Informe Integrado de

Gestión del Servicio de Atención al Ciudadano

III Trimestre 2026

Findeter

Banca de Desarrollo Territorial

Findeter
Banca de Desarrollo Territorial

Hacemos realidad la Patria Milagro

Informe Integrado de Gestión del
Servicio de Atención al Ciudadano
III trimestre 2026

Contenido

1. Introducción.
2. Acceso a la información pública.
3. Solicitudes Recibidas Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias 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 y Resultados encuesta de satisfacción.
5. Denuncias.
6. Total PQRSD III Trimestre 2026.



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.

Findeter tiene la responsabilidad de prestar 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.



Findeter
Banca de Desarrollo Territorial

Hacemos realidad la Patria Milagro

Informe Integrado de Gestión del Servicio de Atención al Ciudadano

III trimestre 2026



El presente informe consolida la gestión realizada durante el III trimestre de 2026, 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 pública

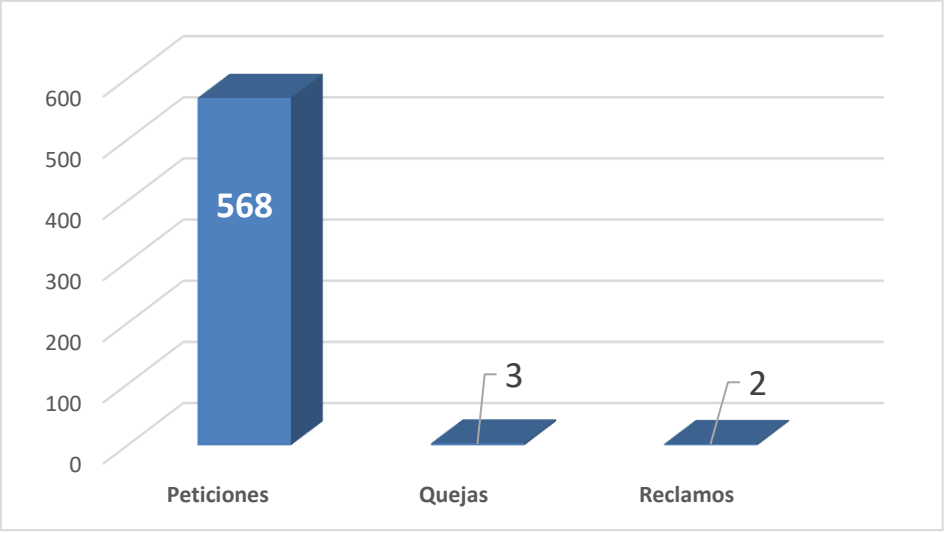
En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Findeter y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», las entidades deben 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 III Trimestre de 2026, se recibieron 573 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.

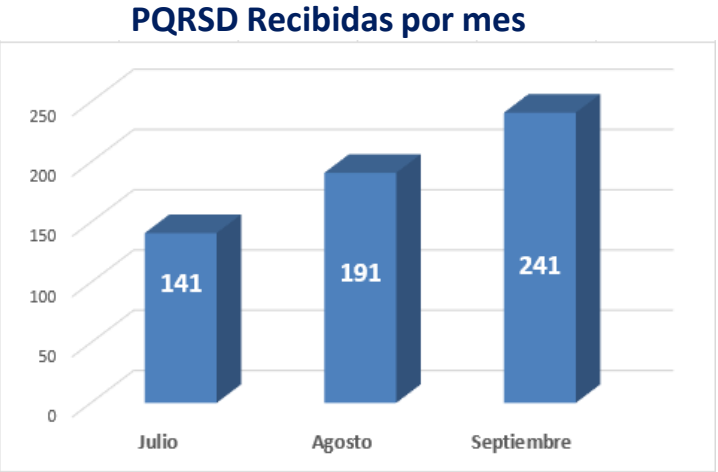
3. Solicitudes Recibidas

Tipo	Solicitudes Recibidas
Peticiones	**568**
Solicitud de Interés General y Particular	325
Solicitud de Documentos, Copias e Información.	206
Solicitud de Información Pública	31
Solicitud de Consulta	5
Solicitud incompleta y desistimiento tácito	1
Quejas	**3**
Reclamos	**2**
Total	**573**

Total PQRSD III Trimestre 2026



III Trimestre 2026	PQRSD Recibidas por mes
Julio	141
Agosto	191
Septiembre	241
Total	573



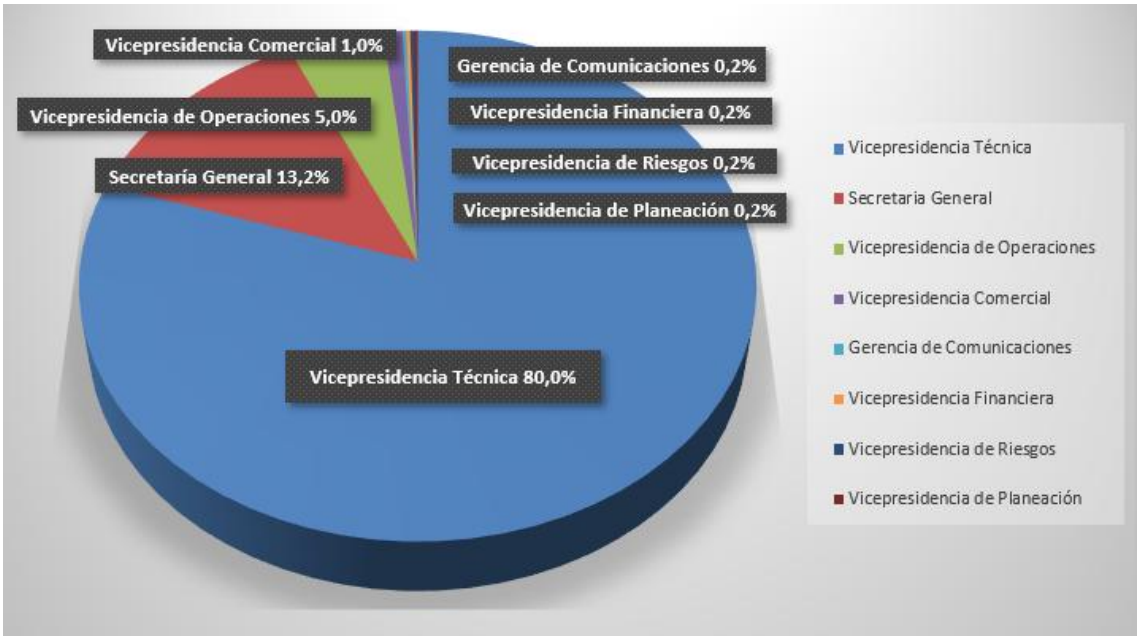
3.1. Oportunidad en la Atención – Tiempo de respuesta

Tipo	Tiempo de Respuesta Termino Legal	Tiempo promedio de respuesta Findeter
Peticiones		
Solicitud de Interés General y Particular	15 días	14 días
Solicitud de Documentos, Copias, Información	10 días	9 días
Solicitud de Información Pública	10 días	7 días
Solicitud de Consulta	30 días	16 días
Quejas	15 días	11 días
Reclamos	15 días	15 días

3.2. Solicitudes Asignadas por Área

ÁREA	CANTIDAD	% Participación atención PQRSD
Vicepresidencia Técnica	458	80.0%
Secretaria General	76	13.2%
Vicepresidencia de Operaciones	29	5.0%
Vicepresidencia Comercial	6	1.0%
Gerencia de Comunicaciones	1	0.2%
Vicepresidencia Financiera	1	0.2%
Vicepresidencia de Riesgos	1	0.2%
Vicepresidencia de Planeación	1	0.2%
Total	573	100%

% Participación atención PQRSD



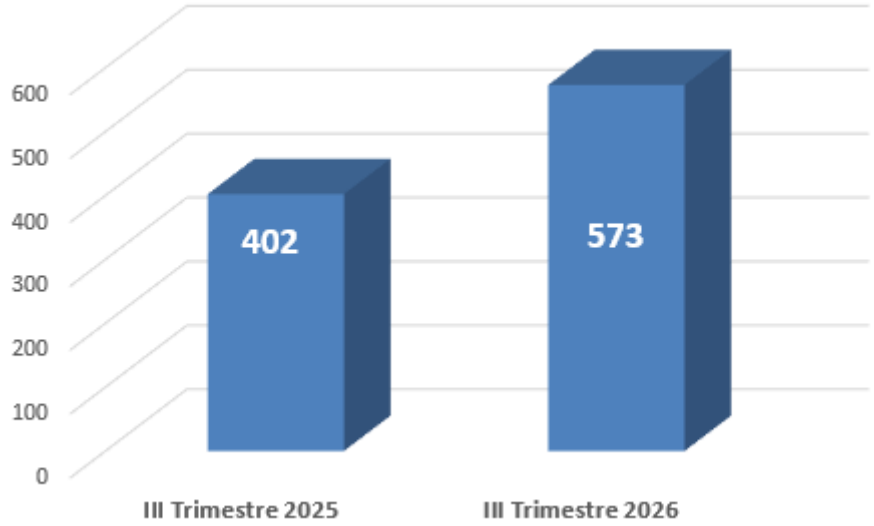
En el III Trimestre de 2026 el 80% de solicitudes fueron asignadas a la Vicepresidencia Técnica, en dónde el 60% de las PQRSD fueron solicitudes relacionadas con proyectos, contratos de obra o interventoría y convenios suscritos con Findeter.

3.3. Comparativo de Solicitudes Recibidas PQRSD

Periodo	III Trimestre 2025	III Trimestre 2026	% Aumento
Solicitudes recibidas*	**402**	**573**	**42.5%**

*En estos datos no se contemplan la Denuncias

Comparativo No. Solicitudes recibidas
III Trimestre 2025-2026



Las solicitudes de PQRSD aumentaron en un 42.5% con respecto al mismo periodo del año anterior. En el tercer trimestre de 2026 el 88.5% de las solicitudes se recibieron por correo electrónico por el hábito de interacción digital de los clientes y ciudadanos en general, el 11,1% a través de la página web como canal emergente de interacción y el 0,4% en punto de atención física.

3.4. Trámites de traslado PQRSD

Durante el segundo trimestre del año 2026, fueron identificados 4 derechos de petición, como petición de no competencia de Findeter, los cuales fueron trasladados a otras entidades para su respectivo trámite.

4. Chat y resultados encuesta de satisfacción

Durante el tercer trimestre de 2026 se atendieron 61 interacciones a través del canal Chat Live. Las consultas estuvieron relacionadas principalmente con información general sobre el portafolio de productos y servicios de Findeter, solicitudes de asesoría comercial para financiación de proyectos, acceso a productos de crédito, seguimiento a procesos contractuales y otras solicitudes de orientación general.

Del total de usuarios que calificaron la atención recibida, el 98% registró una experiencia neutral y el 2% una experiencia positiva. No se presentaron calificaciones negativas durante el período analizado.



5. Denuncias

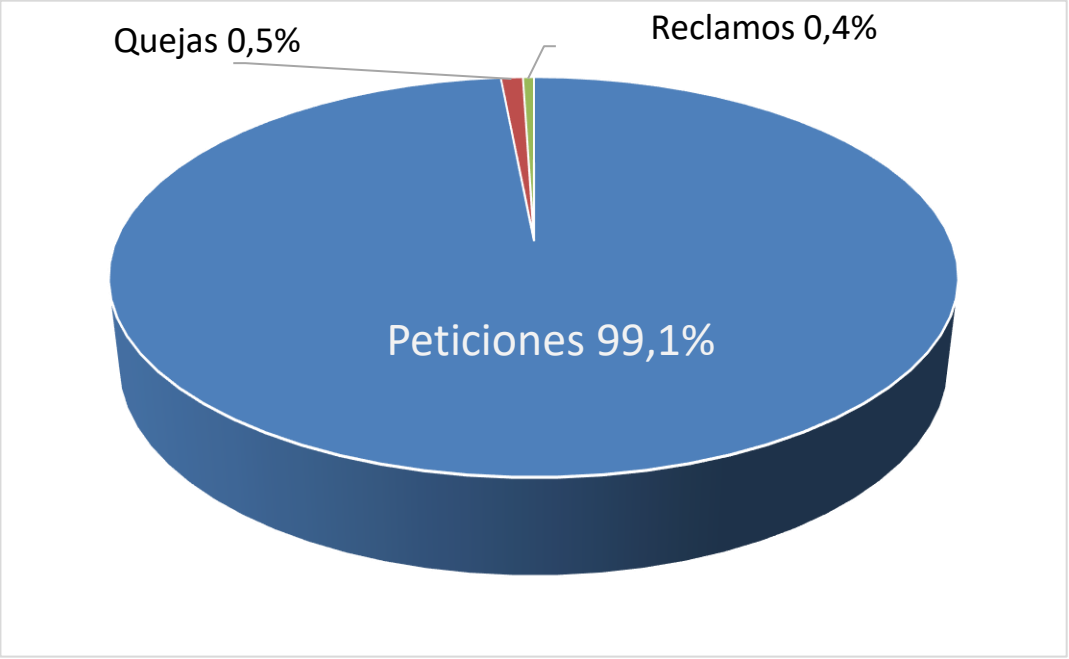
Hace referencia al número total de denuncias relacionadas con fraude y corrupción que involucren algún colaborador de la Entidad, y recibidas a través de los diferentes canales: telefónico, correo electrónico (*denuncias@findeter.gov.co*) y página web opción Denuncias.

Durante el periodo analizado III Trimestre de 2026, a través del sitio web de la Entidad (*www.findeter.gov.co*) no se recibieron denuncias.

Totalidad PQRSD

6. III Trimestre 2026

Findeter durante el periodo evaluado, atendió un total de 573 PQRSD,de las cuales el 99,1% corresponden a Peticiones, 0.5% corresponden a Quejas y el 0.4% hacen referencias aReclamos.



Findeter

Banca de Desarrollo Territorial

Informe Integrado de gestión del Servicio de Atención al Ciudadano

www.findeter.gov.co

@findeter
@findetercol
@findetercol
@findetercol
Findeter
findeter

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Hacemos realidad la **Patria Milagro**

Somos: GRUPO BICENTENARIO