

FINANCIERA DEL DESARROLLO TERRITORIAL – FINDETER S.A

INFORME INTEGRADO DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Enero – Marzo 2018

RESPONSABLE

MARIA EUGENIA RUBIANO SANCHEZ
Jefe de Mercadeo & Servicio al Cliente

ANGELICA ARZUZA COLINA
Profesional – Servicio al Cliente

AÑO 2018

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. Solicitudes Recibidas Inquietudes o Sugerencias I trimestre del año 2018
 - 1.1. Comparativo I trimestre 2017-2018
 - 1.2. Oportunidad en la atención – Tiempo de respuesta
 - 1.3. Solicitudes por Área/ Producto

2. Solicitudes Recibidas Peticiones, quejas y reclamos I trimestre del año 2018
 - 2.1. Comparativo I trimestre 2017-2018
 - 2.2. Oportunidad en la atención – Tiempo de respuesta
 - 2.3. Solicitudes por Área/ Producto

3. Chat
 - 3.1 Resultado encuesta de satisfacción

4. Solicitudes en que se le negó acceso o reasignadas a otra institución.

5. Denuncias

INTRODUCCIÓN

Bajo los principios de calidad, eficiencia, oportunidad y eficacia Findeter ofrece una atención integral al cliente ciudadano, con el fin de satisfacer sus necesidades de información relacionadas con el quehacer de la Entidad, sus productos y servicios.

Este grupo de trabajo tiene la responsabilidad de prestar una atención oportuna a través de los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la Entidad garantizando así el contacto con el cliente ciudadano en lo que respecta a información, inquietudes y sugerencias, PQRS y denuncias. De esta manera aportamos en el desarrollo óptimo de las relaciones que éstos establezcan o pretendan establecer con Findeter.

El siguiente informe consolidado corresponde a la gestión realizada durante el I trimestre del 2016, en el cual se está dando respuesta a:

1. Informe de Estado de PQR'S (requerido por PAAC Componente de Atención al Ciudadano)
2. Informe consolidado de PQRD (requerido por PAAC Componente de Transparencia y Acceso a la Información)
3. Informe sobre acceso a información pública (requerido por PAAC Componente de Transparencia y Acceso a la Información)
4. Informe PQRSD (Requerido por Ley de Transparencia 1712/2014.)
5. Informe de Inquietudes y Sugerencias (Requerido por Ley de Transparencia 1712/2014)

Es importante reconocer que en esta entidad, toda solicitud que entre sin importar el medio canal, será ingresado en el sistema integrado Nexura.

Ficha Técnica del Informe

Definiciones:

Comunicaciones Oficiales recibidas en el mes: Son todas aquellas comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una Entidad, independientemente del medio utilizado.

Comunicaciones programadas para atender: Son aquellas comunicaciones recibidas y radicadas a finales del mes evaluado, que se deben atender entre el día 1 y el día 15 del mes siguiente al evaluado.

Sugerencia: Recomendar o dar a conocer una idea respecto a los productos, servicios y procedimientos respecto de la atención prestada por la Entidad.

Solicitudes de Información: Aquellas solicitudes recibidas por medios o canales como correo institucional, recepción de llamadas telefónicas, buscador, buzón de sugerencias, correo electrónico, página web, que requieren información general o específica sobre los productos o servicios que brinda la Entidad.

Alcance del informe: este informe evalúa las solicitudes de información, sugerencias e inquietudes que recibe Findeter a través de la Web.

Chat: Comunicación que se realiza entre varios usuarios en tiempo real, cuyas computadoras están conectadas a una red.

Derechos de Petición: Facultad concedida a las personas para solicitar la actuación de las autoridades y obtener una pronta respuesta. Respecto del Derecho de petición, existe una modalidad que tiene un término más corto de respuesta, y es el Derecho de Petición de información que es a través del cual se solicita la expedición de copias de documentos y certificados sobre actuaciones de la Entidad.

Queja o Reclamo: Mecanismo a través del cual los ciudadanos ponen en conocimiento de la Entidad, las irregularidades, inconformidades o hechos arbitrarios que se presenten, relacionados con las funciones o el servicio que presta FINDETER

Sugerencia: Recomendaciones en aspectos que puedan mejorar, facilitar, aclarar o regularizar las relaciones con los clientes y la correcta prestación de los servicios de FINDETER.

Denuncia: Se refiere al acto por el cual un trabajador o persona externa pone en conocimiento de la Entidad mediante los mecanismos establecidos, sobre la comisión de presuntos actos de corrupción para que la Entidad inicie las investigaciones pertinentes.

Fuente de información: Sistema NEXURA - Datos procesados en: Excel

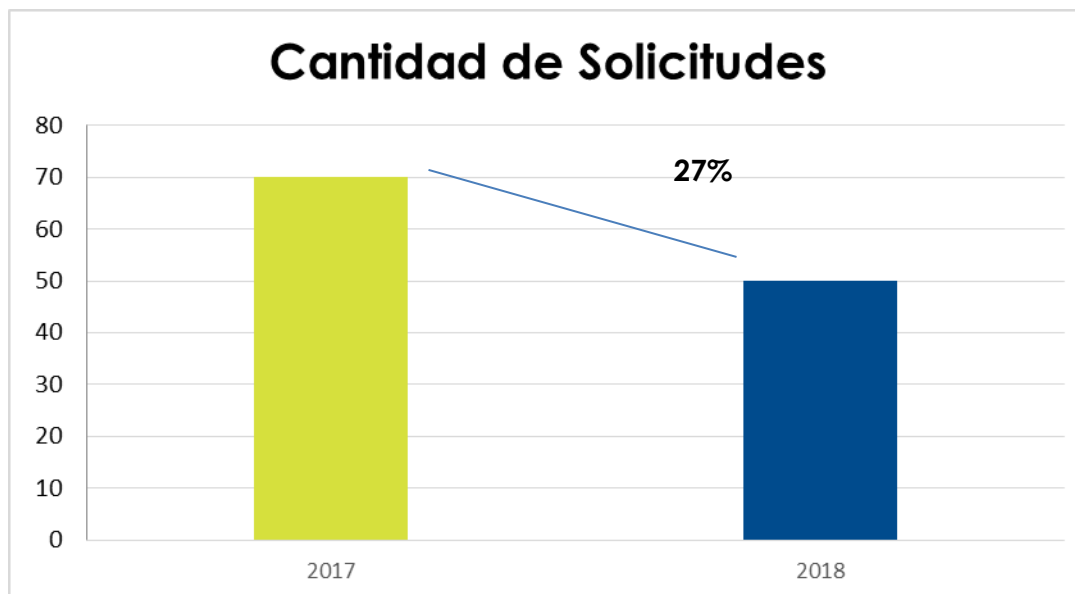
1. Solicitudes recibidas Inquietudes o Sugerencias

Hace referencia al número total de solicitudes recibidas por el área de Servicio al cliente (Inquietudes – sugerencias), durante el I trimestre del año del 2018 a través de la página Web (www.findeter.gov.co). Se recibieron 69 solicitudes de información y/o sugerencias, las cuales fueron atendidas el 100%. La atención en la totalidad de las solicitudes se realizó oportunamente en consideración a los tiempos establecidos (15 días hábiles).

El indicador se cumple en un 100%.

1.1. Comparativo I trimestre del año 2017-2018

Año	No. Total de Solicitudes
2017	69
2018	50



Tomando como referencia el I trimestre del año anterior (2017), observamos que la cantidad de inquietudes y/o sugerencias disminuyeron en un **27 %**.

1.2 Oportunidad en la Atención - Tiempo de respuesta

El tiempo promedio de respuesta de las 50 inquietudes y/o sugerencias recibidas en el I trimestre del año 2018 fue de **1.9** días hábiles mejorando el promedio del 2017 mismo periodo evaluado que fue de 3.5 días hábiles.

1.3 Solicitudes por Área/Producto

Las áreas a las que el equipo de Mercadeo & Servicio al Cliente remitió solicitudes de información para ser resueltas a los ciudadanos, dada la especialización de la inquietud a resolver fueron:

ÁREA	PORCENTAJE
Mercadeo & Servicio al cliente	84%
Vicepresidencia Técnica	10%
Gestión Humana y Administrativa	2%
Dirección de Contratación	2%
Vicepresidencia Comercial	2%
total	100%

2. Peticiones, quejas , reclamos y sugerencias

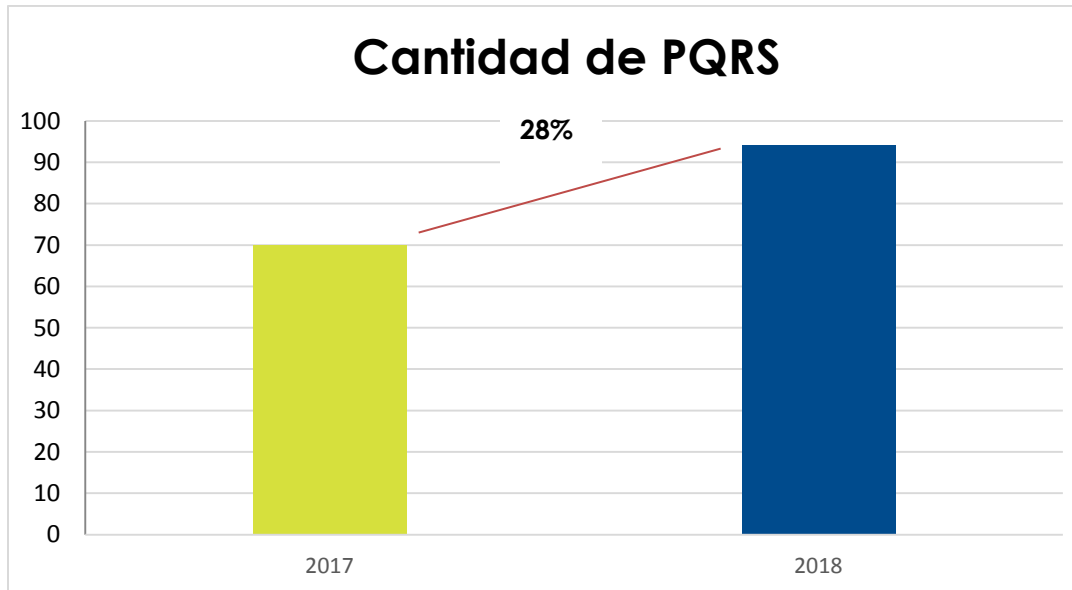
Hace referencia al número total de solicitudes recibidas en la página web por la opción de PQRS.

Durante el I trimestre del año del 2018 a través de la página Web de la Entidad (www.findeter.gov.co) se recibieron 94 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que fueron atendidas en su totalidad.

El indicador se cumple en un 100%.

2.1. Comparativo I trimestre del año 2017-2018

Año	No. Total de Solicitudes
2017	70
2018	94



Tomando como referencia el I trimestre del año anterior 2018, observamos que la cantidad de inquietudes y/o sugerencias aumentaron en un **28 %**.

2.2 Oportunidad en la Atención - Tiempo de respuesta

De las 94 PQRS recibidas en el I trimestre del año 2018 el tiempo promedio de respuesta fue de **9.7** días hábiles manteniendo el tiempo de respuesta del mismo año evaluado 2017.

A la fecha de realización del informe hay 9 derechos de petición que se encuentran en proceso de respuesta y están dentro de los tiempos establecidos por la ley.

2.3 Solicitudes por Área/Productos

Las áreas a las que Secretaria General remitió solicitudes de información para ser resueltas a los ciudadanos, dada la especialización a resolver fueron:

ÁREA	PORCENTAJE
Vicepresidencia Financiera	1%
Dirección de Contratación	9%
Vicepresidencia Comercial	6%
Vicepresidencia Técnica	56%
Secretaría General	3%
Gestión Humana y Administrativa	23%
Vicepresidencia Planeación	2%
total	100%

3. Chat

Durante el primer trimestre del 2018 a través de la página Web de la Entidad (www.findeter.gov.co) por la opción del chat ingresaron 187 personas con sus respectivas inquietudes o solicitudes y a cada una de ellas se le dio respuesta.

Mes	Cantidad de personas que ingresan al chat 2018
Enero	25
Febrero	104
Marzo	58
Total	187

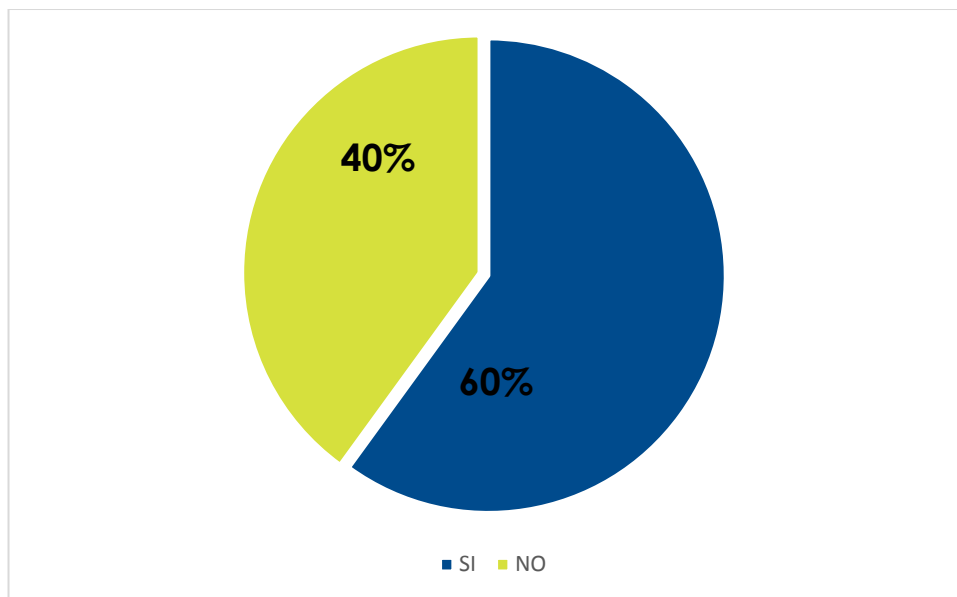
3.1. Encuesta de Chat

Se realiza con el fin de conocer el nivel satisfacción del servicio prestado en el chat. Al cerrar esta ventana, el sistema presenta una encuesta que consta de cuatro preguntas:

1. ¿Logro solucionar su requerimiento?
2. ¿Calidad de la información?
3. ¿Trato del asesor?
4. ¿experiencia del chat?

Con la encuesta de satisfacción realizada se espera que la opinión de los usuarios del chat permita realizar las mejoras pertinentes, buscando satisfacer sus necesidades y requerimientos.

1. ¿Logro solucionar su requerimiento?



Del 100% de las respuestas recibidas el 60% manifestó que su requerimiento había sido resuelto, argumentando que:

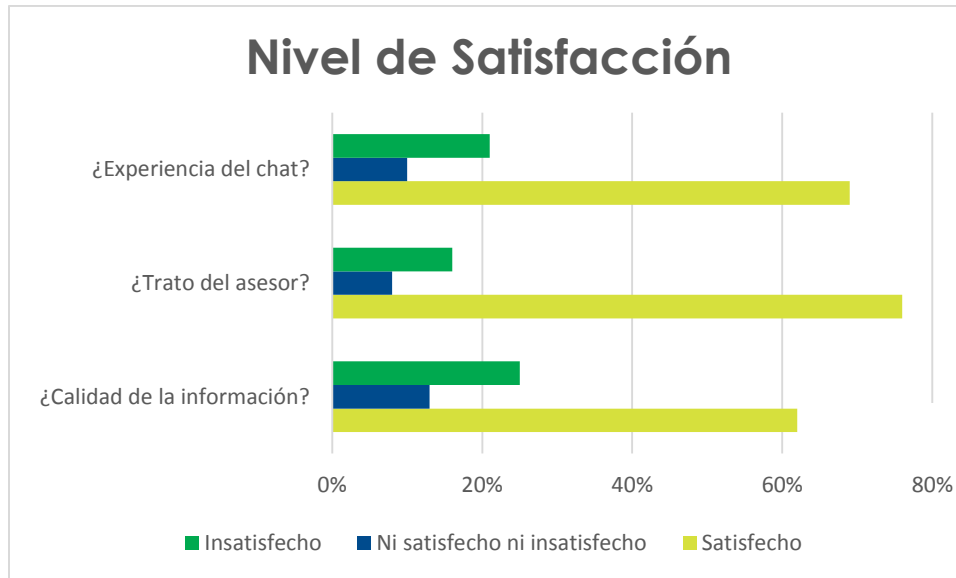
- Le dieron la información que necesitaba
- Respondieron su inquietud de forma rápida

EL 40% restante menciona que su requerimiento no fue resuelto, principalmente dado que su inquietud no se relacionaba con el que hacer de Findeter o por ser una convocatoria no podía recibir la respuesta por este medio sino por correo electrónico.

Las siguientes preguntas de la encuesta del chat, es decir, las preguntas 2, 3 y 4, presentan las siguientes opciones de respuesta:

- Insatisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Satisfecho y muy satisfecho.

Para el primer trimestre del 2018 encontramos el siguiente nivel de satisfacción:



Lo que arroja como resultado que durante el I trimestre de 2018 se tuvo un índice de:

- Satisfacción de 70%
- Ni satisfecho, ni insatisfecho de 11%
- Insatisfacción de 19%

A las personas que calificaron que no se encontraba satisfecho se les realizara un seguimiento para conocer con exactitud el porqué de su insatisfacción y se trabajara para mejorar en estos aspectos y en especial en darle solución a su requerimiento.

4. Solicitudes en que se negó acceso a la información o reasignadas a otra institución

Durante el I trimestre del 2018 no se negó acceso a la información ni se reasigno respuesta a otra Entidad.

Descripción	Total
Solicitudes en que se negó acceso a la información	0
Solicitudes trasladadas a otra institución	0

5. Denuncia

Hace referencia al número total de denuncias recibidas por la Entidad a través de la página web opción denuncias.

Durante el I trimestre del año del 2018 a través de la página Web de la Entidad (www.findeter.gov.co) no se recibió ningún tipo de denuncia.