



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

**INFORME INTEGRADO DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
Julio –Septiembre 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 III trimestre del año 2019
2. Solicitudes Recibidas Peticiones, Quejas y Reclamos
  - 2.1. Comparativo tercer trimestre 2018-2019
  - 2.2. Oportunidad en la atención – Tiempo de respuesta
3. Chat
  - 3.1 Encuesta
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, PQR 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 IV trimestre 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.

## 1 Solicitudes recibidas

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

Durante el III trimestre del año del 2019 a través de la página Web de la Entidad ([www.findeter.gov.co](http://www.findeter.gov.co)) no se recibieron 4 solicitudes de información.

## 2. Peticiones, Quejas y Reclamos

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

Durante el III trimestre del año del 2019 a través de la página Web de la Entidad ([www.findeter.gov.co](http://www.findeter.gov.co)) se recibieron 93 peticiones, quejas y reclamos, que fueron atendidas en su totalidad.

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

De las 93 PQR recibidas en el tercer trimestre del año 2019 el tiempo promedio de respuesta fue de **10** días hábiles.

Tipo de Derecho de Petición	No. De Solicitudes	Termino de Respuesta	% de Días Utilizados
Derechos de Petición	82	15 días	12
Derechos de Petición de Información	11	10 días	10
Consultas	0	30 días	9
<b>Total</b>	<b>93</b>		<b>10</b>

## 3. CHAT

Durante el III trimestre 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 180 usuarios 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

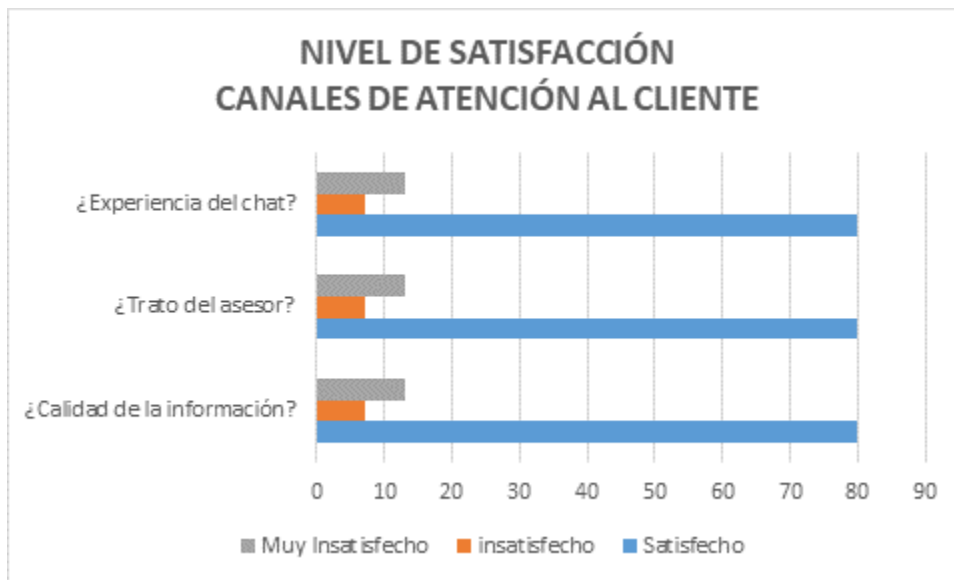
### 3.1 Encuesta

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

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 las siguientes preguntas de la encuesta del chat, es decir, presentan el siguiente nivel de satisfacción:



Lo que nos da como resultado que durante el tercer trimestre de 2019 un índice de:

- Satisfacción de 80%
- Ni satisfecho, ni insatisfecho de 7%
- Insatisfacción de 13%

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

Durante el tercer semestre del 2019 no se negó acceso a la información ni se reasignó 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 tercer trimestre del año del 2019 a través de la página Web de la Entidad ([www.findeter.gov.co](http://www.findeter.gov.co)) no se recibió ningún tipo de denuncia.