



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 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

Sede Principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente, Aranda Bogotá - Colombia
Teléfono: (+571) 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
Notificaciones judiciales:
notificacionesjudiciales@fna.gov.co

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO 2017

1. INTRODUCCIÓN
 2. LOGROS DEL PROCESO DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
 3. ESTADISTICAS PROCESO DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
 4. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
-

1 INTRODUCCIÓN

El Proceso de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones y denuncias, presenta los siguientes resultados:

2 LOGROS DEL PROCESO DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

Acciones en el año 2017:

- Diminución de pasos (7 pasos a 5) en el flujo de PQR, donde se optimiza los tiempos de respuesta y recursos.
- Integración en la herramienta de gestión documental de la firma certificada para cada gestor de calidad, con el fin de enviar la respuesta a los PQR por medio de correo electrónico y contribuir al ahorro de papel.
- Desarrollo en el flujo de PQR donde permite Interrumpir términos de una PQR por falta de insumo, permitiendo llevar un control para la respuesta de fondo después del que caso fue postergado.
- El 40% de las respuestas de PQR, se envió por correo electrónico, garantizando reducción de tiempos de envío y un impacto positivo en aspectos medio ambientales con el ahorro de papel.

Acciones en el año 2018:

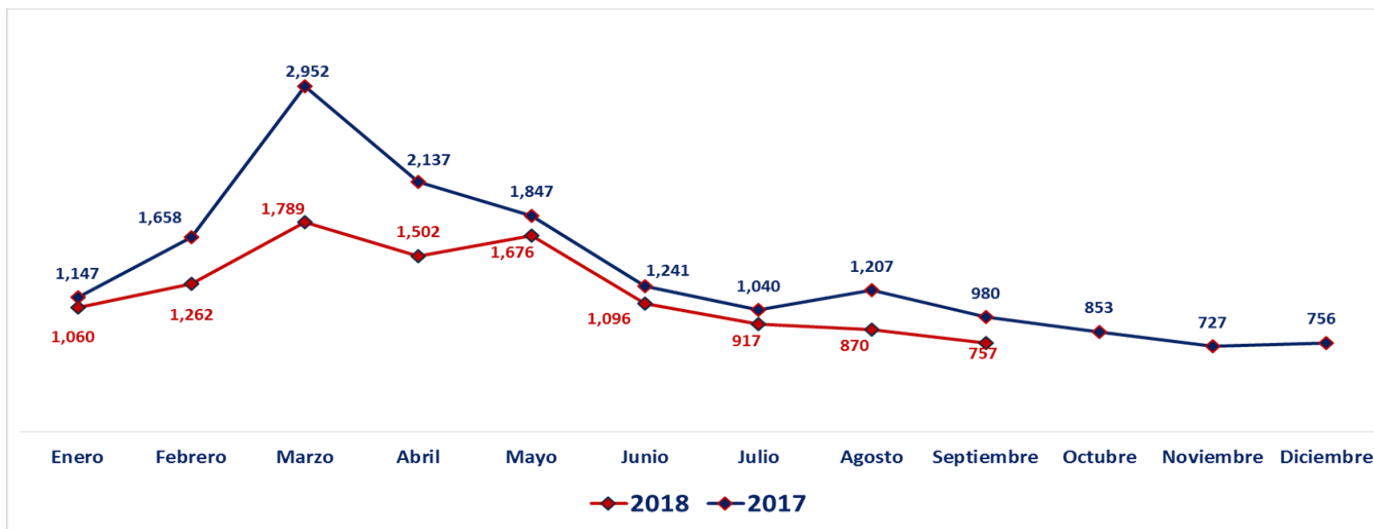
- Unificación de los grupos internos de trabajo para ser integrales.
- Simplificación de tipologías de PQR.
- Identificación de causas raíz y trabajo con las áreas y procesos.

- Centralización de los requerimientos de entes de control.

3 ESTADISTICAS PROCESO QUEJAS Y RECLAMOS

➤ Gestión de Quejas y Reclamos (Grafica 1)

Al analizar los resultados expresados en la siguiente grafica (grafica 1) donde se muestra un comparativo mes por mes de las Quejas y Reclamos radicadas en la entidad en el año 2017 y lo que va corrido del 2018, podemos evidenciar que en lo que respecta al año 2018 se han radicado 10.929 Quejas y Reclamos, lo que representa una reducción del 23 % con respecto al mismo periodo del año inmediatamente anterior, donde se habían radicado para este periodo 14.209 Quejas y Reclamos.



Fuentes: Grupo atención y respuesta al consumidor financiero

➤ Tipologías Quejas y Reclamos año 2017 (Grafica 2)

Es importante destacar como la estacionalidad juega un rol determinante en la radicación de Quejas y Reclamos en la entidad. En este sentido, los primeros meses del año agrupan la mayor cantidad de eventos con respecto a los siguientes periodos.

A su vez, es importante destacar que el mes que más registró Quejas y Reclamos fue marzo con un total de 2952 eventos, las tipologías que más aportaron a esta cifra fueron : demora en cargue de cesantías e inconformidad en el tramite o pago de cesantías.

Tipologías	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	% part. Tipologia
Inconformidad con el estado del crédito	162	151	245	291	273	322	238	396	278	197	150	137	2,840	17.2%
Inconformidad en el trámite o en el pago de cesantías	147	249	474	236	183	115	139	126	84	113	130	129	2,125	12.8%
Inconformidad por la no recepción de facturas	127	172	287	265	324	130	93	105	58	73	55	79	1,768	10.7%
Demora en cargue de cesantías	30	233	674	250	100	35	18	17	19	7	12	7	1,402	8.5%
Inconsistencias en el cruce de cesantías al crédito	9	16	298	394	281	87	38	12	30	20	10	18	1,213	7.3%
Inconformidad por la Gestión abogados y/o firmas Legalizadoras	124	109	127	112	117	86	68	80	73	58	65	72	1,091	6.6%
Mala atención en los puntos de atención	32	63	112	58	34	35	58	56	54	48	23	41	614	3.7%
Demora en el trámite de cancelación y levantamiento de hipoteca	50	47	69	66	46	30	35	44	27	15	15	11	455	2.8%
Inconformidad de pagos no aplicados a credito	68	76	68	44	39	29	13	19	23	24	11	7	421	2.5%
Inconformidad en el trámite o en el pago de AVC	15	37	33	19	33	23	19	20	38	51	45	27	360	2.2%
Demora en trámite desembolso crédito	63	46	60	42	28	24	21	7	23	14	6	23	357	2.2%
Inconvenientes con Fondo en línea	18	53	30	15	5	30	36	34	38	25	15	11	310	1.9%
Inconformidad por reporte a centrales de riesgo	26	31	32	18	27	23	24	23	21	22	21	13	281	1.7%
Otras Tipologías	276	375	443	327	357	272	240	268	214	186	169	181	3,308	20.0%
Total general	1,147	1,658	2,952	2,137	1,847	1,241	1,040	1,207	980	853	727	756	16,545	100.0%

Fuentes: Grupo atención y respuesta al consumidor financiero

➤ Tipologías Quejas y Reclamos año 2018 (Grafica 3)

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 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

Sede Principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente, Aranda Bogotá - Colombia
Teléfono: (+571) 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
Notificaciones judiciales:
notificacionesjudiciales@fna.gov.co

Al analizar la gráfica número 3 que expresa las tipologías presentadas en lo que va corrido del año 2018, podemos evidenciar que el mes de marzo ha sido el mes con más eventos radicados en la entidad con 1789 eventos. Sin embargo, esta cifra representa una reducción del 39 % con respecto al mismo mes del año inmediatamente anterior.

Tipologías	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general	% Participación
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	197	281	610	385	343	165	180	184	145	2,490	22.8%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	140	160	179	260	242	187	214	233	207	1,822	16.7%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	163	137	113	129	199	84	100	89	80	1,094	10.0%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	16	82	286	140	92	43	21	22	14	716	6.6%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	52	113	126	108	51	88	78	43	52	711	6.5%
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	144	136	106	109	134	105	60	80	54	928	8.5%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	50	82	95	98	113	69	32	13	32	584	5.3%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	33	35	40	50	26	3	4	2	-	193	1.8%
Otras Tipologías	265	236	234	223	476	352	228	204	173	2,391	21.9%
Total general	1,060	1,262	1,789	1,502	1,676	1,096	917	870	757	10,929	

Fuentes: Grupo atención y respuesta al consumidor financiero

4 DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

En cumplimiento de la Ley 1328 de 2009 de la Superintendencia Financiera de Colombia y en concordancia con el numeral 2.34.2.1.1 del Decreto 2555 de 2010, el Fondo Nacional del Ahorro exige que la entidad cuente con un Defensor del Consumidor Financiero, quien es el mediador entre el FNA y el Consumidor Financiero.

¿Quién es?

Defensor del Consumidor Principal: **Luis Humberto Ustáriz González**

Defensor del Consumidor Suplente: **Jose Federico Ustáriz González**

El Defensor del Consumidor Financiero es elegido cada dos años a través de un proceso contractual con el fin de servir de vocero y representante cuando un usuario considera que la entidad no le prestó de manera adecuada un servicio o no cumple con lo pactado.

Sus funciones son:

- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de la entidad.
- Ser vocero de los consumidores financieros ante la entidad.
- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita las quejas que presenten los consumidores financieros dentro de los términos establecidos.
- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la entidad.
- Realizar las recomendaciones a la entidad relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero.
- Proponer ante las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.

Conoce sus datos de contacto:

- **Dirección:** Carrera 11 A No 96-51, oficina 203, Edificio Oficity
- **Teléfono:** 6108161 o 6108164
- **E-mail:** defensoriafna@ustarizabogados.com

Finalmente manifestamos que todas las mejoras al proceso, se realizan en busca del cumplimiento del plan estratégico de la entidad para un mejor servicio al consumidor financiero.

Cordialmente,

ALEXANDRA RESTREPO GARCIA
Jefe Oficina Comercial y Mercadeo

Jose Antonio Dueñas Gonzalez
Jefe Proceso PQR

Elaboró: Felipe Montoya
Karen Quiroga