

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

I Trimestre 2025

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 2025.



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 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 2025, 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.

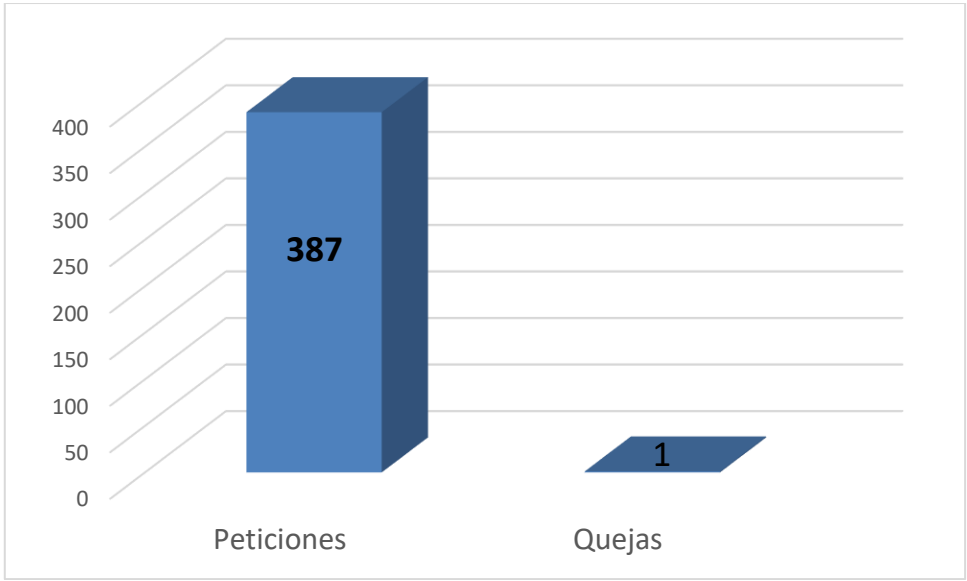
2. Acceso a la información pública

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, el acceso al enlace <https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos#cont>, en donde los grupos de interés podrán realizar sus consultas.

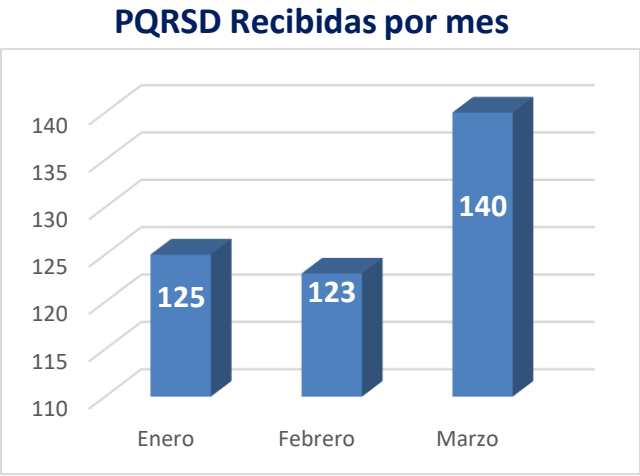
De acuerdo con los datos suministrados por el aplicativo de PQRSD utilizado por Findeter, durante el I Trimestre de 2025, se recibieron 388 solicitudes de acceso a la información pública administrada por la entidad y de conformidad con lo reportado por las dependencias a las cuales les fue asignado su trámite, no se negó el acceso a ninguna de ellas.

Tipo	Solicitudes Recibidas
Peticiones	387
Solicitud de Interés General y Particular	284
Solicitud de Documentos, Copias, Información.	93
Solicitud de Información Pública	7
Solicitud de Consulta	2
Solicitud incompleta y desistimiento tácito	1
Queja1	1

Total PQRSD I Trimestre 2025



I Trimestre 2025	PQRSD Recibidas por mes
Enero	125
Febrero	123
Marzo	140
Total	388



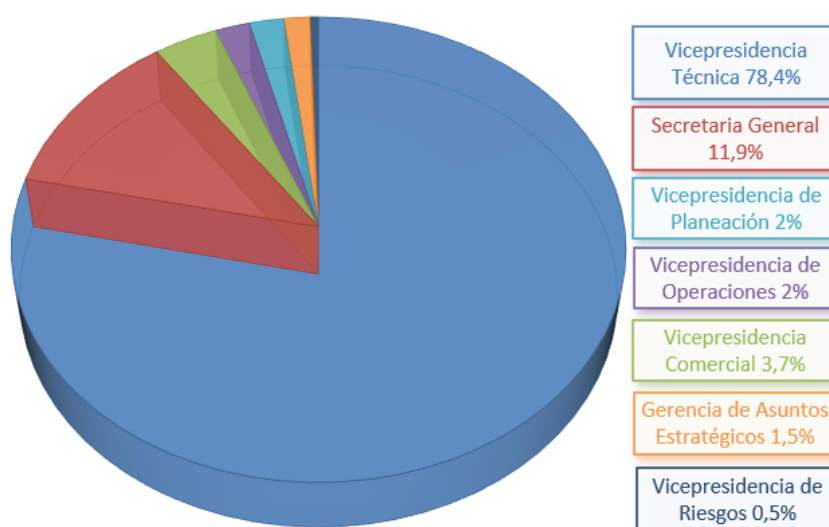
3.1. Oportunidad en la Atención – Tiempo de respuesta

Tipo	Tiempo de Respuesta Termino Legal	Tiempo promedio de respuesta Findeter
Peticiones		
Solicitud de Interés General y Particular	15 días	13 días
Solicitud de Información Pública	10 días	9 días
Solicitud de Documentos, Copias, Información.	10 días	8 días
Solicitud de Consulta	30 días	29 días
Quejas	15 días	15 días

3.2. Solicitudes Asignadas por Área

ÁREA	CANTIDAD	% Participación atención PQRS
Vicepresidencia Técnica	304	78.4%
Secretaría General	46	11.9%
Vicepresidencia Comercial	14	3.7%
Vicepresidencia de Operaciones	8	2.0%
Vicepresidencia de Planeación	8	2.0%
Gerencia de Asuntos Estratégicos	6	1.5%
Vicepresidencia de Riesgos	2	0.5%
Total	388	100%

% Participación atención PQRS



En el I Trimestre de 2025 el 78,4% de solicitudes fueron asignadas a la Vicepresidencia Técnica, en dónde el 62% de las PQRS fueron solicitudes relacionadas con proyectos, contratos de obra o interventoría y convenios suscritos con Findeter.

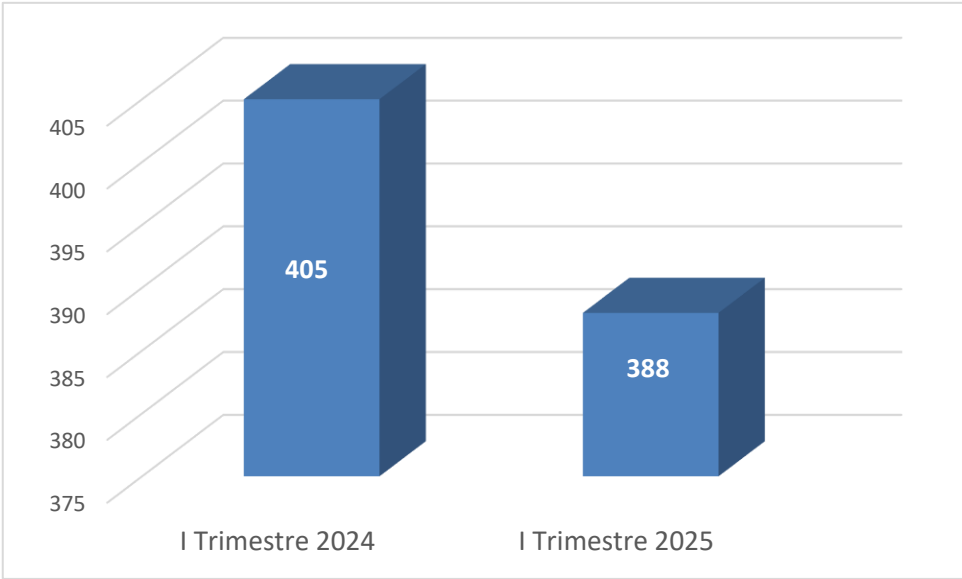
Comparativo de Solicitudes

3.3. Recibidas PQRSD

Periodo	I Trimestre 2024	I Trimestre 2025	% Disminución
Solicitudes recibidas*	405	388	4%

*En estos datos no se contemplan la Denuncias

Comparativo No. Solicitudes recibidas
I Trimestre 2024-2025

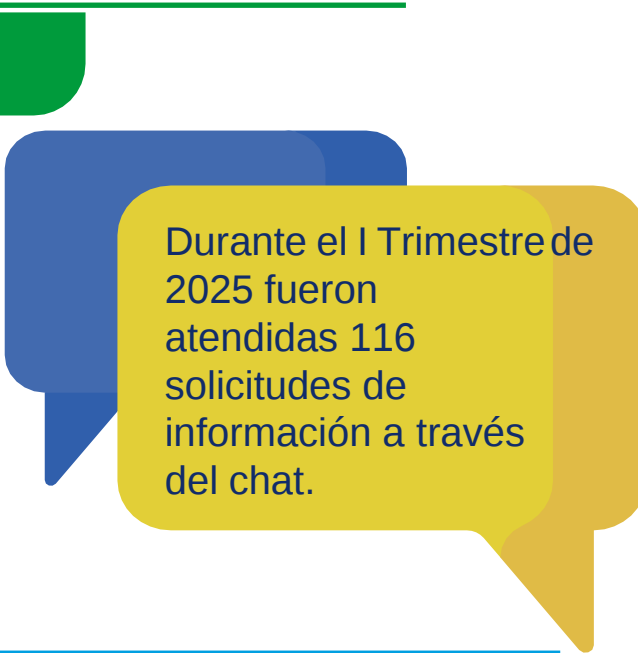


Las solicitudes de PQRSD disminuyeron en un 4% con respecto al mismo periodo del año anterior. El 91% de las solicitudes se recibieron por correo electrónico por el hábito de interacción digital de los clientes y ciudadanos en general y el 9% a través de la página web como canal emergente de interacción.

3.4. Trámites de traslado PQRSD

Durante el primer trimestre del año 2025, fueron identificados 19 derechos de petición, como petición de no competencia de Findeter, el cual fue trasladado a otras entidades para su respectivo trámite.

4. Chat y resultados encuesta de satisfacción



Durante el I Trimestre de 2025 fueron atendidas 116 solicitudes de información a través del chat.

El 98% de las solicitudes recibidos a través del chat consideraron su experiencia neutral, el 2% positiva y el 0% negativa.



5. Denuncias

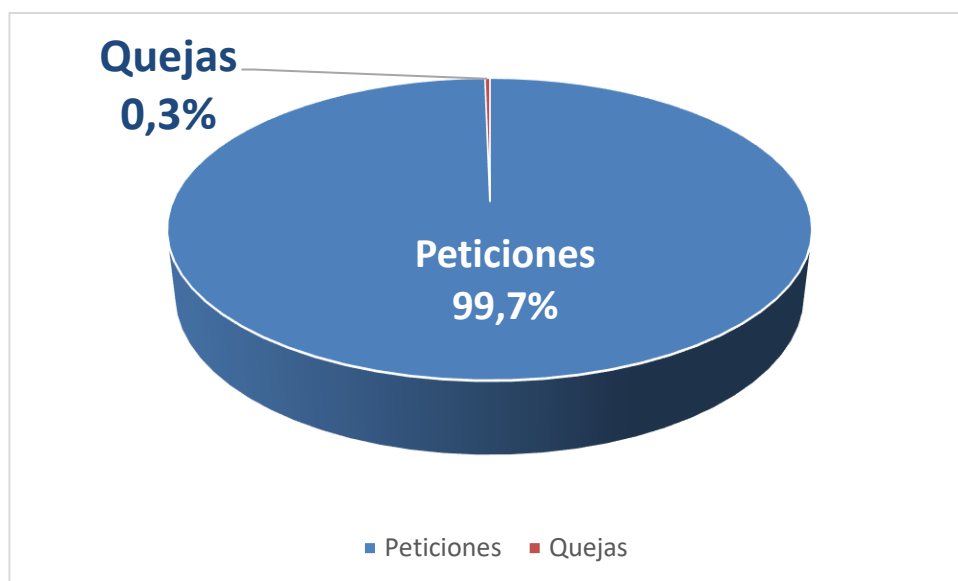
Hace referencia al número total de denuncias relacionadas con fraude y corrupción que involucren algún colaborador de la Entidad, y recibidas a través de los diferentes canales: telefónico, correo electrónico (denuncias@findeter.gov.co) y página web opción Denuncias.

Durante el periodo analizado I Trimestre de 2025, a través del sitio web de la Entidad (www.findeter.gov.co) no se recibieron denuncias relacionadas con fraude ni corrupción.

Totalidad PQRSD

6. I Trimestre 2025

Findeter durante el periodo evaluado, atendió un total de 388 PQRSD, de las cuales el 99.7% corresponden a peticiones y el 0.3% hace referencia a una queja recibida.



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

www.findeter.gov.co

f @findetercol **ig** @findetercol

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