



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

**INFORME INTEGRADO DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
Julio – Diciembre 2017

**RESPONSABLE**

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

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

AÑO 2017

## CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

1. Solicitudes recibidas Inquietudes y Sugerencias I semestre del año 2017
  - 1.1. Comparativo II semestre 2016-2017
  - 1.2. Oportunidad en la atención – Tiempo de respuesta
  - 1.3. Asignación de inquietudes y tiempo de respuestas por área
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. Chat
  - 5.1 Encuesta
5. Denuncias
6. Solicitudes en que se le negó acceso o reasignadas a otra institución.
7. Total requerimientos recibidos II semestre 2017

## 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, PQR 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:

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.

## 1 Solicitudes recibidas

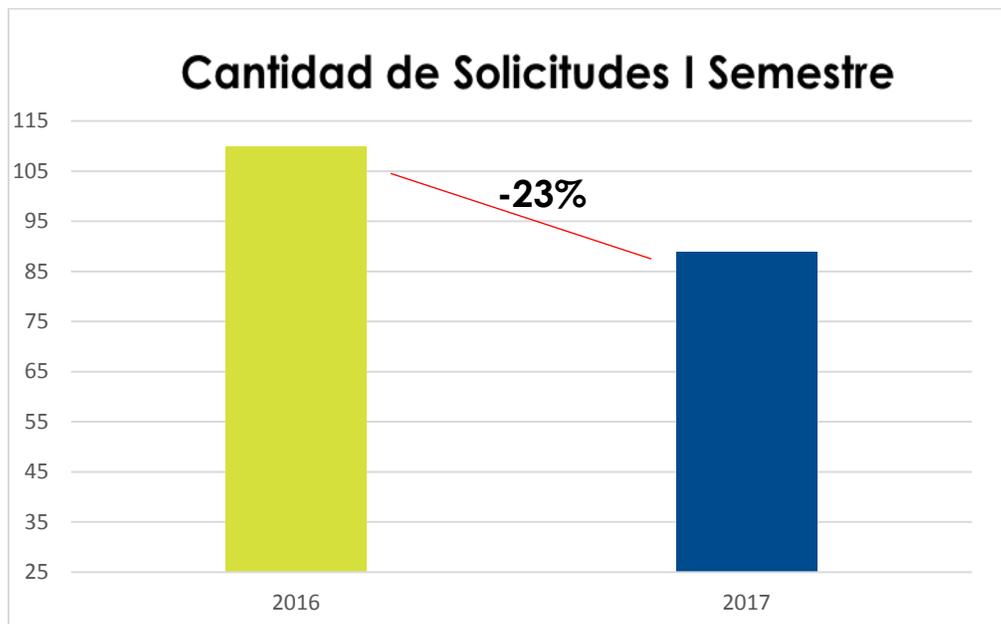
Hace referencia al número total de solicitudes recibidas por el área de Servicio al cliente (Inquietudes – sugerencias).

Durante el II semestre del año del 2017 a través de la página Web de la Entidad ([www.findeter.gov.co](http://www.findeter.gov.co)) se recibieron 89 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.

El indicador de: “**Oportunidad de respuesta – Inquietudes y sugerencias**” se cumple en un 100%.

### 1.1 Comparativo II semestre del año 2016-2017



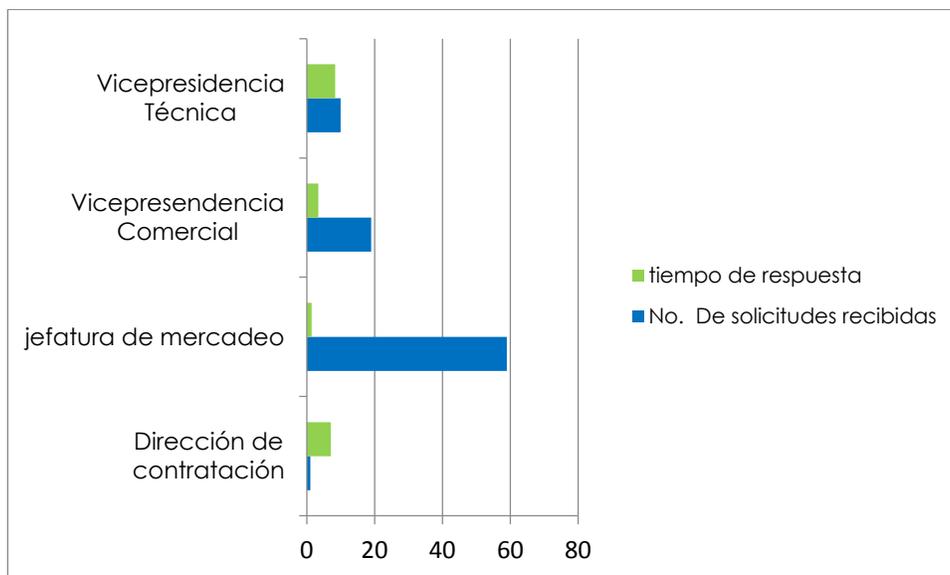
Tomando como referencia el año anterior 2016 observamos que la cantidad de inquietudes y/o sugerencias disminuyeron en un 23% durante el total del periodo evaluado, esto se debe a las mejoras que ha tenido la página y a la facilidad de ingreso al chat para resolver inmediatamente sus inquietudes.

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

De las 89 inquietudes y/o sugerencias recibidas en el II semestre del año 2017 el tiempo promedio de respuesta fue de **2.7** días hábiles disminuyendo notablemente el tiempo de respuesta que en el 2016 mismo periodo evaluado fue de **3.5** días hábiles.

### 1.3 Asignación de inquietudes y tiempo de respuestas por área en el II semestre del 2017

Las áreas a las que el equipo de Servicio al Cliente remitió solicitudes de información dada la especialización de la inquietud a resolver fueron:



#### Jefatura de Mercadeo y Servicio al Cliente

Durante el II semestre del 2017 esta Jefatura dio respuesta a 59 solicitudes cuyo tiempo de respuesta promedio fue de 1.4 días hábiles.

#### Vicepresidencia Comercial

A la Vicepresidencia Comercial fueron remitidas 19 solicitudes, las cuales tuvieron un tiempo de respuesta promedio fue de 3.4 días hábiles.

#### Vicepresidencia Técnica

A la Vicepresidencia Técnica fueron remitidas 10 solicitudes, las cuales tuvieron un tiempo de respuesta promedio de 8.4 días hábiles.

#### Dirección de Contratación

La dirección de contratación respondió a 1 solicitud, la cual tuvo un tiempo de respuesta de 7 días hábiles.

Dando como resultado un tiempo promedio total para el segundo semestre de 2017 de 2.7 días hábiles, es importante resaltar el tiempo promedio de respuesta del área de Mercadeo & Servicio al Cliente que para este periodo de análisis es de 1.4 días hábiles, manteniendo un promedio menor de 3 días hábiles los últimos 3 años.

## 2. Peticiones, Quejas y Reclamos

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

Durante el II semestre del año del 2017 a través de la página Web de la Entidad ([www.findeter.gov.co](http://www.findeter.gov.co)) se recibieron 289 peticiones, quejas y reclamos, que fueron atendidas en su totalidad.

Tomando como referencia el II semestre del año anterior 2016 observamos que la cantidad de PQRS aumento en un 63%

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

De las 289 PQR recibidas en el segundo semestre del año 2017 el tiempo promedio de respuesta fue de **11** días hábiles.

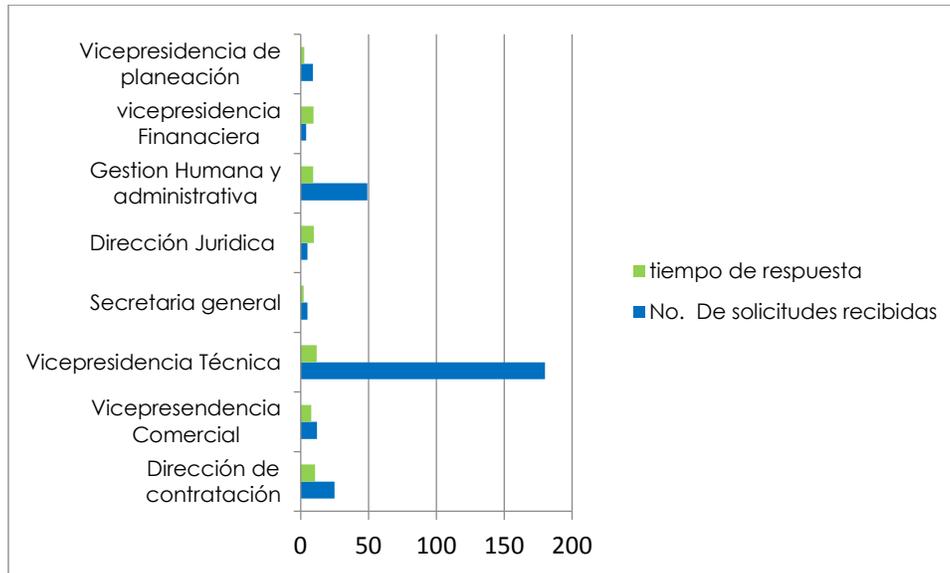
Tipo de Derecho de Petición	No. De Solicitudes	Termino de Respuesta	% de Días Utilizados
Derechos de Petición	255	15 días	11.2
Derechos de Petición de Información	33	10 días	7.6
Consultas	1	30 días	15
<b>Total</b>	<b>289</b>		<b>11.3</b>

Las 289 PQRS presentadas a Findeter son:

- Derechos de petición un 88%
- Derechos de petición de información un 11%
- Consultas un 1%

## 2.2 Solicitudes por Área/ Producto

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



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

Del total de solicitudes recibidas en el transcurso del segundo semestre del año 2017, en lo que refiere a inquietudes y sugerencias y a PQR se obtuvo el siguiente resultado:

Nombre Asunto/Actividad	Calificación					Contestadas Encuesta de Satisfacción	Atendidas	Indicadores	
	1	2	3	4	5			Satisfacción cliente	Atención
<b>Inquietud o sugerencia</b>	0	0	0	0	9	9	89	4.08	100%
<b>Peticiones, quejas y reclamos</b>	8	3	4	2	11	28	289	3.46	100%
<b>Totales</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>37</b>	<b>378</b>	<b>3.7</b>	<b>100%</b>

+ Estadística registrada por Nexura

La calificación es de 1 a 5 donde el puntaje más alto es 5.

#### 4. CHAT

Durante el II semestre del 2017 a través de la página Web de la Entidad ([www.findeter.gov.co](http://www.findeter.gov.co)) por la opción del chat ingresaron 244 usuarios con sus respectivas inquietudes o solicitudes, a cada una de ellas se le dio respuesta.

El uso del chat es para los clientes que están en busca de una respuesta inmediata y de calidad

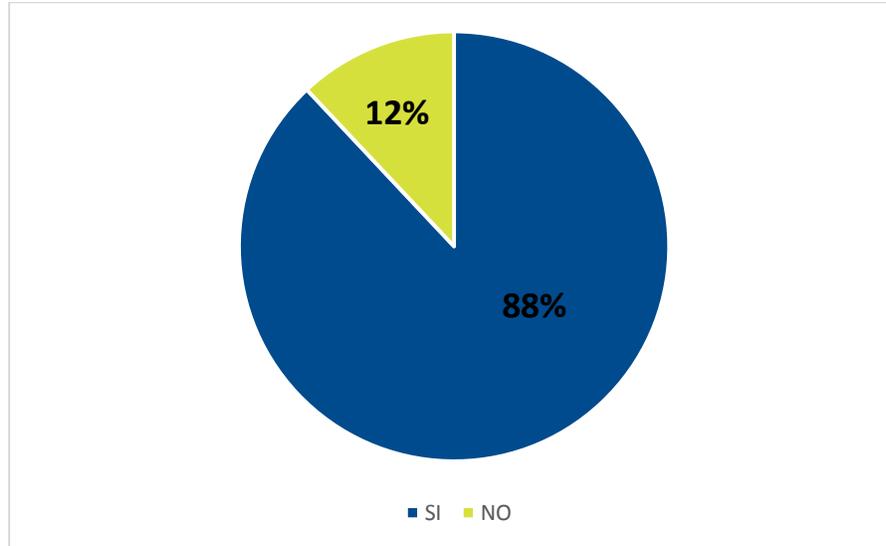
##### 4.1 Encuesta

Esta se realiza con el fin de conocer el nivel satisfacción del servicio prestado en el chat, el sistema 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.

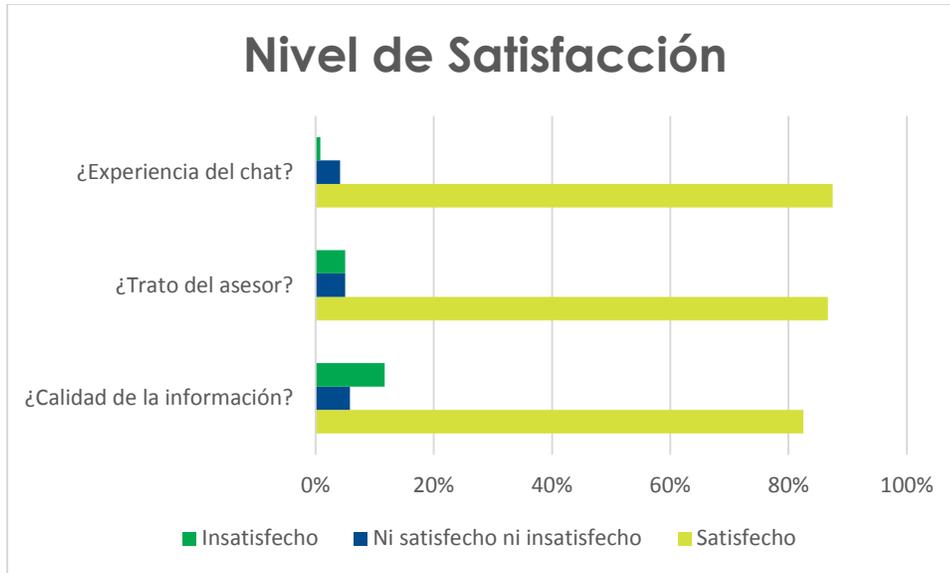
1. ¿Logro solucionar su requerimiento?



De las solicitudes recibidas, el 88% respondió que su requerimiento fue resuelto esto se debió a que: "Dieron respuesta rápidamente a su solicitud"

EL 12% restante menciona que su requerimiento no fue resuelto, principalmente dado que su inquietud no se relacionaba con el que hacer de Findeter.

Para las siguientes preguntas de la encuesta del chat, es decir, las preguntas 2, 3 y 4, presentan el siguiente nivel de satisfacción:



Lo que nos da como resultado que durante el II semestre de 2017 un índice de:

- Satisfacción de 89%
- Ni satisfecho, ni insatisfecho de 5%
- Insatisfacción de 6%

## 5. Denuncia

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

Durante el II semestre del año del 2017 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.

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

Durante el II semestre del 2017 no se negó acceso a la información ni se reasigno respuesta a otra Entidad.

Descripción	Total
Solicitudes en que se negó acceso a la información	0
Solicitudes trasladadas a otra institución	0

### 7. Total requerimientos recibidos I semestre 2017

Findeter durante el periodo evaluado, atendió un total de 390 solicitudes de las cuales el 23% hace referencia a inquietudes & Sugerencias, 77% peticiones, quejas y reclamos y 0 para denuncias.

