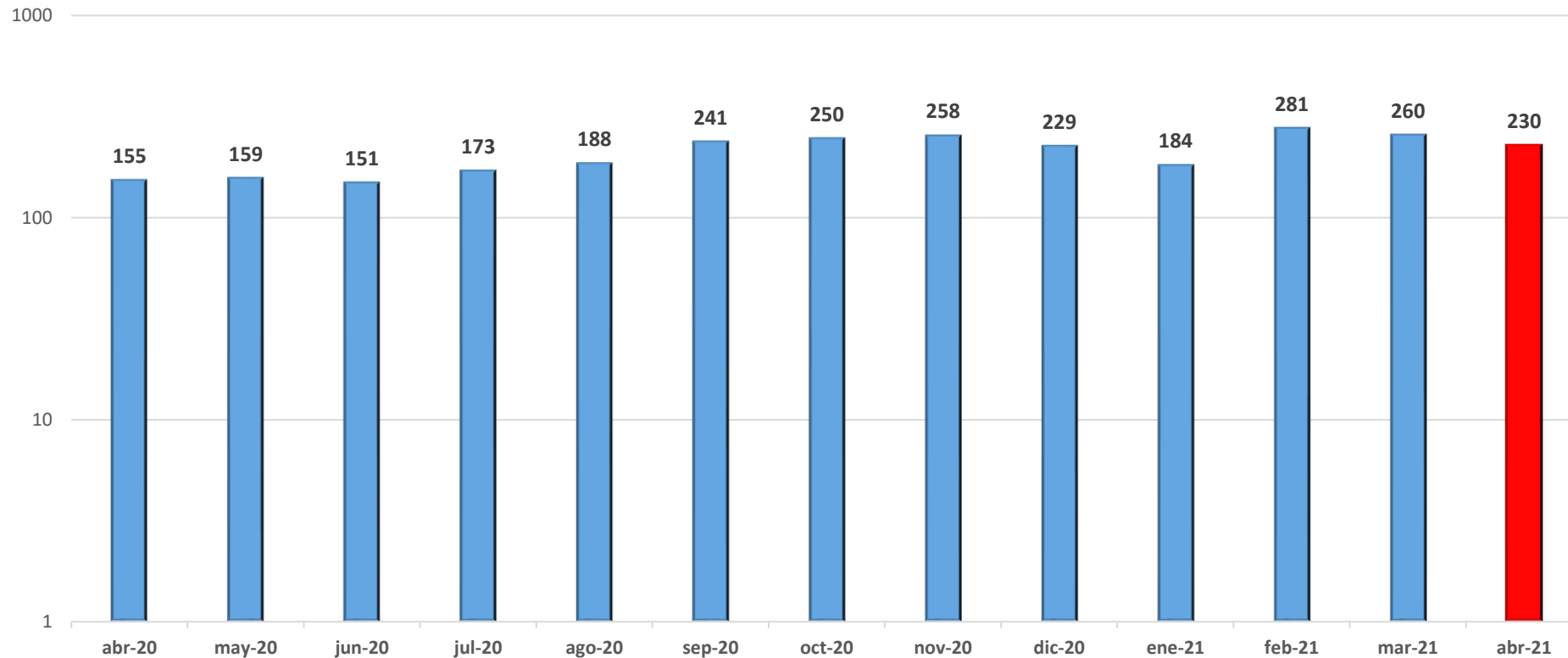


Informe Estadístico de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Denuncias (PQSD)

Abril de 2021



Evolución de las PQSD

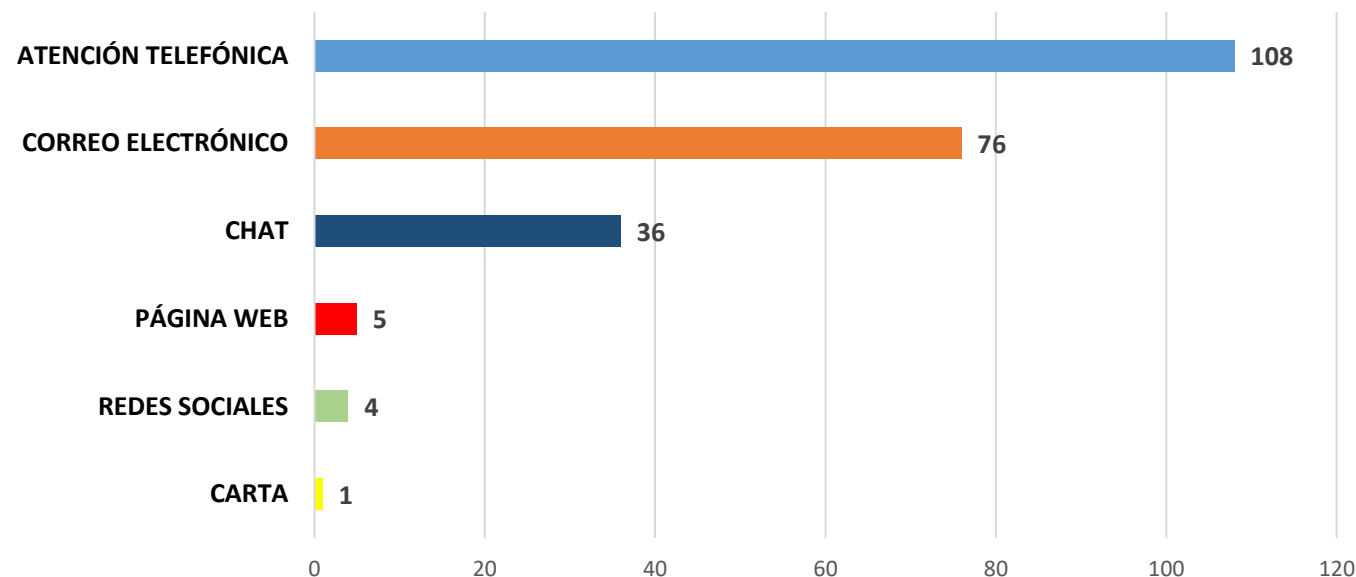


En el mes de abril de 2021 se recibieron 230 PQSD, de las cuales el 100% correspondieron a derechos de petición.

Durante este período no se recibió ninguna denuncia, así como no se atendió ningún ciudadano con discapacidad (movilidad/física, auditiva, visual).

El promedio de días de respuesta a las peticiones recibidas por Fogafín, fue de 2 días hábiles.

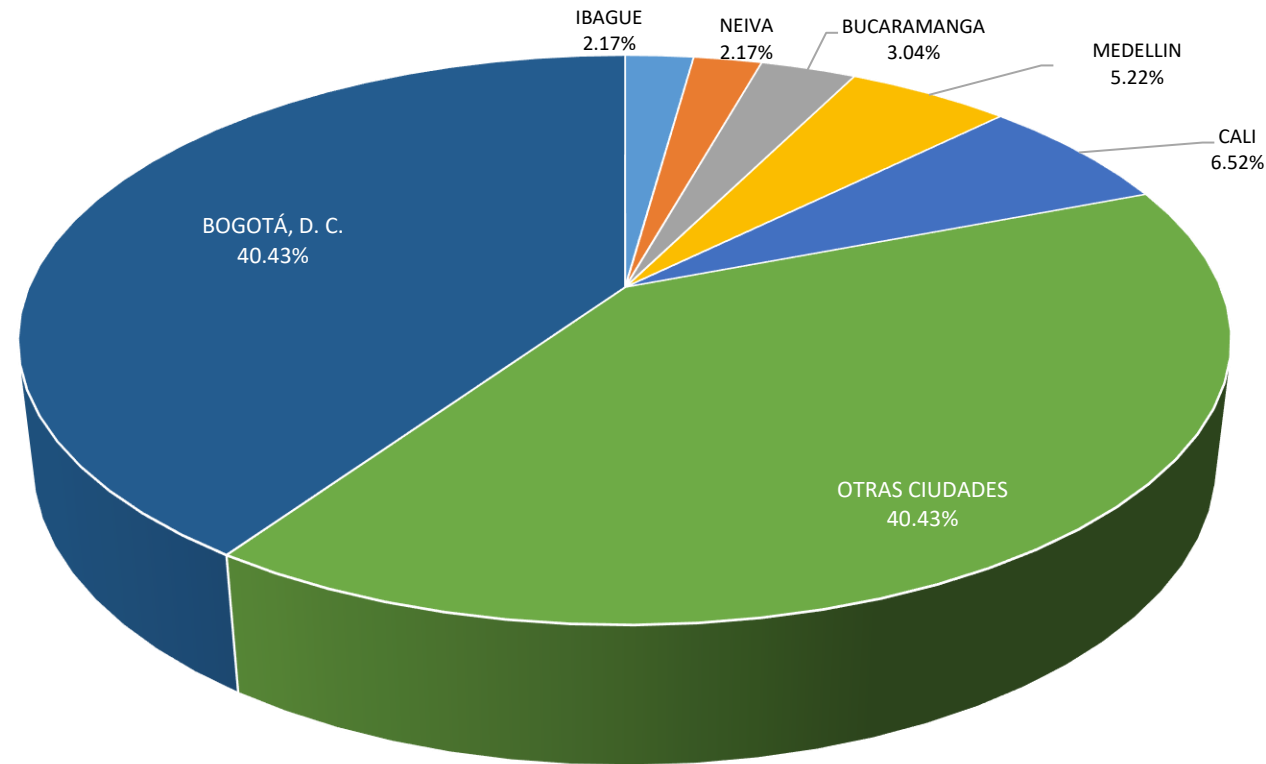
Canales utilizados de atención al ciudadano



Los canales de atención más utilizados fueron Atención Telefónica con una participación del 47% (108), seguido de Correo Electrónico con el 33.% (76), Chat con el 15.7% (36), Página Web con 2.2% (5), Redes Sociales con el 1.7% (4) y Carta con el 0.4% (1).

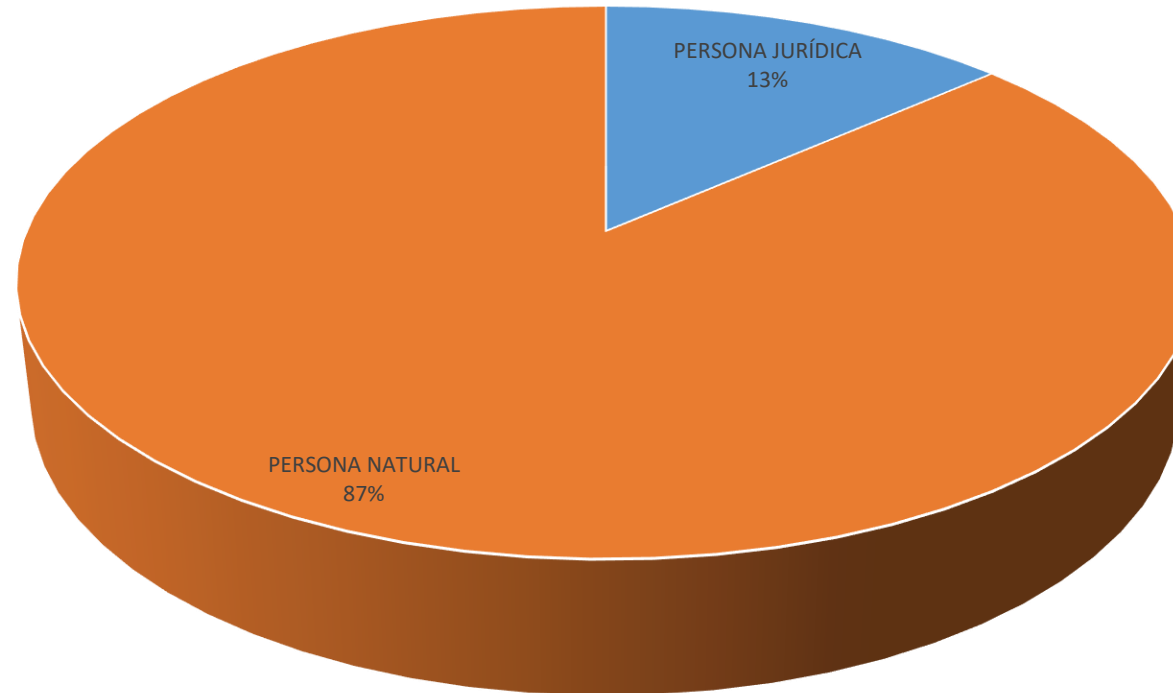
Nuestra página web www.fogafin.gov.co cuenta con una opción que permite a las personas con baja visión aumentar hasta 16 veces el tamaño de las letras de la pantalla y cambiar sus contrastes.

PQSD por ciudades



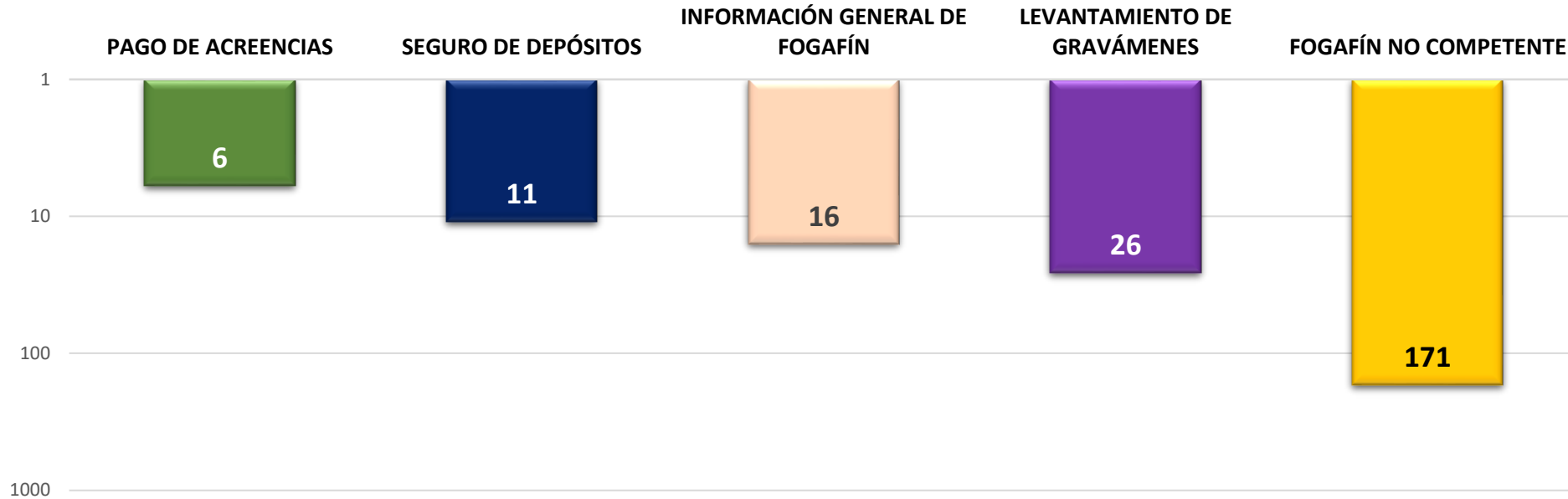
Las (230) PQSD atendidas durante el mes de abril de 2021, provinieron principalmente de Otras Ciudades con el 40.43% (93), Bogotá con el 40.43% (93) seguido por Cali con el 6.52% (15), Medellín con el 5.22% (12), Bucaramanga con el 3.04% (7), Neiva con el 2.17% (5) e Ibagué con el 2.17% (5), tal y como se evidencia en esta gráfica.

Análisis de PQSD – Origen



Del total de las PQSD recibidas (230) durante abril de 2021, se observa que el 87% (199) provienen de personas naturales y el 13% (31) provienen de personas jurídicas.

Temas consultados en los canales



En abril de 2021, del total de las (230) PQSD recibidas a través de los diferentes canales de comunicación, el tema de Fogafín no competente representó el 74.35% (171), seguido de Levantamiento de Gravámenes que representó el 11.30% (26), Información General de Fogafín 6.96% (16), Seguro de Depósitos representó el 4.78% (11) y Pago de Acreencias 2.61% (6). El tema de "Fogafín no competente" hace referencia a aquellas solicitudes donde Fogafín no es el competente, sin embargo, se les da el trámite pertinente.

El tema de Fogafín corresponde a las solicitudes de información sobre alivios de cartera, cobertura e información general de Fogafín, entre otros.

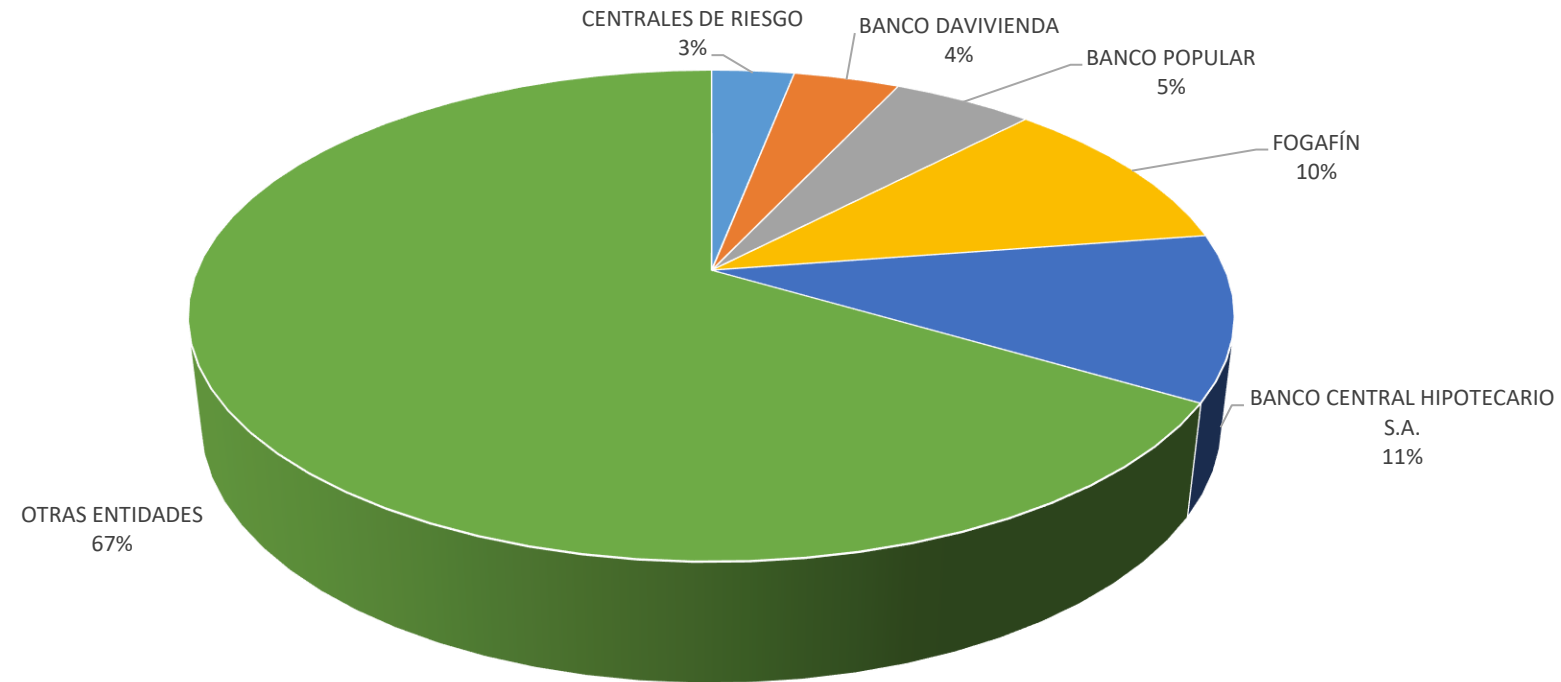
Tema de consulta “Otros”

- El tema de consulta identificado como “Fogafín no competente” hace referencia a aquellas PQSD que corresponden a entidades diferentes al Fondo de Garantías de Instituciones Financieras, durante este mes, el tema representó el 74.35% (171), del total de las PQSD recibidas. A continuación, presentamos el siguiente detalle:

TEMA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
PENSIONES/EPS	5	3%
ADRES/ CIFIN / DATA CREDITO	16	9%
FNG / FOGACOOOP	11	6%
ENTIDADES FINANCIERAS EN MARCHA	64	37%
OTRAS ENTIDADES NO COMPETENTE FOGAFÍN	75	44%
Total General	171	100%

- En las respuestas brindadas a los peticionarios, se les informó de una parte, el objeto general de Fogafín y de otra parte, se les indicó sobre el traslado a la entidad competente de ser necesario.

Entidades más consultadas



- De las (230) PQSD recibidas en abril de 2021, el tema correspondiente a Otras Entidades representó el 67% (153), seguido por el extinto Banco Central Hipotecario con el 11% (25), Fogafín con el 10% (24), Banco Popular con 5% (12), Banco Davivienda con 4% (9) y Centrales de Riesgo con 3% (7).

Conclusiones:

1. Fogafín, cumplió con los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015 y con la Resolución 001 de 2017 expedida por Fogafín, para la atención de las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Denuncias y Agradecimientos (PQSDA), así como de las consultas.
2. En la página web de Fogafín, link <https://www.fogafin.gov.co/que-es-fogafin/informes>, se presenta el informe de PQSD, establecido en el numeral 3 de la Circular Externa No. 01 de 2011 emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno.
3. Los canales de atención más utilizados fueron Atención Telefónica con una participación del 47% (108), seguido de Correo Electrónico con el 33.% (76), Chat con el 15.7% (36), Página Web con 2.2% (5), Redes Sociales con el 1.7% (4) y Carta con el 0.4% (1).
4. Nuestra página web www.fogafin.gov.co cuenta con una opción que permite a las personas con baja visión aumentar hasta 16 veces el tamaño de las letras de la pantalla y cambiar sus contrastes.
5. Las (230) PQSD atendidas durante el mes de abril de 2021, provinieron principalmente de Otras Ciudades con el 40.43% (93), Bogotá con el 40.43% (93) seguido por Cali con el 6.52% (15), Medellín con el 5.22% (12), Bucaramanga con el 3.04% (7), Neiva con el 2.17% (5) e Ibagué con el 2.17% (5).
6. Del total de las (230) PQSD recibidas a través de los diferentes canales de comunicación, el tema de Fogafín no competente representó el 74.35% (171), seguido de Levantamiento de Gravámenes que representó el 11.30% (26), Información General de Fogafín 6.96% (16), Seguro de Depósitos representó el 4.78% (11) y Pago de Acreencias 2.61% (6). El tema de "Fogafín no competente" hace referencia a aquellas solicitudes donde Fogafín no es el competente, sin embargo, se les da el trámite pertinente.
7. Durante abril de 2021 no se recibieron denuncias de ningún tipo, peticiones anónimas, ni quejas relacionadas con Fogafín. De igual manera no se atendió ningún ciudadano con discapacidad (movilidad/física, auditiva, visual).

Conclusiones

Aplicación Decreto 0103 de 2015

Concepto	Número
Número de PQSD recibidas por los diferentes canales	230
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia	39
Tiempo de respuesta promedio de las peticiones recibidas por carta, página web y correo electrónico. (*)	5 días hábiles
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0 solicitudes

\\Hermes\doc_fogafin\SCR\DJU\Atencion al usuario DAU\ESTADISTICAS DE PQRS\Año 2021\4. ABRIL