

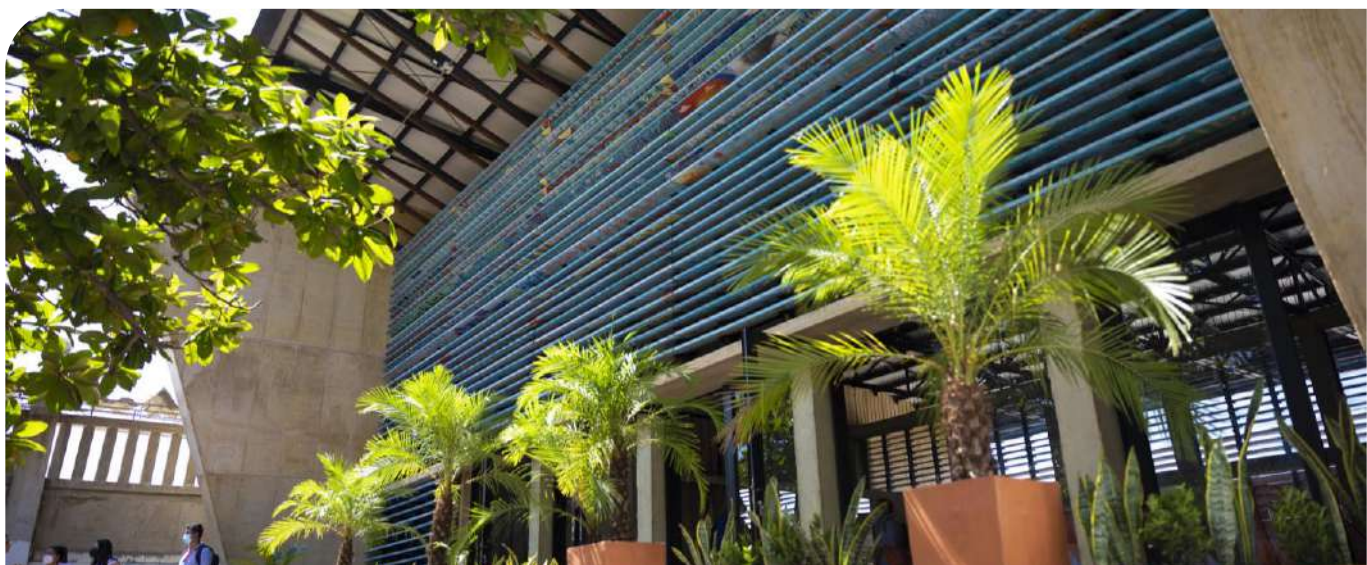
Informe Integrado de  
Gestión del Servicio de  
**Atención al  
Ciudadano**

**III Trimestre 2021**



# 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.
  - 4.1. Resultados encuesta de satisfacción.
5. Denuncias.
6. Total PQRSD III Trimestre 2021.



# 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.

El área de Servicio al Cliente 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 III Trimestre de 2021, 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](http://www.findeter.gov.co), el acceso al enlace <https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica>, 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 2021, se recibieron 244 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.

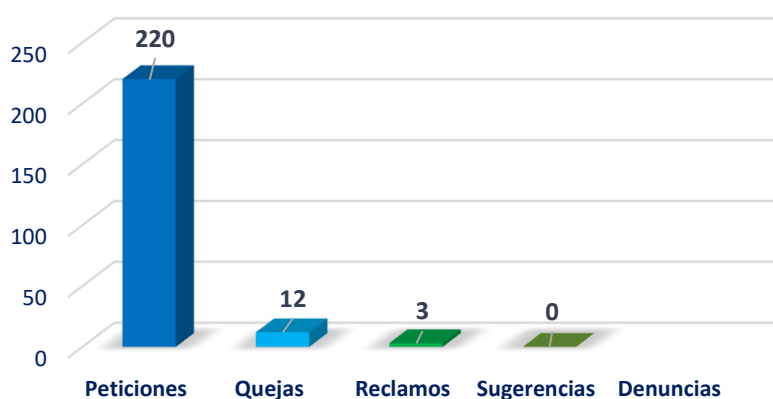
---



## 3. Solicitudes Recibidas PQRSD

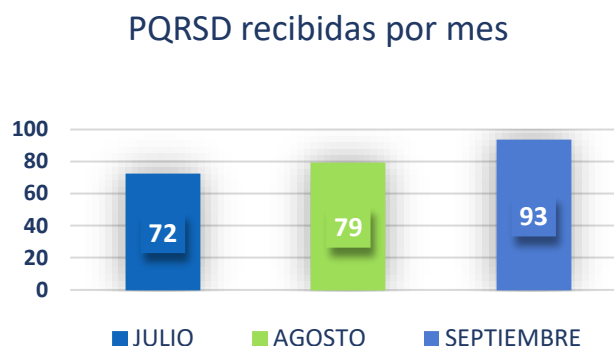
Tipo	Solicitudes Recibidas
<b>Peticiones</b>	<b>220</b>
Solicitud de Documentos, Copias, Información.	68
Solicitud de Información Pública	109
Solicitud de Interés General y Particular	43
Petición de Consulta	0
<b>Quejas</b>	<b>12</b>
<b>Reclamos</b>	<b>3</b>
<b>Sugerencias</b>	<b>0</b>
<b>Denuncias</b>	<b>9</b>
<b>Total</b>	<b>244</b>

**Total PQRSD III Trimestre 2021**



No se presentaron sugerencias o recomendaciones por parte de los usuarios tendientes a buscar el mejoramiento de los procedimientos, procesos, servicios o productos de la Entidad.

III Trimestre 2021	PQRSD Recibidas por mes
Julio	72
Agosto	79
Septiembre	93
<b>Total</b>	<b>244</b>

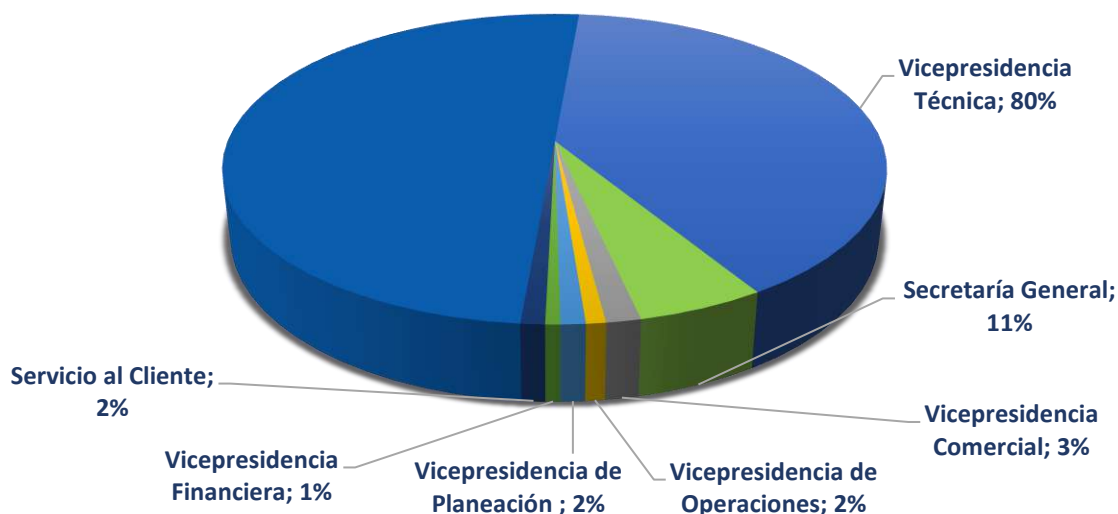


### 3.1. Oportunidad en la Atención – Tiempo de respuesta

Tipo	Tiempo de Respuesta (Decreto 491 de 2020)	Tiempo promedio de respuesta
<b>Peticiones</b>		
Solicitud de Documentos, Copias, Información.	20 días	13 días
Solicitud de Información Pública	20 días	13 días
Solicitud de Interés General y Particular	30 días	14 días
Petición de Consulta	35 días	0
<b>Quejas</b>	15 días	14 días
<b>Reclamos</b>	15 días	15 días
<b>Sugerencias</b>	15 días	0
<b>Denuncias</b>	15 días	14 días

## 3.2. Solicitudes Asignadas por Área

ÁREA	% Participación atención PQRS
Vicepresidencia Técnica	80%
Secretaría General	11%
Vicepresidencia Comercial	3%
Vicepresidencia de Operaciones	2%
Vicepresidencia de Planeación	2%
Vicepresidencia Financiera	1%
Servicio al Cliente	2%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



En el III Trimestre de 2021 el 80% de las solicitudes fueron asignadas a la Vicepresidencia Técnica, en dónde el mayor porcentaje de los derechos de petición se relacionaron con la supervisión de contratos y solicitudes de mejoramiento de vivienda.



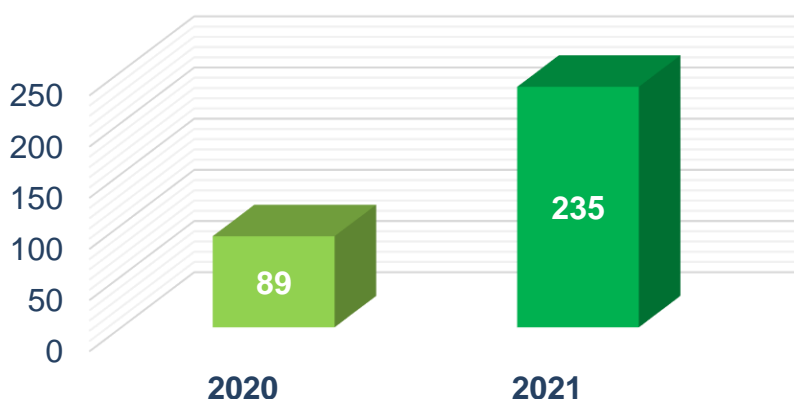
## Comparativo de Solicitudes

### 3.3. Recibidas PQRS

Periodo	III Trimestre 2020	III Trimestre 2021	% Incremento
No. Solicitudes recibidas	89*	235*	264%

\*En estos datos no se contemplan la Denuncias

Comparativo No. Solicitudes recibidas  
III Trimestre 2020-2021



Las solicitudes de PQRS se incrementaron en un 264% con respecto al mismo periodo del año anterior. El mayor porcentaje de las solicitudes se recibieron a través de la página web y se estima que su uso continúe en crecimiento como canal emergente de interacción, especialmente por el impacto que el confinamiento ha generado en los hábitos de interacción digital de los clientes y ciudadanos en general.

### 3.4. Trámites de traslado PQRS

Durante el tercer trimestre del año 2021, fueron identificadas como petición de no competencia de la Entidad y traslados a otras entidades un total de 14 peticiones, con el propósito de ser enviadas a las diferentes entidades, para su respectivo trámite.

## 4. Chat

Durante el III Trimestre de 2021 fueron atendidas 161 solicitudes de información a través del chat.

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



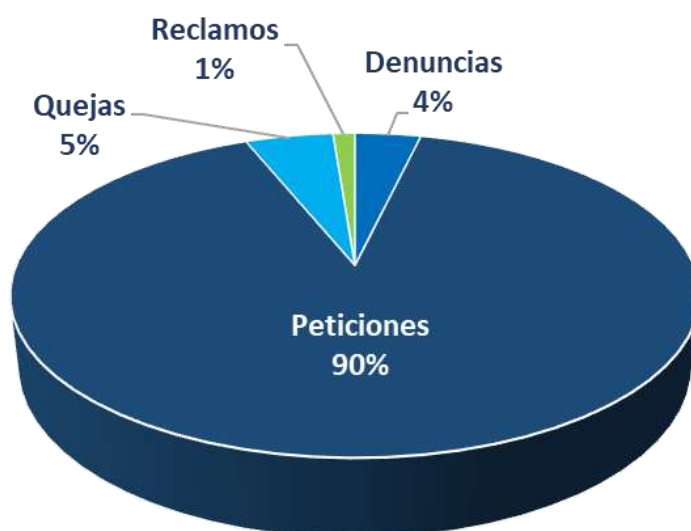
## 5. Denuncias

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

Durante el periodo analizado III Trimestre de 2021, a través del sitio web de la Entidad ([www.findeter.gov.co](http://www.findeter.gov.co)) se recibieron 9 denuncias, las cuales fueron atendidas oportunamente llegándose a la conclusión, que no están relacionadas con fraude o corrupción y que Findeter no tenía ninguna responsabilidad.

## 6. Totalidad PQRSD III Trimestre 2021

Findeter durante el periodo evaluado, atendió un total de 244 PQRSD, de las cuales el 90% corresponden a peticiones, el 5% hace referencia a quejas, el 4% a denuncias y el 1% a reclamos.





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

[www.findeter.gov.co](http://www.findeter.gov.co)

 @findetercol

 @findetercol

 @findeter

 [linkedin.com/company/findeter](https://www.linkedin.com/company/findeter)

