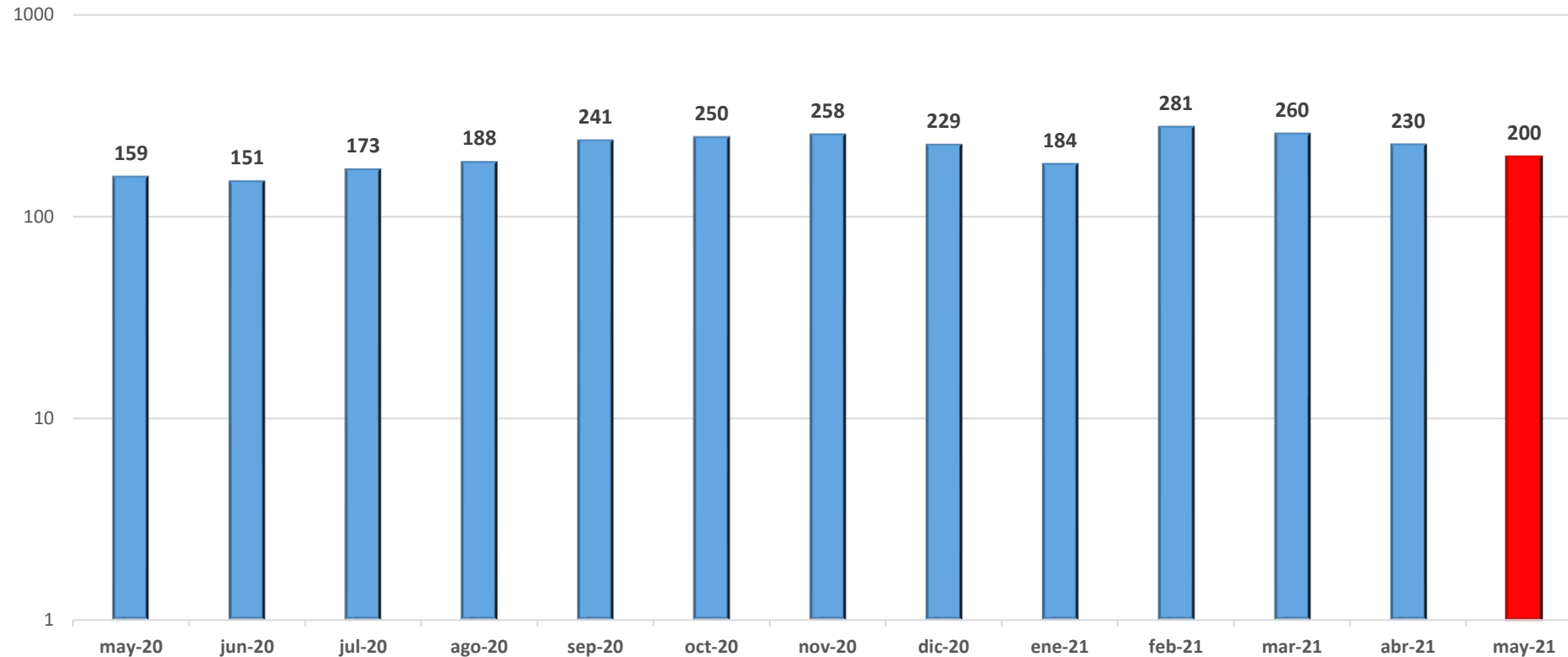


# Informe Estadístico de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Denuncias (PQSD)

Mayo de 2021



# Evolución de las PQSD

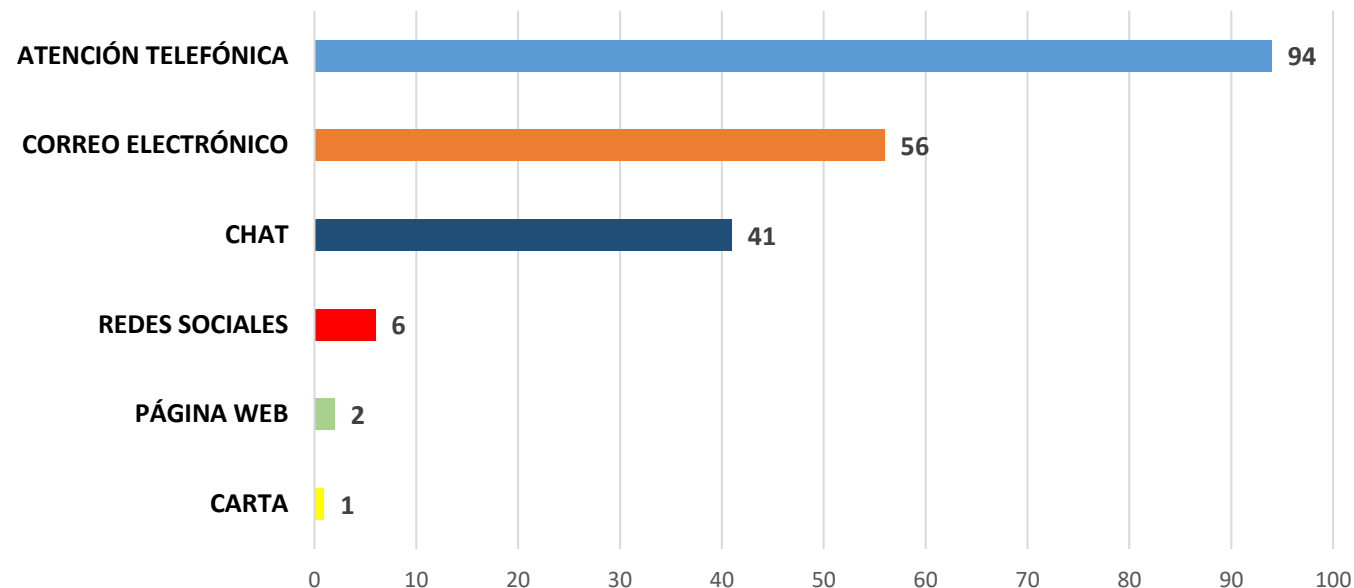


En el mes de mayo de 2021 se recibieron 200 PQSD, de las cuales el 100% correspondieron a derechos de petición.

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 1 día hábil.

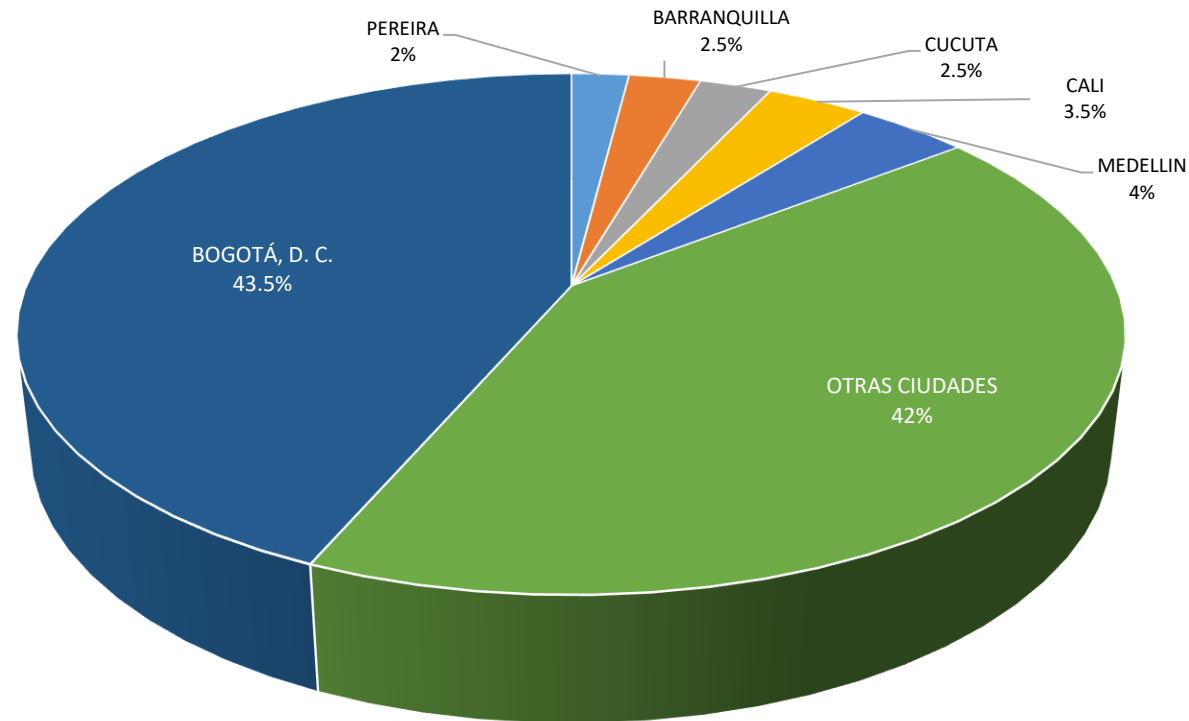
# Canales utilizados de atención al ciudadano



Los canales de atención más utilizados fueron Atención Telefónica con una participación del 47% (94), seguido de Correo Electrónico con el 28% (56), Chat con el 20.50% (41), Redes Sociales con el 3% (6) Página Web con 1% (2), y Carta con el 0.5% (1).

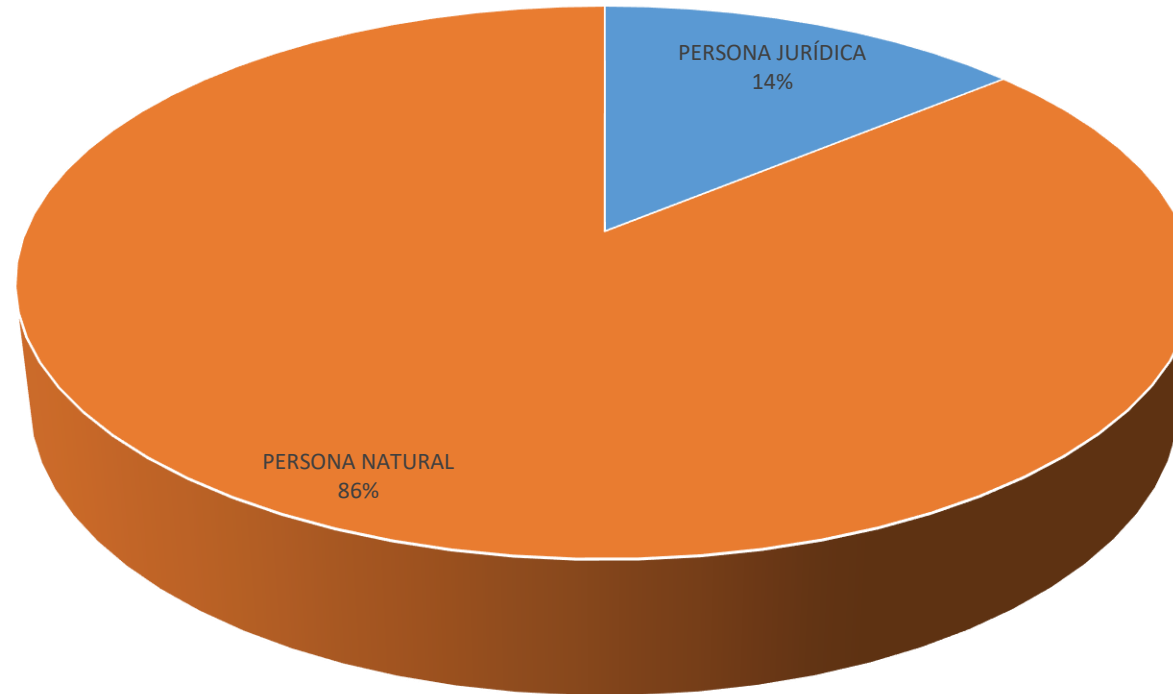
Nuestra página web [www.fogafin.gov.co](http://www.fogafin.gov.co) cuenta con una opción que permite a las personas con baja visión aumentar hasta 16 veces el tamaño de las letras de la pantalla y cambiar sus contrastes.

# PQSD por ciudades



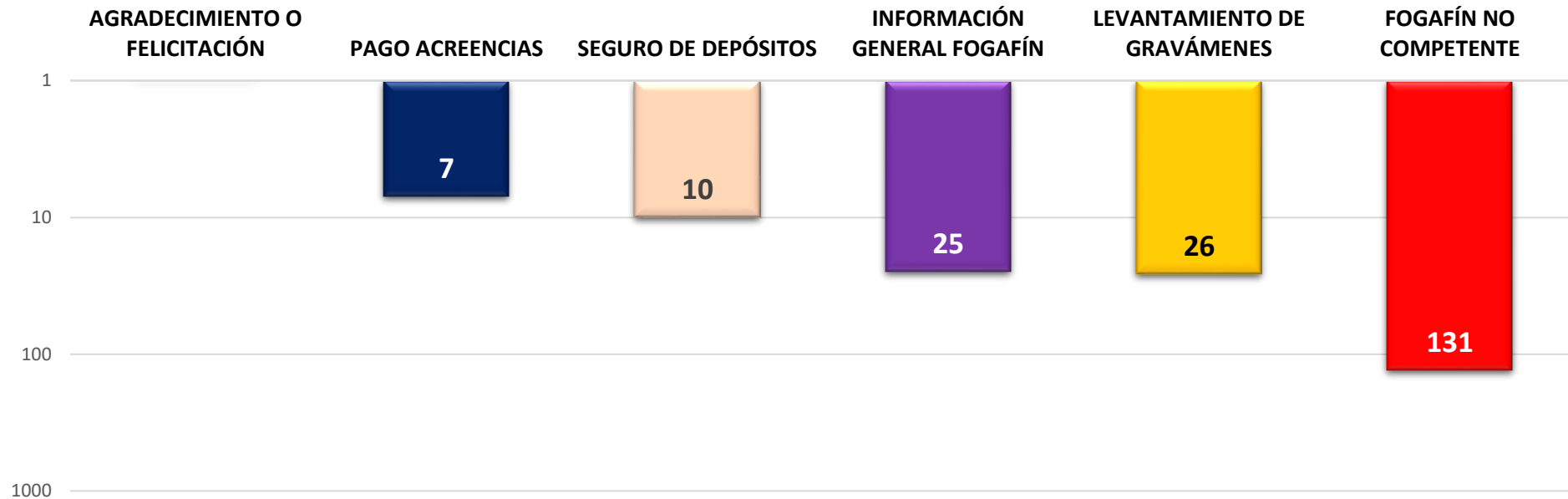
Las (200) PQSD atendidas durante el mes de mayo de 2021, provinieron principalmente de Bogotá con el 43.5% (87) Otras Ciudades con el 42% (84), seguido por Medellín con el 4% (8), Cali con el 3.5% (7), Cúcuta con el 2.5% (5) Barranquilla con el 2.5% (5) y Pereira con el 2% (4), tal y como se evidencia en esta gráfica.

# Análisis de PQSD – Origen



Del total de las PQSD recibidas (200) durante mayo de 2021, se observa que el 86% (172) provienen de personas naturales y el 14% (28) provienen de personas jurídicas.

# Temas consultados en los canales



En mayo de 2021, del total de las (200) PQSD recibidas a través de los diferentes canales de comunicación, el tema de Fogafín no competente representó el 65.50% (131), seguido de Levantamiento de Gravámenes que representó el 13% (26), Información General de Fogafín 12.5% (25), Seguro de Depósitos representó el 5% (10), Pago de Acreencias 3.5% (7) y Agradecimiento o felicitación 0.5% (1). 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.

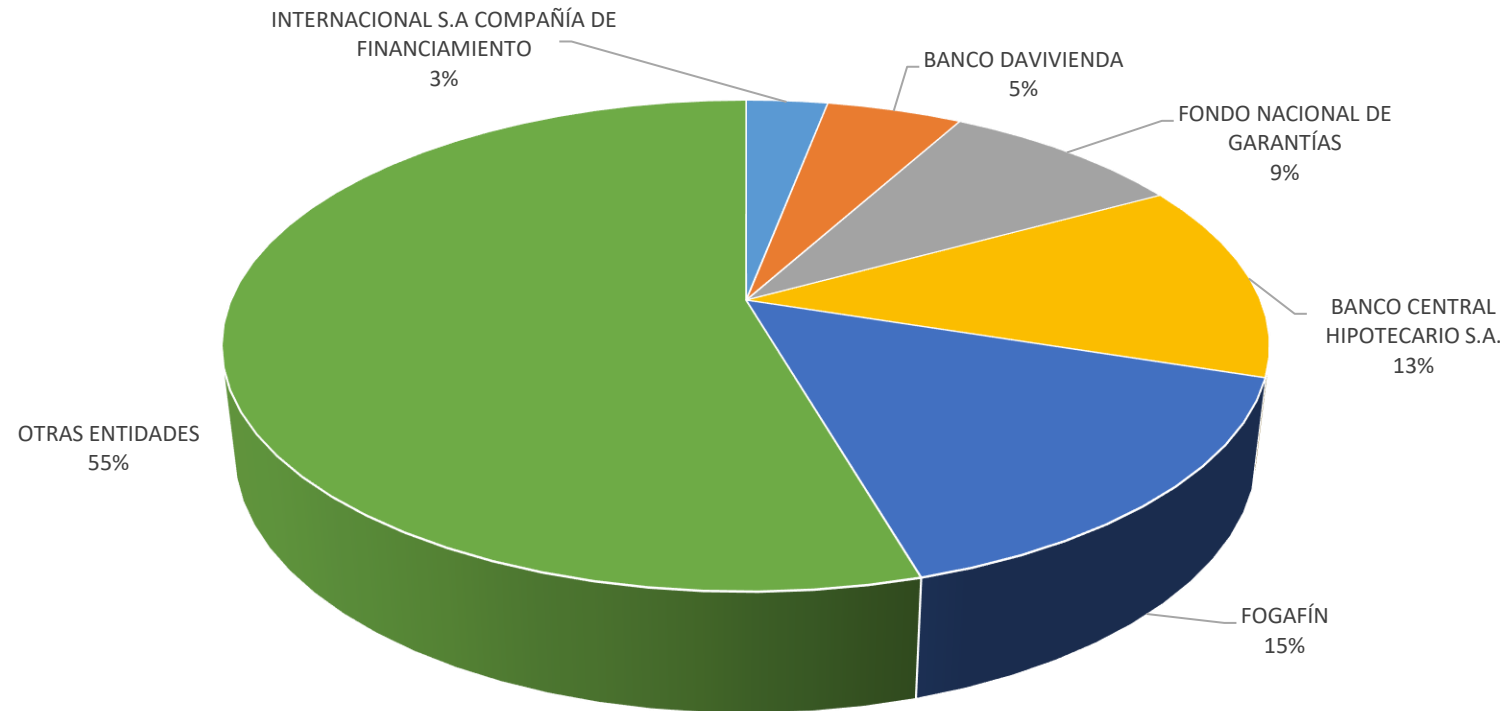
# Tema de consulta “Otros”

- El tema de consulta identificado como “Fogafin 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 65.5% (131), del total de las PQSD recibidas. A continuación, presentamos el siguiente detalle:

TEMA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
PENSIONES/EPS	5	4%
ADRES/ CIFIN / DATA CREDITO	10	8%
FNG / FOGACOOP	18	14%
ENTIDADES FINANCIERAS EN MARCHA	37	28%
OTRAS ENTIDADES NO COMPETENTE FOGAFÍN	61	47%
<b>Total General</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>

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

# Entidades más consultadas



- De las (200) PQSD recibidas en mayo de 2021, el tema correspondiente a Otras Entidades representó el 55% (109), seguido por Fogafín con el 15% (31), el extinto Banco Central Hipotecario con el 13% (26), Fondo Nacional de Garantías con el 9% (18), Banco Davivienda con el 5% (10) e Internacional Compañía de Financiamiento con el 3% (6)



# 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% (94), seguido de Correo Electrónico con el 28% (56), Chat con el 20.50% (41), Redes Sociales con el 3% (6) Página Web con 1% (2), y Carta con el 0.5% (1).
4. Nuestra página web [www.fogafin.gov.co](http://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 (200) PQSD atendidas durante el mes de mayo de 2021, provinieron principalmente de Bogotá con el 43.5% (87) Otras Ciudades con el 42% (84), seguido por Medellín con el 4% (8), Cali con el 3.5% (7), Cúcuta con el 2.5% (5) Barranquilla con el 2.5% (5) y Pereira con el 2% (4).
6. Del total de las (200) PQSD recibidas a través de los diferentes canales de comunicación, el tema de Fogafín no competente representó el 65.50% (131), seguido de Levantamiento de Gravámenes que representó el 13% (26), Información General de Fogafín 12.5% (25), Seguro de Depósitos representó el 5% (10), Pago de Acreencias 3.5% (7) y Agradecimiento o felicitación 0.5% (1). 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 mayo 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	200
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia	27
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\5. MAYO