

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

**INFORME INTEGRADO DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
Enero – Diciembre 2020

**RESPONSABLE**  
**MARIA EUGENIA RUBIANO SÁNCHEZ**  
Jefe de Mercadeo & Servicio al Cliente

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

AÑO 2020

## CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

1. Solicitudes recibidas Inquietudes y Sugerencias año 2020
  - 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. Denuncias
5. Solicitudes en que se le negó acceso a la información
6. Total requerimientos recibidos año 2020

## 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, PQRs 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 año 2020, 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 año del 2020 a través de la página Web de la Entidad ([www.findeter.gov.co](http://www.findeter.gov.co)) se recibieron 46 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, durante los primeros meses del año y, a partir de la reglamentación “Términos del derecho de petición durante la emergencia sanitaria ocasionada por el covid-19. RAD. 2020-206-019638-2 del 20 de mayo de 2020” 30 días hábiles.

El indicador se cumple en un 100%.

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

De las inquietudes y/o sugerencias recibidas en el año 2020 el tiempo promedio de respuesta fue de **2.48** días hábiles.

## 2. Peticiones, Quejas, Reclamos

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

Durante año 2020 a través de la página Web de la Entidad ([www.findeter.gov.co](http://www.findeter.gov.co)) se recibieron 360 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que fueron atendidas en su totalidad.

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

De las 360 PQRS recibidas en el año 2020 el tiempo promedio de respuesta fue de **11.23** días hábiles.

### 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 Técnica	60 %
Vicepresidencia Comercial	24 %
Secretaria General	14 %
Vicepresidencia de Financiera	1 %
Vicepresidencia de Operaciones	1 %
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

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

Del total de las 28 solicitudes calificadas en el transcurso del año 2020 en lo que refiere a PQRS se obtuvo el siguiente promedio de resultado:

Nombre Asunto/Actividad	Calificación					Indicadores
	1	2	3	4	5	Satisfacción cliente %
Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	11	1	2	2	12	3.21

+ Estadística registrada por Nexura

### 4. Denuncia

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](mailto:denuncias@findeter.gov.co)) y página web opción denuncias.

Durante el periodo enero – diciembre 2020 no se recibieron denuncias con estas características, a través de los canales de atención mencionados.

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

Durante el periodo enero – diciembre 2020 no se negó acceso a la información a ninguna solicitud.

### 6. Total de requerimientos recibidos durante el año 2020

Findeter durante el periodo evaluado, atendió un total de 406 solicitudes de las cuales el 11% hace referencia a inquietudes & Sugerencias y 89% peticiones, quejas y reclamos.