070 de lunes a domingo de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. o marcando gratis #289*) que permiten a nuestros afiliados, empleadores y usuarios en general, realizar consultas del estado de sus trámites, efectuar pagos en línea, descargar certificaciones, solicitar claves, entre otros servicios, **sin tener que acudir a un punto de atención.** *Únicamente operadores Claro, movistar y Tigo.

Punto de Atención Principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábado de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

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

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



SC7006 -1



GA-FO-147 V7