

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

Año 2023

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 2023.



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.

La Jefatura de Servicios Generales 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 2023, 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

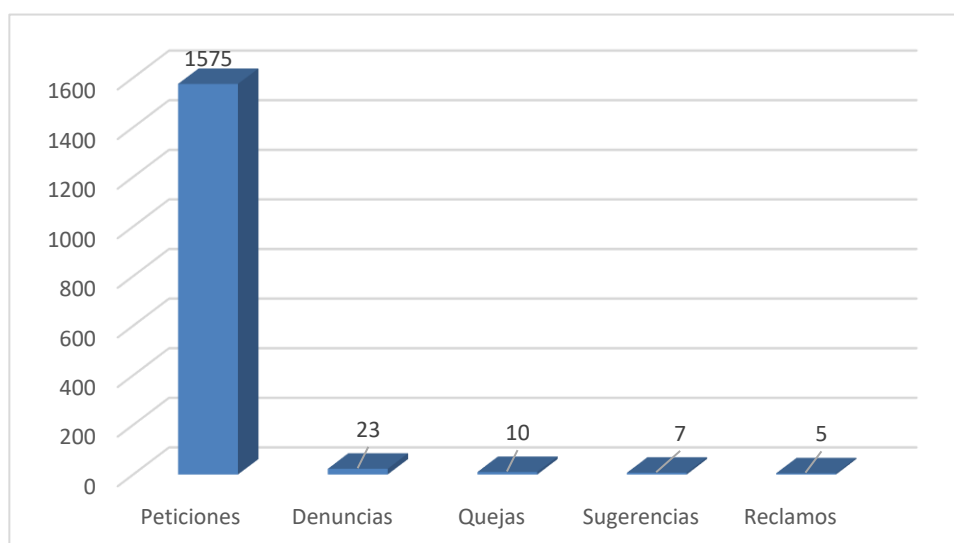
En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Findeter y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», las entidades deben 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/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos#cont> 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 2023, se recibieron 1620 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

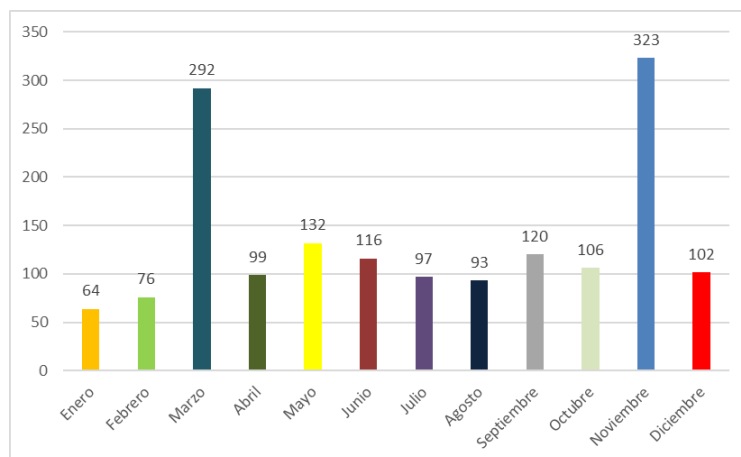
Tipo	Solicitudes Recibidas
Peticiones	1575
Solicitud de Interés Particular	1096
23Solicitud de Información Pública	23
Solicitud de Interés General	294
Solicitud de Documentos, Copias, Información.	134
Solicitudes de traslado de otra entidad	9
Solicitudes de Consulta	19
Quejas	10
Denuncias	23
Reclamos	5
Sugerencias	7
Total	1620

Total PQRSD Año 2023



Año 2022	PQRSD Recibidas por mes
Enero	64
Febrero	76
Marzo	292
Abril	99
Mayo	132
Junio	116
Julio	97
Agosto	93
Septiembre	120
Octubre	106
Noviembre	323
Diciembre	102
Total	1620

PQRSD Recibidas por mes

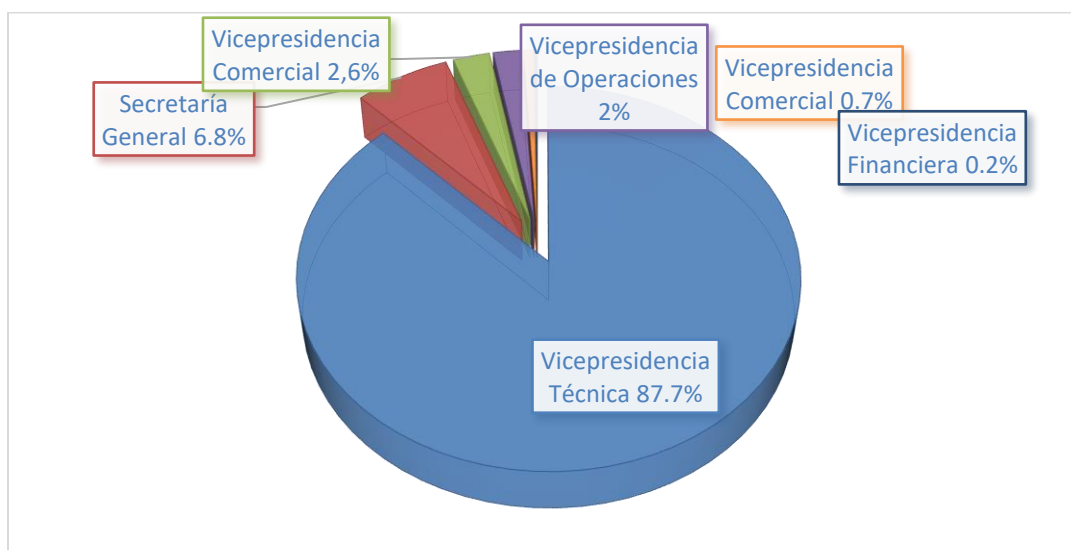


3.1. Oportunidad en la Atención – Tiempo de respuesta

Tipo	Tiempo de Respuesta (Ley 1755 de 2015)	Tiempo promedio de respuesta
Peticiones		
Solicitud de Documentos, Copias, Información.	10 días	7 días
Solicitud de Información Pública	10 días	8 días
Solicitud de Interés General	15 días	11 días
Solicitud de Interés Particular	15 días	12 días
Quejas	15 días	10 días
Reclamos	15 días	12 días
Denuncias	15 días	12 días

3.2. Solicitudes Asignadas por Área

ÁREA	Cantidad	% Participación atención PQRSD
Vicepresidencia Técnica	1390	87.7%
Secretaría General	109	6.8%
Vicepresidencia Comercial	41	2.6%
Vicepresidencia de Operaciones	31	2%
Vicepresidencia Comercial	10	0.7%
Vicepresidencia Financiera	4	0.2%
TOTAL	1585	100%



Durante el año 2023 el 87.7% de las solicitudes recibidas fueron asignadas a la Vicepresidencia Técnica, las PQRSD se relacionaron con solicitudes relacionadas a copias sobre contratos de obra o interventoría en ejecución y solicitudes de intervención en la reconstrucción de viviendas en la isla de Providencia.

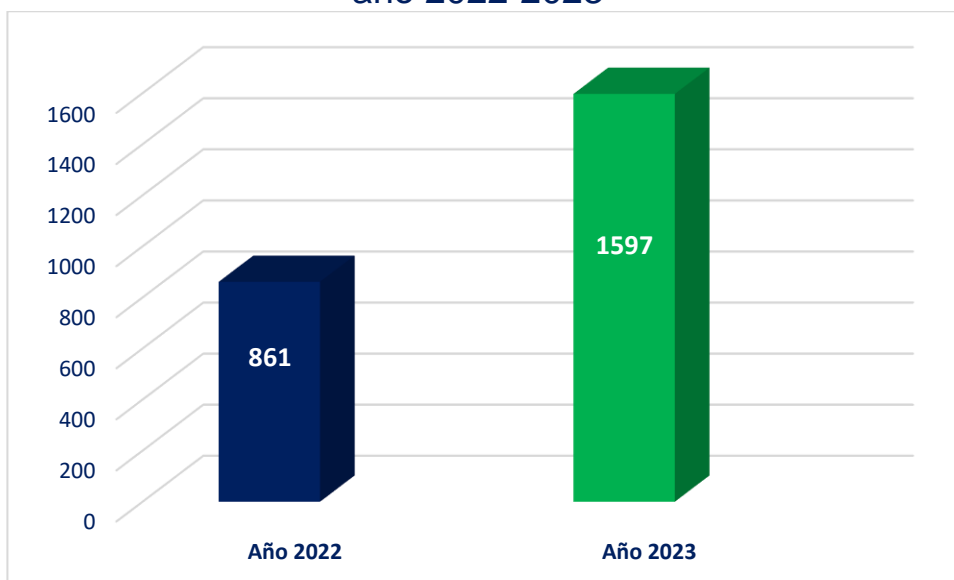
Comparativo de Solicitudes

3.3. Recibidas PQRS

Periodo	Año 2022	Año 2023	% Incremento
No. Solicitudes recibidas	861	1597	85%

*En estos datos no se contemplan la Denuncias

Comparativo No. Solicitudes recibidas
año 2022-2023



Las solicitudes de PQRS aumentaron en un 85% 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 2023, fueron identificadas 524 PQRSD traslados de otras entidades para su respectivo trámite y respuesta oportuna, de las cuales fueron 516 peticiones, 3 sugerencias, 4 denuncias y 1 queja.

4. Chat

Durante el año 2023 fueron atendidas 601 solicitudes de información a través del chat.

El 100% de los usuarios que calificaron el servicio recibido a través del chat consideraron su experiencia positiva.

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.

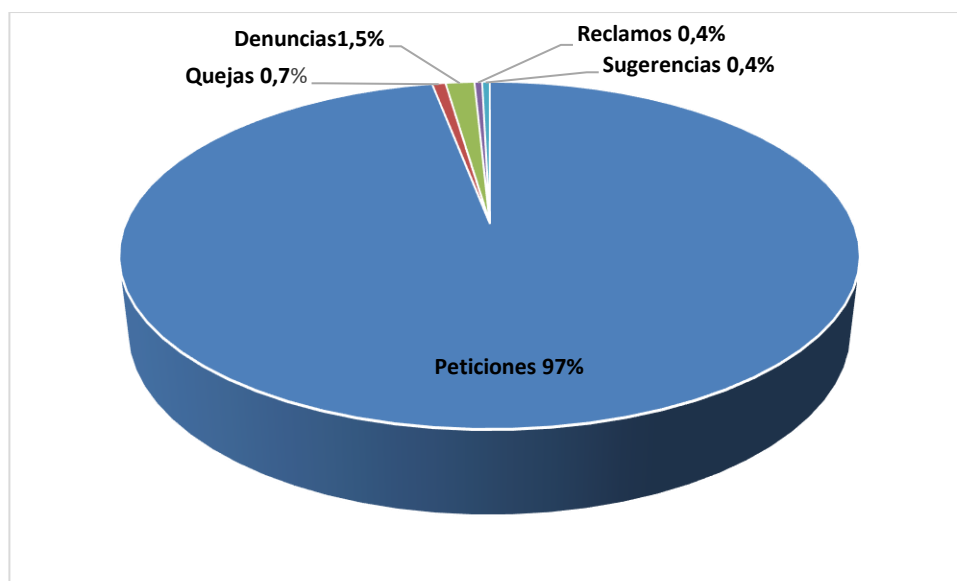
Durante el año 2023, a través del sitio web de la Entidad (www.findeter.gov.co) se recibieron 23 denuncias, relacionadas con temas de intervención y ejecución de contratos. Las cuales fueron atendidas oportunamente llegándose a la conclusión, que no están relacionadas con fraude o corrupción.

6. Totalidad PQRSD

Año 2023

Findeter durante el periodo evaluado, atendió un total de 1620 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.

Participación por Tipo



Durante el año 2023, se presentaron 02 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