

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

I Trimestre 2023

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 I Trimestre 2023.



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.

La jefatura de Servicios Generales 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 I Trimestre de 2023, 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.

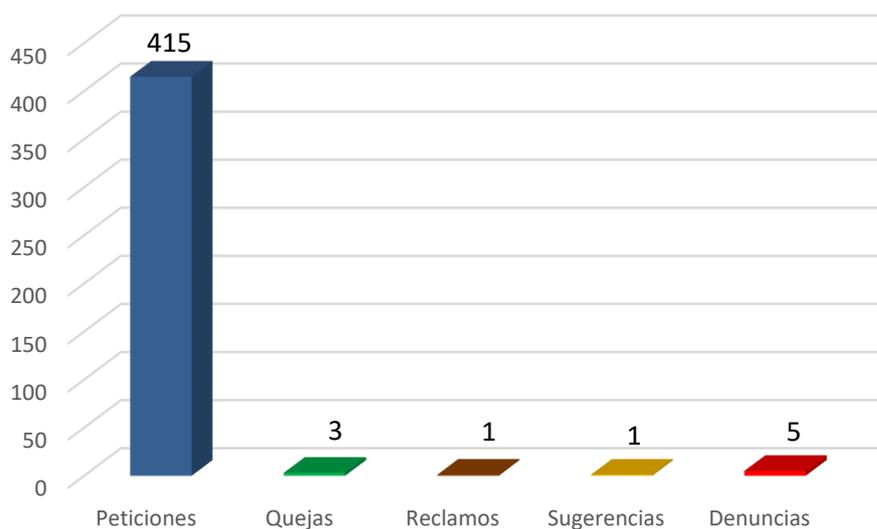
2. Acceso a la Información

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, 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 I Trimestre de 2023, se recibieron 425 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.

Tipo	Solicitudes Recibidas
Peticiones	415
Solicitud de Documentos, Copias, Información.	17
Solicitud de Información Pública	6
Solicitud de Interés General y Particular	386
Petición de Consulta	4
Solicitud por traslado a otra entidad	2
Quejas	3
Reclamos	1
Sugerencias	1
Denuncias	5

Total PQRSD I Trimestre 2023



Se recibió una sugerencia por parte de los usuarios tendientes a buscar el mejoramiento de los procedimientos, procesos, servicios o productos de la Entidad.

I Trimestre 2023	PQRSD Recibidas por mes
Enero	64
Febrero	74
Marzo	287
Total	425

PQRSD Recibidas por mes



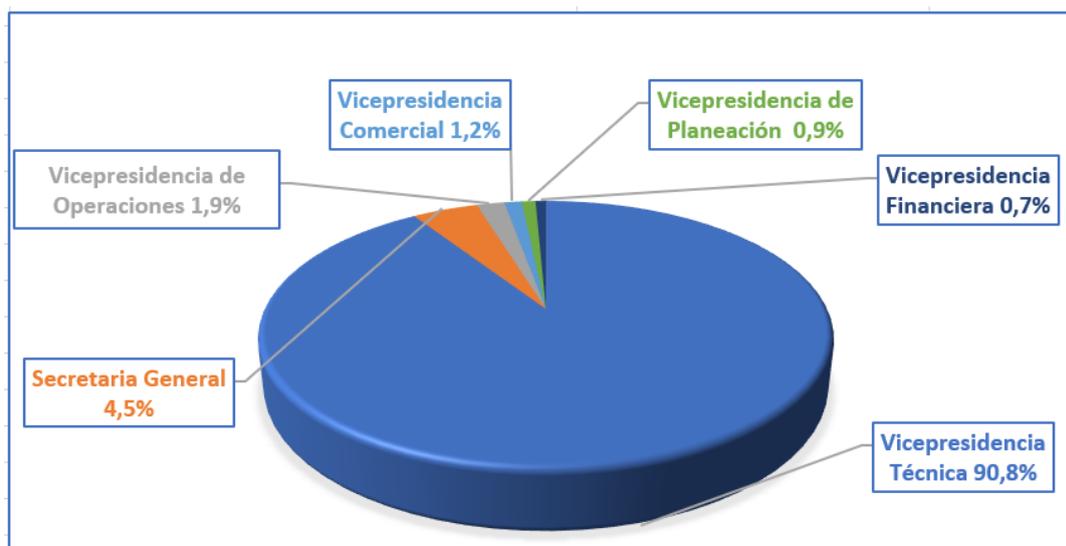
3.1. Oportunidad en la Atención – Tiempo de respuesta

Tipo	Tiempo de Respuesta	Tiempo promedio de respuesta
Peticiones		
Solicitud de Documentos, Copias, Información.	10 días	6 días
Solicitud de Información Pública	10 días	8 días
Solicitud de Interés General y Particular	15 días	12 días
Petición de Consulta	30 días	10 días
Quejas	15 días	10 días
Reclamos	15 días	14 días
Sugerencias	15 días	11 días
Denuncias	15 días	13 días

3.2. Solicitudes Asignadas por Área

AREA	CANTIDAD	% Participación atención PQRSD
Vicepresidencia Técnica	386	90.8%
Secretaria General	19	4.5%
Vicepresidencia de Operaciones	8	1.9%
Vicepresidencia Comercial	5	1.2%
Vicepresidencia de Planeación	4	0.9%
Vicepresidencia Financiera	3	0.7%
Total	425	100%

% Participación atención PQRSD



En el I Trimestre de 2023 el 91% fueron asignadas a la Vicepresidencia Técnica, en dónde el 59% de las PQRSD se relacionaron con las solicitudes de mejoras y reconstrucción de vivienda por medio del programa Casa Digna Vida Digna en la isla de Providencia, el 32% restante hace referencia a solicitud de información sobre contratos de obra o interventoría.

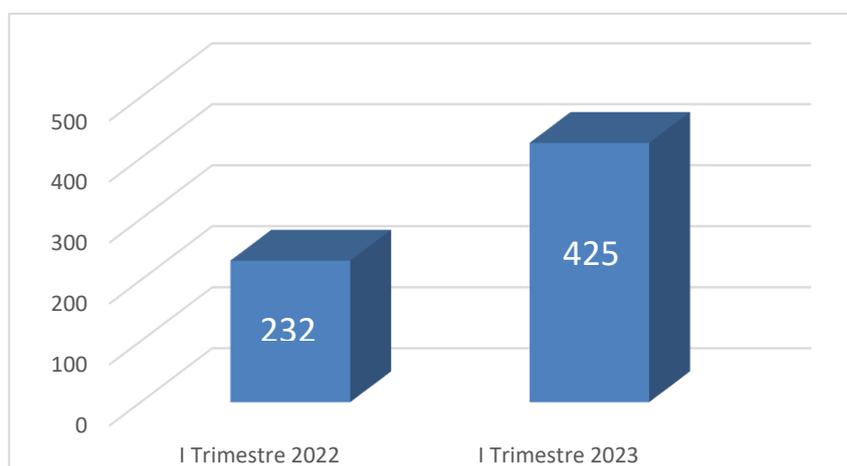
Comparativo de Solicitudes

3.3. Recibidas PQRS

Periodo	I Trimestre 2022	I Trimestre 2023	% Incremento
No. Solicitudes recibidas*	232	425	83%

*En estos datos no se contemplan la Denuncias

Comparativo No. Solicitudes recibidas
I Trimestre 2022-2023



Las solicitudes de PQRS se incrementaron en un 51% con respecto al mismo periodo del año anterior. El porcentaje total 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 hábito de interacción digital de los clientes y ciudadanos en general.

3.4. Trámites de traslado PQRS

Durante el primer trimestre del año 2023, fue identificada como petición de no competencia de la Entidad y traslado a otra entidad una petición, con el propósito de ser enviada a otra entidad, para su respectivo trámite.

4. Chat

Durante el I Trimestre de 2023 fueron atendidas 116 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

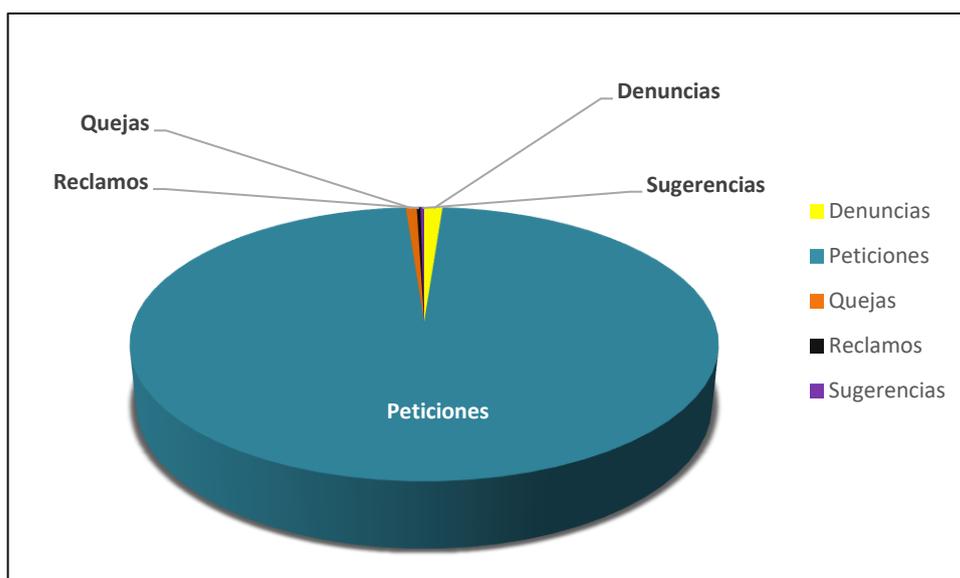
Hace referencia al número total de denuncias relacionadas con fraude y corrupción que involucren algún colaborador de la Entidad, y recibidas a través de los diferentes canales: telefónico, correo electrónico (denuncias@findeter.gov.co) y página web opción Denuncias.

Durante el periodo analizado I Trimestre de 2023, a través del sitio web de la Entidad (www.findeter.gov.co) se recibieron 5 denuncias, relacionadas con temas de vivienda. Las cuales fueron atendidas oportunamente llegando a la conclusión, que no están relacionadas con fraude o corrupción.

Totalidad PQRSD

6. I Trimestre 2023

Findeter durante el periodo evaluado, atendió un total de 425 PQRSD, de las cuales el 97% corresponden a peticiones, el 1% hace referencia a quejas, el 1% a reclamos y finaliza con el 1% a denuncias.



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

www.findeter.gov.co

 @findetercol  @findetercol

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