

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

**INFORME INTEGRADO DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
Enero – Marzo 2016

**RESPONSABLE**

**MARIA EUGENIA RUBIANO SANCHEZ**  
Jefe de Mercadeo & Servicio al Cliente

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

AÑO 2016

## **CONTENIDO**

### **INTRODUCCIÓN**

1. Solicitudes Recibidas Inquietudes o Sugerencias I trimestre del año 2016
  - 1.1. Comparativo I trimestre 2015-2016
2. Oportunidad en la atención – Tiempo de respuesta
3. Solicitudes por Área/ Producto
4. Chat
  - 4.1 Resultado encuesta de satisfacción
5. Solicitudes Recibidas Peticiones, Quejas y Reclamos
  - 5.1. Comparativo I trimestre 2015-2016
6. Oportunidad en la atención – Tiempo de respuesta
7. Solicitudes por Área/ Producto
8. Solicitudes en que se le negó acceso o reasignadas a otra institución.
9. 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, 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 I trimestre del 2016, en el cual se está dando respuesta a:

1. Informe de Estado de PQR'S (requerido por PAAC Componente de Atención al Ciudadano)
2. Informe consolidado de PQRD (requerido por PAAC Componente de Transparencia y Acceso a la Información)
3. Informe sobre acceso a información pública (requerido por PAAC Componente de Transparencia y Acceso a la Información)
4. Informe PQRSD (Requerido por Ley de Transparencia 1712/2014.)
5. 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

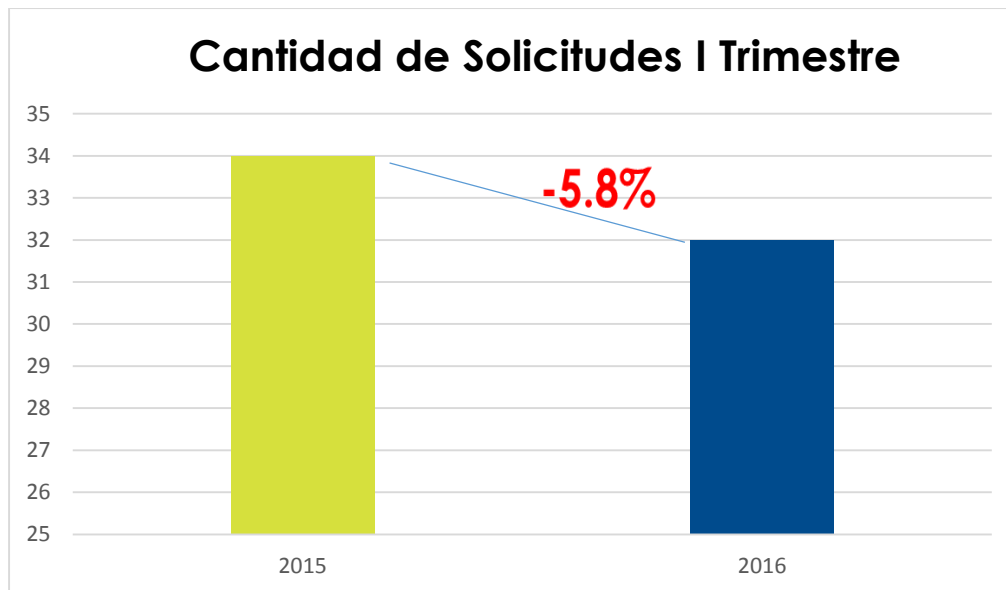
## 1. Solicitudes recibidas Inquietudes o Sugerencias

Hace referencia al número total de solicitudes recibidas por el área de Servicio al cliente (Inquietudes – sugerencias), durante el I trimestre del año del 2016 a través de la página Web de la Entidad ([www.findeter.gov.co](http://www.findeter.gov.co)) se recibieron 32 solicitudes de información y/o sugerencias, las cuales fueron atendidas el 100%. La atención en la totalidad de las solicitudes se realizó oportunamente en consideración a los tiempos establecidos (15 días hábiles).

El indicador se cumple en un 100%.

### 1.1. Comparativo I trimestre del año 2015-2016

Año	No. Total de Solicitudes
2015	34
2016	32



Tomando como referencia el I trimestre del año anterior 2015, observamos que la cantidad de inquietudes y/o sugerencias ha disminuido en un **5.8 %**. Del total de solicitudes recibidas un 24% hace referencia a preguntas de redescuento, un 14% a convocatorias, proyectos de agua y vivienda, lo restante es decir el 69% de inquietudes eran relacionadas con proyectos de energía, como trabajar en Findeter, información general de Findeter entre otros.

## 2. Oportunidad en la Atención - Tiempo de respuesta

El tiempo promedio de respuesta de las 32 inquietudes y/o sugerencias recibidas en el I trimestre del año 2016 fue de **3.72** días hábiles.

## 3. Solicitudes por Área/Producto

Las áreas a las que el equipo de Mercadeo & Servicio al Cliente remitió solicitudes de información para ser resueltas a los ciudadanos, dada la especialización de la inquietud a resolver fueron:

Área/ Producto	Porcentaje
Vicepresidencia Técnica/ DTI	7%
Vicepresidencia Comercial/ Redescuento	24%
Mercadeo & Servicio al Cliente	69%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

## 4. Chat

Durante el primer trimestre del 2016 a través de la página Web de la Entidad ([www.findeter.gov.co](http://www.findeter.gov.co)) por la opción del chat ingresaron 258 personas con sus respectivas inquietudes o solicitudes y a cada una de ellas se le dio respuesta.

Mes	Cantidad de personas que ingresan al chat 2016	Cantidad de personas que ingresan al chat 2015
<b>Enero</b>	58	59
<b>Febrero</b>	93	90
<b>Marzo</b>	107	73
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>222</b>

En comparación con el I trimestre del 2015 se dio un aumento de 13% de personas que ingresaron al chat, lo que demuestra la importancia, la confianza y la necesidad de recibir una respuesta inmediata a sus inquietudes.

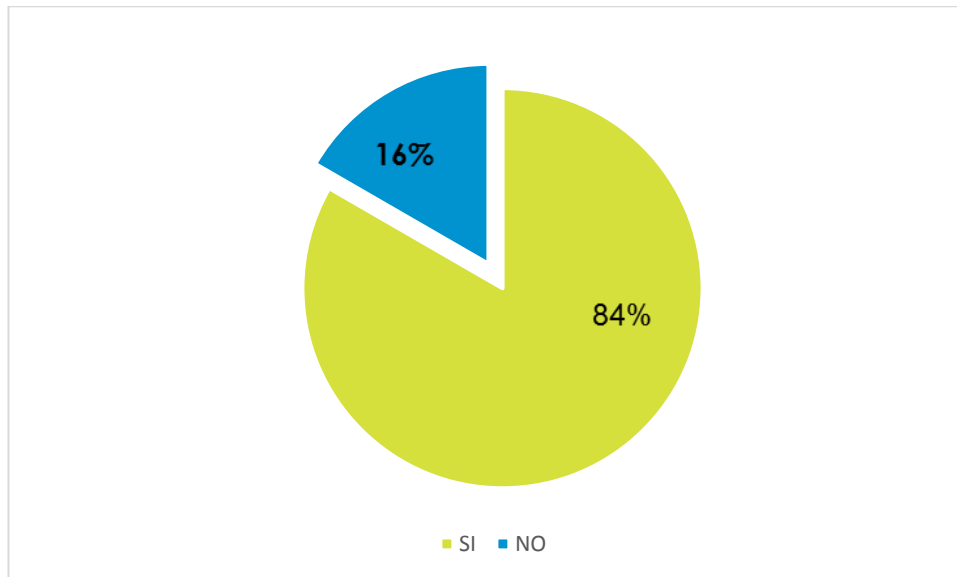
#### 4.1 Encuesta de Chat

Se realiza con el fin de conocer el nivel satisfacción del servicio prestado en el chat. Al cerrar esta ventana, el sistema presenta una encuesta que consta de cuatro preguntas:

1. ¿Logro solucionar su requerimiento?
2. ¿Calidad de la información?
3. ¿Trato del asesor?
4. ¿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.

1. ¿Logro solucionar su requerimiento?



Del 100% de las respuestas recibidas el 84% manifestó que su requerimiento había sido resuelto, argumentando que:

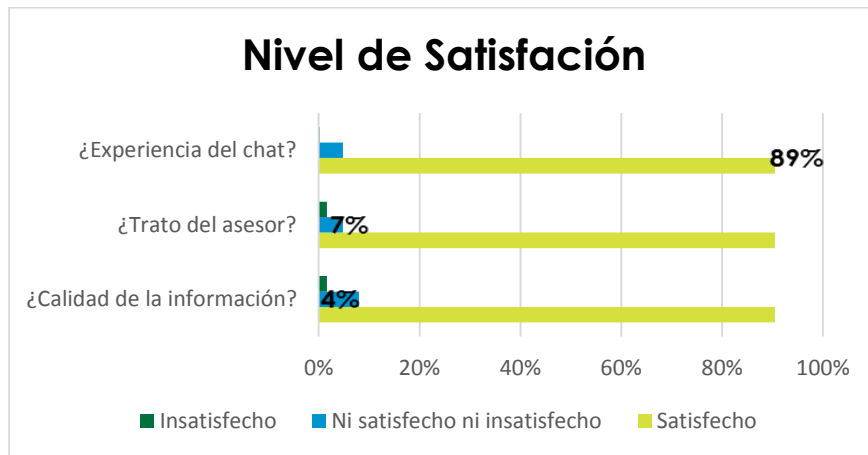
- Recibió la información rápida
- Muy bien explicada la información
- Buena atención
- Información oportuna

El 16% restante menciona que su requerimiento no fue resuelto, principalmente dado que su inquietud no se relacionaba con el que hacer de Findeter.

Las siguientes preguntas de la encuesta del chat, es decir, las preguntas 2, 3 y 4, presentan las siguientes opciones de respuesta:

- Insatisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Satisfecho y muy satisfecho.

Para el trimestre del 2016 encontramos el siguiente nivel de satisfacción:



Lo que arroja como resultado que durante el I trimestre de 2016 se tuvo un índice de:

- Satisfacción de 89%
- Ni satisfecho, ni insatisfecho de 7%
- Insatisfacción de 4%

A las personas que calificaron que no se encontraba satisfechos se les realizó un seguimiento para conocer con exactitud el porqué de su insatisfacción y se trabajó para mejorar en estos aspectos y en especial en darle solución a su requerimiento.



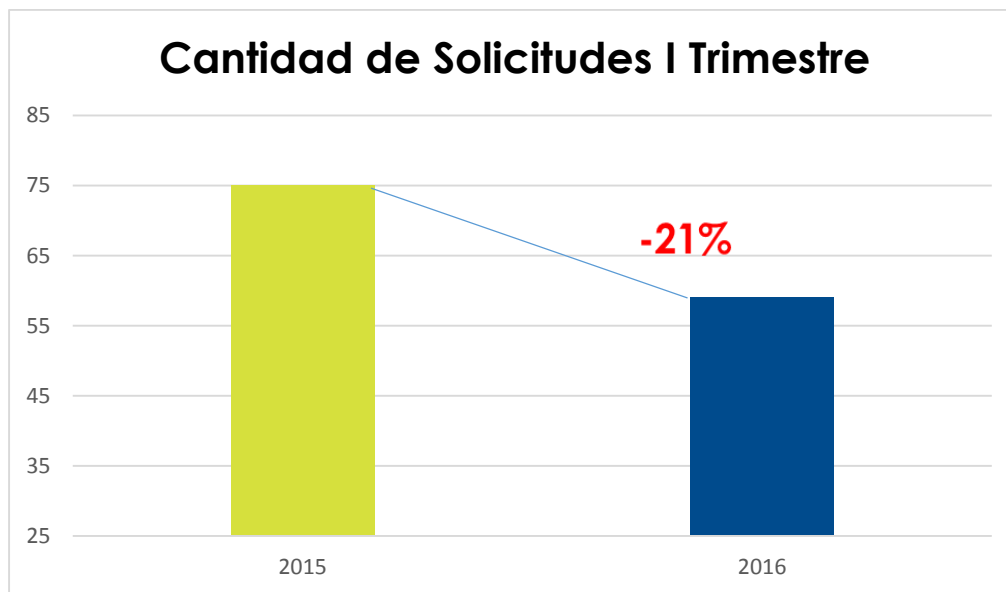
## 5. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

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

Durante el I trimestre del año del 2016 a través de la página Web de la Entidad ([www.findeter.gov.co](http://www.findeter.gov.co)) se recibieron 59 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que fueron atendidas en su totalidad.

### Comparativo I trimestre del año 2015-2016

Año	No. Total de Solicitudes
2015	75
2016	59



Tomando como referencia el I trimestre del año anterior 2015 observamos que la cantidad de PQRS disminuyó en un 21%.

## 6. Oportunidad en la Atención - Tiempo de respuesta

De las 59 PQRS recibidas en el I trimestre del año 2016 el tiempo promedio de respuesta fue de **9.55 días** hábiles.

Tipo de Derecho de petición	No. solicitudes	Término de respuesta	% días utilizados
Derecho de petición	48	15 días	9.7
Derecho de petición de información	6	10 días	6.67
Consultas	3	30 días	7.67
Quejas o reclamos	2	15 días	11

Las 59 PQRS presentadas a Findeter son:

- Derechos de petición un 81%
- Derechos de petición de información un 10%
- Consultas un 5%
- Quejas 3,3 %

## 7. Solicitudes por Área/ Producto

Las PQRS recibidas durante el periodo evaluado se reasignaron a las siguientes áreas por ser de su competencia:

Área/ Producto	Porcentaje
Vicepresidencia Técnica/ DTI	43%
Vicepresidencia Comercial/ Redescuento	6%
Dirección de Gestión Humana	13%
Otros	38%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

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

Durante el I trimestre del 2016 no se negó acceso a la información ni se reasignó respuesta a otra Entidad.

<b>Descripción</b>	<b>Total</b>
Solicitudes en que se negó acceso a la información	0
Solicitudes trasladadas a otra institución	0

### **9. Denuncia**

Hace referencia al número total de denuncias recibidas por la Entidad a través de la página web opción denuncias.

Durante el I trimestre del año del 2016 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.