



**FINANCIERA DEL DESARROLLO TERRITORIAL – FINDETER S.A**

**INFORME INTEGRADO DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
Julio – Diciembre 2019

**RESPONSABLE**

**MARIA EUGENIA RUBIANO SANCHEZ**  
Jefe de Mercadeo & Servicio al Cliente

**ANGELICA ARZUZA COLINA**  
Profesional – Servicio al Cliente

AÑO 2019

## **CONTENIDO**

### INTRODUCCIÓN

1. Solicitudes recibidas Inquietudes y Sugerencias II semestre del año 2019
  - 1.1. Oportunidad en la atención – Tiempo de respuesta
2. Solicitudes Recibidas Peticiones, Quejas y Reclamos
  - 2.1. Oportunidad en la atención – Tiempo de respuesta
  - 2.2. Solicitudes por Área/ Producto
3. Encuesta de satisfacción de las solicitudes recibidas a través de la Página Web
4. Chat
  - 5.1 Encuesta
5. Denuncias
6. Solicitudes en que se le negó acceso a la información
7. Total requerimientos recibidos II semestre 2019

## 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, PQR'S 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 II Semestre del 2019, en el cual se está dando respuesta a:

Informe de Estado de PQR'S (requerido por PAAC Componente de Atención al Ciudadano)

Informe consolidado de PQRD (requerido por PAAC Componente de Transparencia y Acceso a la Información)

Informe sobre acceso a información pública (requerido por PAAC Componente de Transparencia y Acceso a la Información)

Informe PQRSD (Requerido por Ley de Transparencia 1712/2014.)

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

Hace referencia al número total de solicitudes recibidas por el área de Servicio al cliente (Inquietudes – sugerencias).

Durante el II semestre del año del 2019 a través de la página Web de la Entidad ([www.findeter.gov.co](http://www.findeter.gov.co)) se recibieron 17 solicitudes de información y/o sugerencias, el 100% de estas fueron atendidas. La atención en la totalidad de las solicitudes se realizó oportunamente en consideración a los tiempos establecidos por la ley, 15 días hábiles.

El indicador se cumple en un 100%.

### 1.2 Oportunidad en la Atención - Tiempo de respuesta

De las 17 inquietudes y/o sugerencias recibidas en el II semestre del año 2019 el tiempo promedio de respuesta fue de **5** días hábiles.

## 2. Peticiones, Quejas, Reclamos

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

Durante el II semestre del año del 2019 a través de la página Web de la Entidad ([www.findeter.gov.co](http://www.findeter.gov.co)) se recibieron 169 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que fueron atendidas en su totalidad.

### 2.1 Oportunidad en la Atención - Tiempo de respuesta

De las 169 PQRS recibidas en el segundo semestre del año 2019 el tiempo promedio de respuesta fue de **10** días hábiles y tuvo la siguiente clasificación de acuerdo al tipo de solicitud:

Tipo de Derecho de Petición	No. De Solicitudes	Termino de Respuesta	% de Días Utilizados
Derechos de Petición	156	15 días	11
Derechos de Petición de Información	12	10 días	8
Consultas	1	30 días	9

<b>Total</b>	<b>169</b>		<b>9</b>
--------------	------------	--	----------

## 2.2 Solicitudes por Área/ Producto

De las PQRS recibidas durante el periodo evaluado se reasignaron a las siguientes vicepresidencias por ser de su competencia:

Área/ Producto	Porcentaje
Vicepresidencia de Desarrollo Territorial	4
Vicepresidencia Comercial	9
Vicepresidencia Financiera	1
Secretaria General	14
Vicepresidencia Técnica	69
Vicepresidencia de Operaciones	2
Vicepresidencia de Planeación	1
<b>total</b>	<b>100%</b>

## 3. Encuesta de satisfacción de las solicitudes recibidas a través de la Página Web

Del total de solicitudes recibidas en el transcurso del segundo semestre del año 2019, en lo que refiere a PQRS se obtuvo el siguiente resultado:

Nombre Asunto/Actividad	Calificación					Indicadores	
	1	2	3	4	5	Satisfacción cliente	Atención
Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	1	0	0	1	6	4.5	100%
<b>Totales</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>8</b>		<b>100%</b>

+ Estadística registrada por Nexura

La calificación es de 1 a 5 donde el puntaje más alto es 5.

## 4. CHAT

Durante el II semestre del 2019 a través de la página Web de la Entidad ([www.findeter.gov.co](http://www.findeter.gov.co)) por la opción del chat ingresaron 457 personas con sus respectivas inquietudes o solicitudes, a cada una de ellas se le dio respuesta.

El uso del chat es para los clientes que están en busca de una respuesta inmediata y de calidad

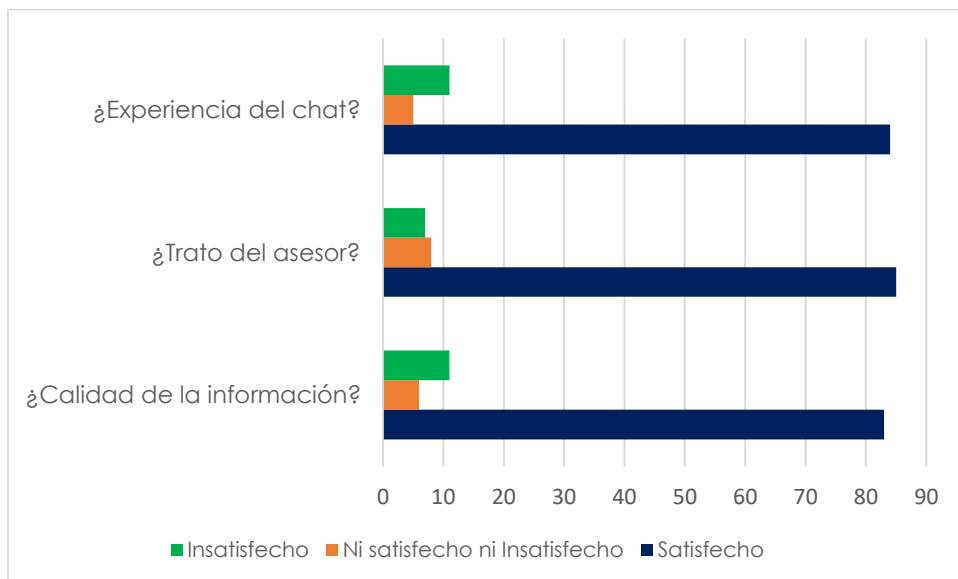
#### 4.1 Encuesta

Esta se realiza con el fin de conocer el nivel satisfacción del servicio prestado en el chat, el sistema una encuesta que consta de tres preguntas cerradas:

1. ¿Calidad de la información?
2. ¿Trato del asesor?
3. ¿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.

Para el segundo semestre del 2019 encontramos el siguiente nivel de satisfacción:



Lo que nos da como resultado se tuvo un índice de:

- Satisfacción de 84%
- Ni satisfecho, ni insatisfecho de 6%
- Insatisfacción de 10%

#### **4. Denuncia**

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

Durante el segundo semestre de 2019 a través de los canales de atención no se recibió ningún tipo de denuncia.

#### **5. Solicitudes en que se negó acceso a la información**

Durante el segundo semestre de 2019 no se negó acceso a la información

#### **6. Total de requerimientos recibidos segundo semestre del año 2019**

Findeter durante el periodo evaluado, atendió un total de 185 solicitudes de las cuales el 9% hace referencia a inquietudes & Sugerencias y 91% peticiones, quejas y reclamos.