

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

**I Trimestre 2024**

# 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 y Resultados encuesta de satisfacción.
5. Denuncias.
6. Total PQRSD I Trimestre 2024.



# 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 2024, 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 pública

---

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.

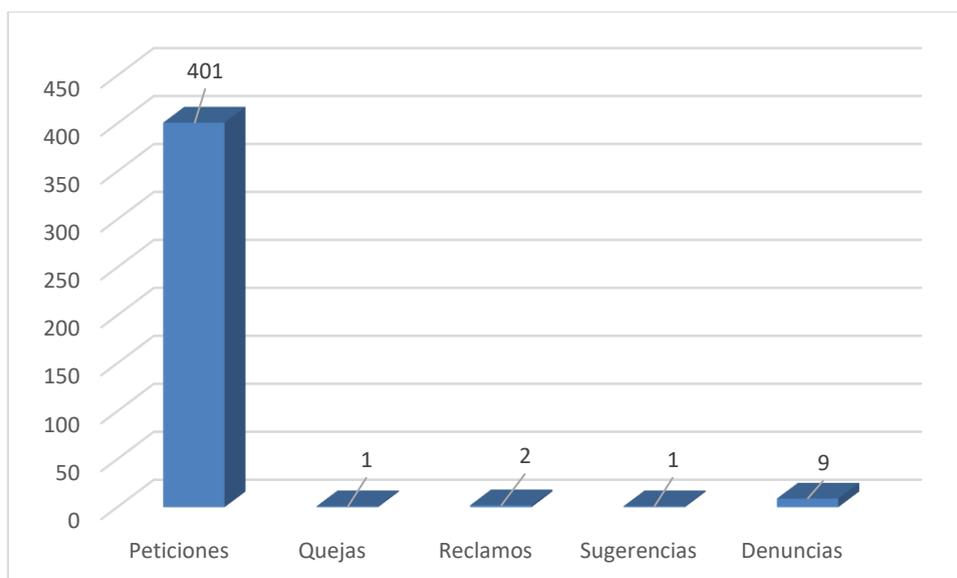
De acuerdo con los datos suministrados por el aplicativo de PQRSD utilizado por Findeter, durante el I Trimestre de 2024, se recibieron 414 solicitudes de acceso a la información pública administrada por la entidad y de conformidad con lo reportado por las dependencias a las cuales les fue asignado su trámite, no se negó el acceso a ninguna de ellas.

---

# 3. Solicitudes Recibidas PQRSD

Tipo	Solicitudes Recibidas
<b>Peticiones</b>	<b>401</b>
Solicitud de Documentos, Copias, Información.	52
Solicitud de Información Pública	4
Solicitud de Interés General y Particular	338
Solicitud de Consulta	7
<b>Quejas</b>	<b>1</b>
<b>Reclamos</b>	<b>2</b>
<b>Sugerencias</b>	<b>1</b>
<b>Denuncias</b>	<b>9</b>

Total PQRSD I Trimestre 2024



**PQRSD Recibidas por mes**

I Trimestre 2024	PQRSD Recibidas por mes
Enero	132
Febrero	178
Marzo	104
<b>Total</b>	<b>414</b>



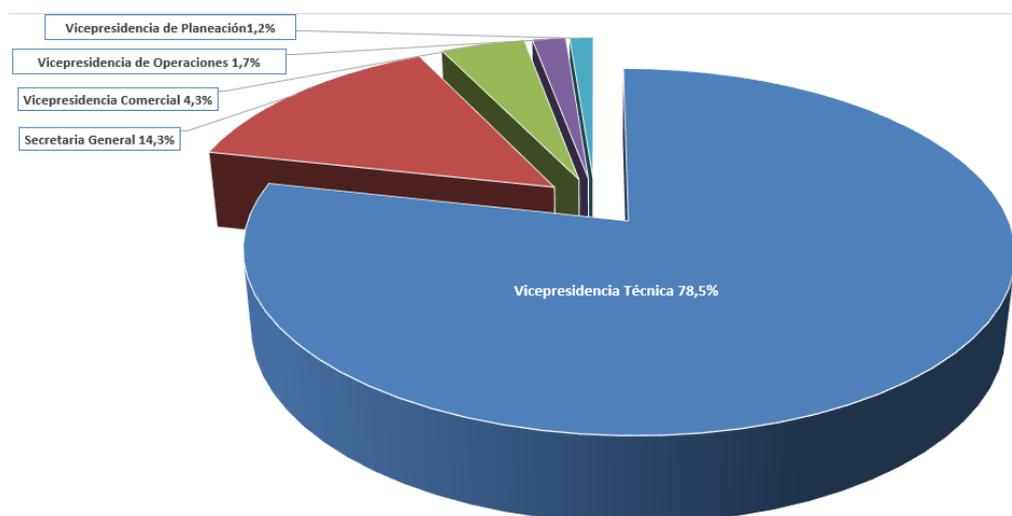
### 3.1. Oportunidad en la Atención – Tiempo de respuesta

Tipo	Tiempo de Respuesta	Tiempo promedio de respuesta
<b>Peticiones</b>		
Solicitud de Documentos, Copias, Información.	10 días	7 días
Solicitud de Información Pública	10 días	7 días
Solicitud de Interés General y Particular	15 días	11 días
Solicitud de Consulta	30 días	11 días
<b>Quejas</b>	15 días	11 días
<b>Reclamos</b>	15 días	7 días
<b>Sugerencias</b>	15 días	11 días
<b>Denuncias</b>	15 días	12 días

## 3.2. Solicitudes Asignadas por Área

ÁREA	CANTIDAD	% Participación atención PQRSD
Vicepresidencia Técnica	325	78.5%
Secretaría General	59	14.3%
Vicepresidencia Comercial	18	4.3%
Vicepresidencia de Operaciones	7	1.7%
Vicepresidencia de Planeación	5	1.2%
Desistimiento	0	0%
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>

% Participación atención PQRSD



En el I Trimestre de 2024 el 78.5% de solicitudes fueron asignadas a la Vicepresidencia Técnica, en dónde el 9% 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 69.5% restante hace referencia a solicitud de información sobre contratos de obra o interventoría.

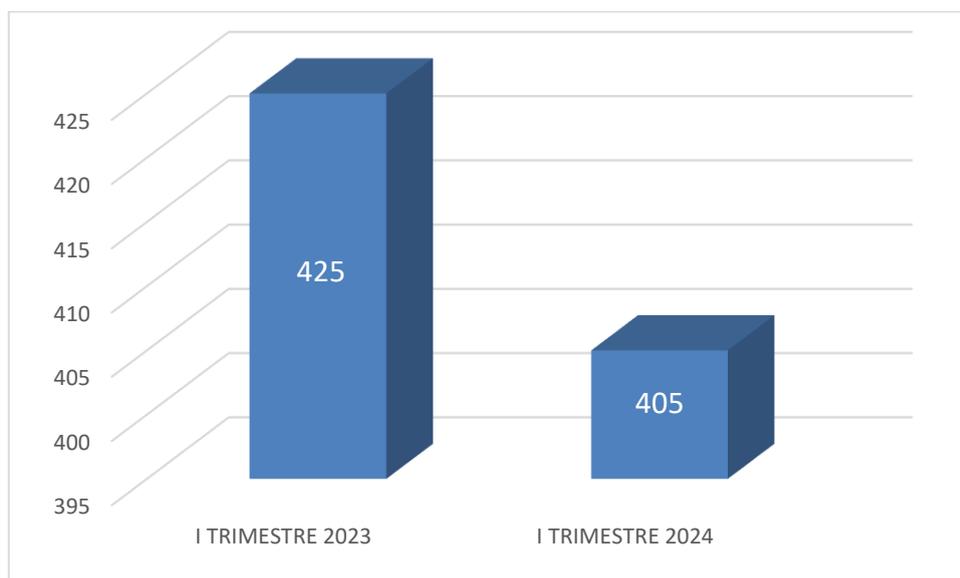
## Comparativo de Solicitudes

### 3.3. Recibidas PQRSD

Periodo	I Trimestre 2023	I Trimestre 2024	% Disminución
Solicitudes recibidas*	425	405	4.7%

\*En estos datos no se contemplan la Denuncias

Comparativo No. Solicitudes recibidas  
I Trimestre 2023-2024



Las solicitudes de PQRSD disminuyeron en un 4.7% con respecto al mismo periodo del año anterior. El porcentaje total de las solicitudes se recibieron a través de la página web como canal emergente de interacción, especialmente por el hábito de interacción digital de los clientes y ciudadanos en general.

### 3.4. Trámites de traslado PQRSD

Durante el primer trimestre del año 2024, 5 fueron identificados como petición de no competencia de la Entidad y traslado a otra entidad para su respectivo trámite.

## 4. Chat y resultados encuesta de satisfacción

Durante el I Trimestre de 2024 fueron atendidas 162 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 I Trimestre de 2024, 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.

# Totalidad PQRSD

## 6. I Trimestre 2024

Findeter durante el periodo evaluado, atendió un total de 414 PQRSD, de las cuales el 96.86% corresponden a peticiones, el 2.17% hace referencia a denuncias, el 0.48% a reclamos, 0.24% a sugerencias y finaliza con el 0.24% a quejas.



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)

