

Informe Integrado de
Gestión del Servicio de
**Atención al
Ciudadano**

Año 2022

Contenido

1. Introducción.
2. Acceso a la información pública.
3. Solicitudes Recibidas Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias.
 - 3.1. Oportunidad en la atención – Tiempos de respuesta.
 - 3.2 Solicitudes asignadas por Área.
 - 3.3 Comparativo de solicitudes recibidas.
 - 3.4 Traslados por competencia.
4. Chat.
5. Denuncias.
6. Total PQRSD durante el año 2022.



1. 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.

El área de Servicio al Cliente 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 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD). De esta manera aportamos en el desarrollo óptimo de las relaciones que éstos establezcan o pretendan establecer con Findeter.







El presente informe consolida la gestión realizada durante el año 2022, y permite dar respuesta a:

- **Informe de Estado de PQRSD**
Requerido por PAAC Componente de Atención al Ciudadano.
- **Informe consolidado de PQRSD**
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.

2. Acceso a la Información

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Findeter y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual la Entidad ha dispuesto en el portal web www.findeter.gov.co, el acceso al enlace <https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica>, en donde los grupos de interés podrán realizar sus consultas.

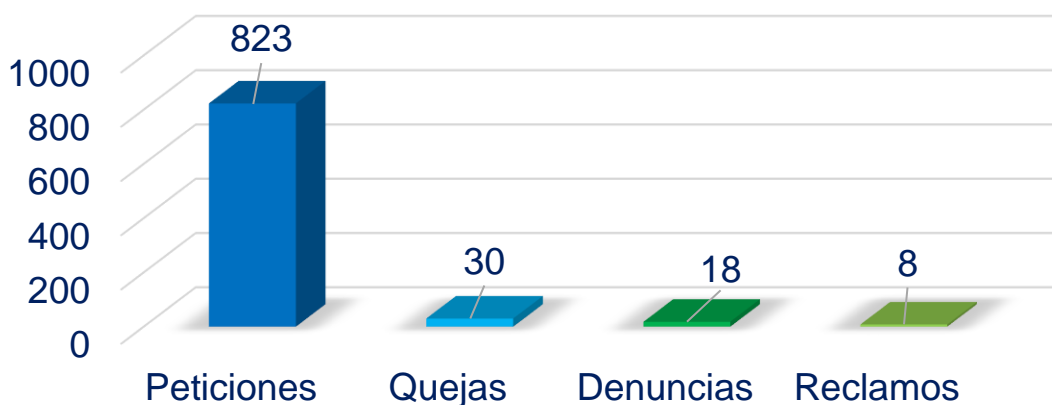
De acuerdo con los datos suministrados por el aplicativo de PQRSD utilizado por Findeter, durante el año 2022, se recibieron 879 solicitudes de acceso a la información pública administrada por la entidad y de conformidad con lo reportado por las dependencias a las cuales les fue asignado su trámite, no se negó el acceso a ninguna de ellas.



3. Solicitudes Recibidas PQRSD

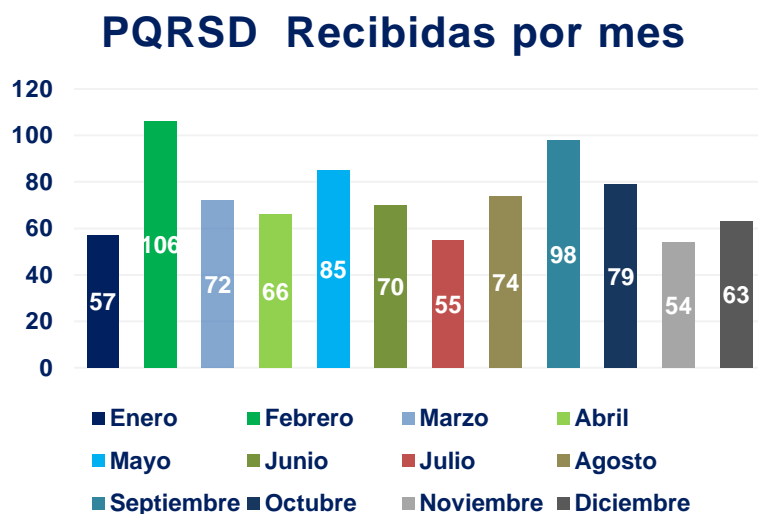
Tipo	Solicitudes Recibidas
Peticiones	823
Solicitud de Interés Particular	463
Solicitud de Información Pública	158
Solicitud de Interés General	118
Solicitud de Documentos, Copias, Información.	84
Quejas	30
Denuncias	18
Reclamos	8
Total	879

Total PQRSD Año 2022



No se presentaron sugerencias o inquietudes durante el año 2022, por parte de los usuarios tendientes a buscar el mejoramiento de los procedimientos, procesos, servicios o productos de la Entidad.

Año 2022	PQRSD Recibidas por mes
Enero	57
Febrero	106
Marzo	72
Abril	66
Mayo	85
Junio	70
Julio	55
Agosto	74
Septiembre	98
Octubre	79
Noviembre	54
Diciembre	63
Total	879

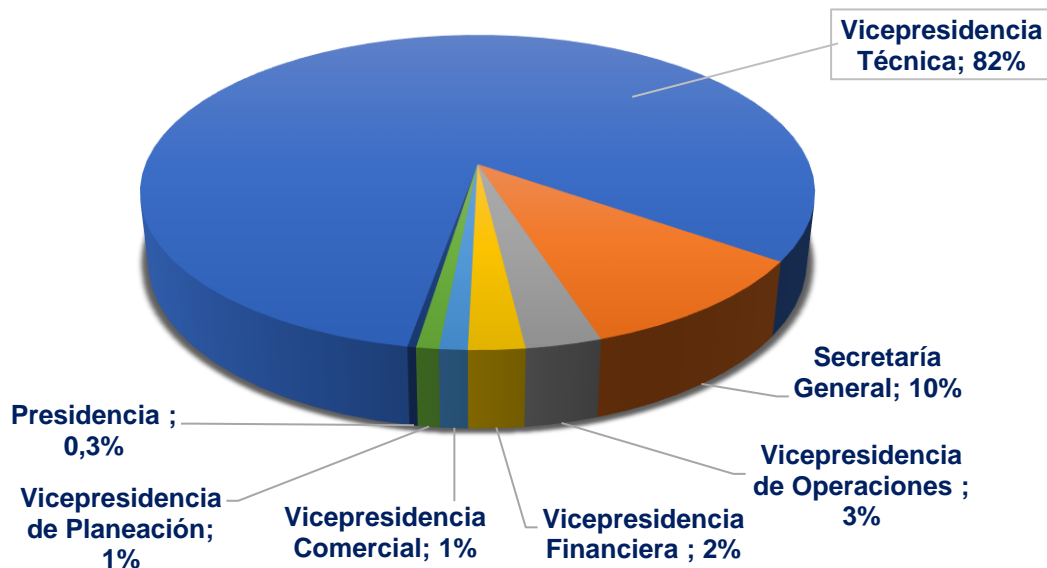


3.1. Oportunidad en la Atención – Tiempo de respuesta

Tipo	Tiempo de Respuesta (Ley 1755 de 2015)	Tiempo promedio de respuesta
Peticiones		
Solicitud de Documentos, Copias, Información.	10 días	10 días
Solicitud de Información Pública	10 días	12 días
Solicitud de Interés General	15 días	12 días
Solicitud de Interés Particular	15 días	13 días
Quejas	15 días	10 días
Reclamos	15 días	13 días
Denuncias	15 días	13 días

3.2. Solicitudes Asignadas por Área

ÁREA	Cantidad	% Participación atención PQRS
Vicepresidencia Técnica	718	82%
Secretaría General	90	10%
Vicepresidencia de Operaciones	27	3%
Vicepresidencia Financiera	20	2%
Vicepresidencia Comercial	10	1%
Vicepresidencia de Planeación	8	1%
Presidencia	3	0,3%
Vicepresidencia de Riesgos	3	0,3%
TOTAL	879	100%



Durante el año 2022 el 82% de las solicitudes recibidas fueron asignadas a la Vicepresidencia Técnica, las PQRS se relacionaron con las solicitudes de intervención en la reconstrucción de viviendas en la isla de Providencia y solicitudes relacionadas a copias sobre contratos de obra o interventoría en ejecución.

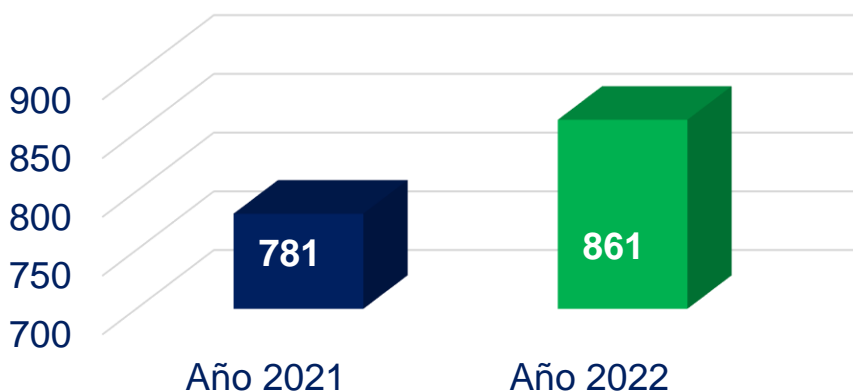
Comparativo de Solicitudes

3.3. Recibidas PQRS

Periodo	Año 2021	Año 2022	% Incremento
No. Solicitudes recibidas	781	861	10%

*En estos datos no se contemplan la Denuncias

Comparativo No. Solicitudes recibidas
año 2021-2022



Las solicitudes de PQRS aumentaron en un 10% con respecto al mismo periodo del año anterior. El porcentaje total de las solicitudes se recibieron a través de la página web y el correo electrónico, se estima que su uso continúe en crecimiento como canales de interacción digitales de los clientes y ciudadanos en general.

3.4. Trámites de traslado PQRS

Durante el año 2022, fueron identificadas 86 PQRSD de no competencia de la Entidad, las cuales fueron 79 peticiones, 04 denuncias y 03 quejas, trasladadas a otras entidades para su respectivo trámite y respuesta oportuna.

4. Chat

Durante el año 2022 fueron atendidas 398 solicitudes de información a través del chat.

El 90% de los usuarios que calificaron el servicio recibido a través del chat consideraron su experiencia positiva. **357**

5. Denuncias

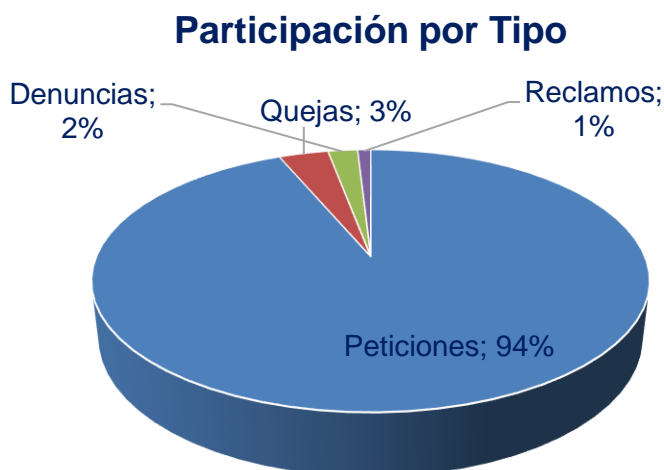
Hace referencia al número total de denuncias relacionadas con fraude y corrupción que involucren algún colaborador de la Entidad, y recibidas a través de los diferentes canales: telefónico, correo electrónico (denuncias@findeter.gov.co) y página web opción Denuncias.

Durante el año 2022, a través del sitio web de la Entidad (www.findeter.gov.co) se recibieron 18 denuncias, relacionadas con temas de pagos de liquidaciones, intervención y ejecución de contratos. Las cuales fueron atendidas oportunamente llegándose a la conclusión, que no están relacionadas con fraude o corrupción.

6. Totalidad PQRSD

Año 2022

Findeter durante el periodo evaluado, atendió un total de 196 PQRSD, de las cuales el 94% corresponden a peticiones, el 3% hace referencia a quejas, el 2% a denuncias y el restante corresponde a reclamos, no se presentaron sugerencias.



Durante el año 2022, no se presentaron quejas provenientes de consumidores financieros recibidas a través de la herramienta tecnológica Smartsupervision.

Informe Integrado de Gestión de Servicio de Atención al Ciudadano

CCOM-FO-001 V14 / 2-Sep-2022 / Clasificada



www.findeter.gov.co

 @findetercol  @findetercol

 @findeter  [linkedin.com/company/findeter](https://www.linkedin.com/company/findeter)



MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO