

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

**I Trimestre 2026**

# Contenido

1. Introducción.
2. Acceso a la información pública.
3. Solicitudes Recibidas Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias 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 2026.



# 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.

Findeter 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 2026, 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:

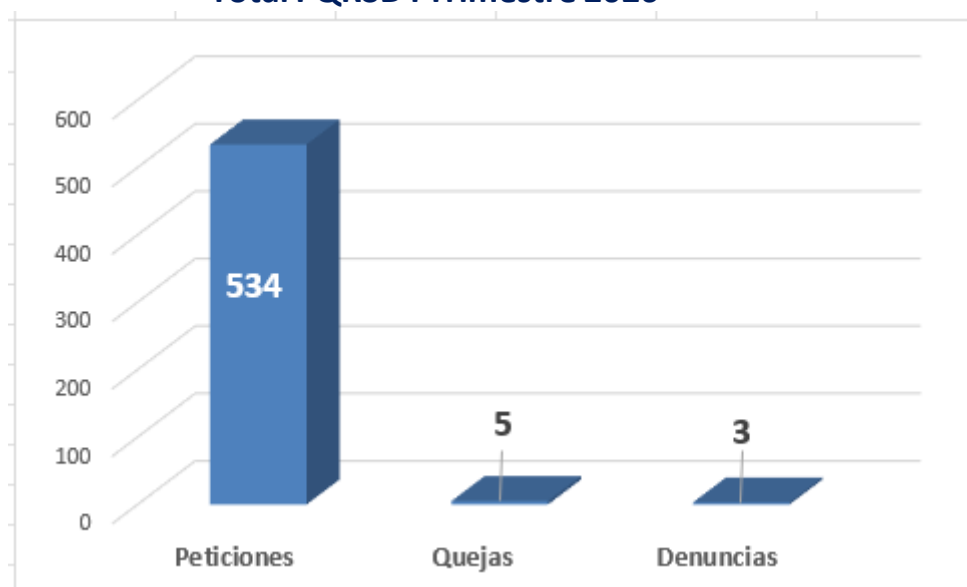
[www.findeter.gov.co](http://www.findeter.gov.co), el acceso al enlace <https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos#cont> en donde los grupos de interés podrán realizar sus consultas.

De acuerdo con los datos suministrados por el aplicativo de PQRSD utilizado por Findeter, durante el I Trimestre de 2026, se recibieron 542 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

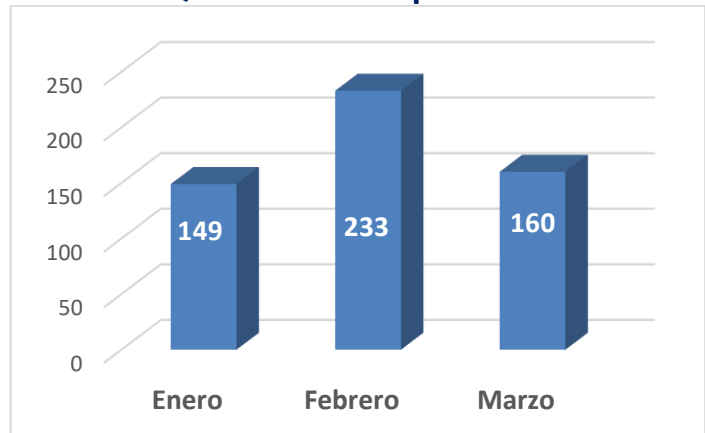
Tipo	Solicitudes Recibidas
<b>Peticiones</b>	<b>534</b>
Solicitud de Interés General y Particular	470
Solicitud de Documentos, Copias e Información.	39
Solicitud de Información Pública	19
Solicitud por traslado de otras entidades	3
Solicitud Incompleta y desistimiento tácito	2
Solicitud de Consulta	1
<b>Quejas</b>	<b>5</b>
<b>Denuncias</b>	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>542</b>

Total PQRSD I Trimestre 2026



I Trimestre 2026	PQRSD Recibidas por mes
Enero	149
Febrero	233
Marzo	160
<b>Total</b>	<b>542</b>

PQRSD Recibidas por mes



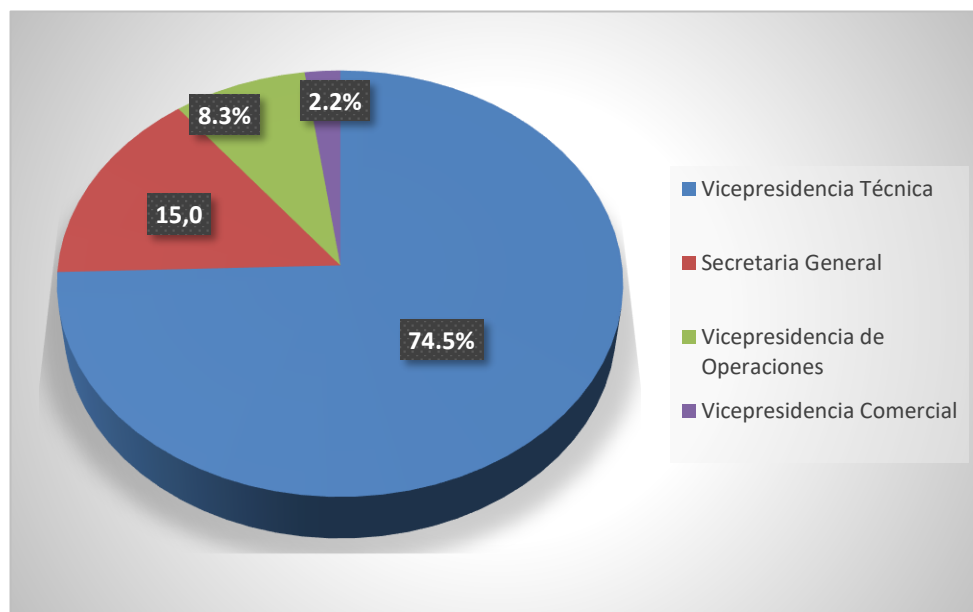
### 3.1. Oportunidad en la Atención – Tiempo de respuesta

Tipo	Tiempo de Respuesta Termino Legal	Tiempo promedio de respuesta Findeter
<b>Peticiones</b>		
Solicitud de Interés General y Particular	15 días	13 días
Solicitud de Documentos, Copias, Información	10 días	9 días
Solicitud de Información Pública	10 días	6 días
Solicitud de Consulta	30 días	10 días
<b>Quejas</b>	15 días	13 días
<b>Denuncias</b>	15 días	11 días

## 3.2. Solicitudes Asignadas por Área

ÁREA	CANTIDAD	% Participación atención PQRSD
Vicepresidencia Técnica	404	74.5%
Secretaría General	81	15.0%
Vicepresidencia de Operaciones	45	8.3%
Vicepresidencia Comercial	12	2.2%
<b>Total</b>	<b>542</b>	<b>100%</b>

% Participación atención PQRSD



En el I Trimestre de 2026 el 74,5% de solicitudes fueron asignadas a la Vicepresidencia Técnica, en dónde el 69% de las PQRSD fueron solicitudes relacionadas con proyectos, contratos de obra o interventoría y convenios suscritos con Findeter.

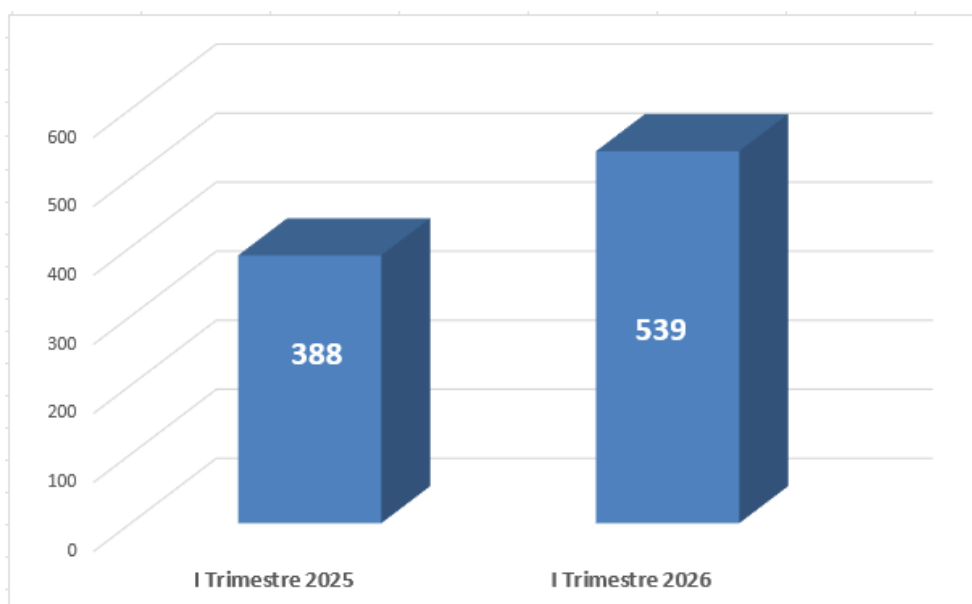
## Comparativo de Solicitudes

### 3.3. Recibidas PQRSD

Periodo	I Trimestre 2025	I Trimestre 2026	% Aumento
Solicitudes recibidas*	388	539	28%

\*En estos datos no se contemplan la Denuncias

Comparativo No. Solicitudes recibidas  
I Trimestre 2025-2026

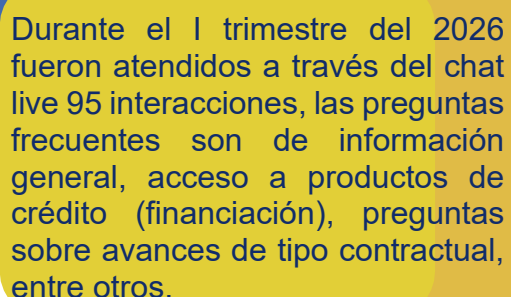



Las solicitudes de PQRSD aumentaron en un 28% con respecto al mismo periodo del año anterior. En el primer trimestre de 2026 el 94,1% de las solicitudes se recibieron por correo electrónico por el hábito de interacción digital de los clientes y ciudadanos en general, el 4,6% a través de la página web como canal emergente de interacción y el 1,3% en punto de atención física.

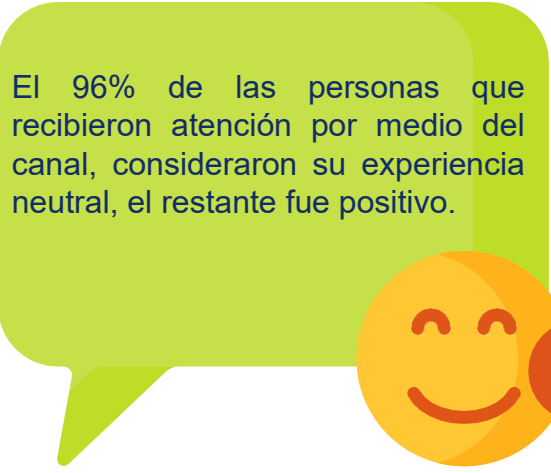
### 3.4. Trámites de traslado PQRSD

Durante el primer trimestre del año 2026, fueron identificados 4 derechos de petición, como petición de no competencia de Findeter, los cuales fueron trasladados a otras entidades para su respectivo trámite.

## 4. Chat y resultados encuesta de satisfacción



Durante el I trimestre del 2026 fueron atendidos a través del chat live 95 interacciones, las preguntas frecuentes son de información general, acceso a productos de crédito (financiación), preguntas sobre avances de tipo contractual, entre otros.



El 96% de las personas que recibieron atención por medio del canal, consideraron su experiencia neutral, el restante fue positivo.



## 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.

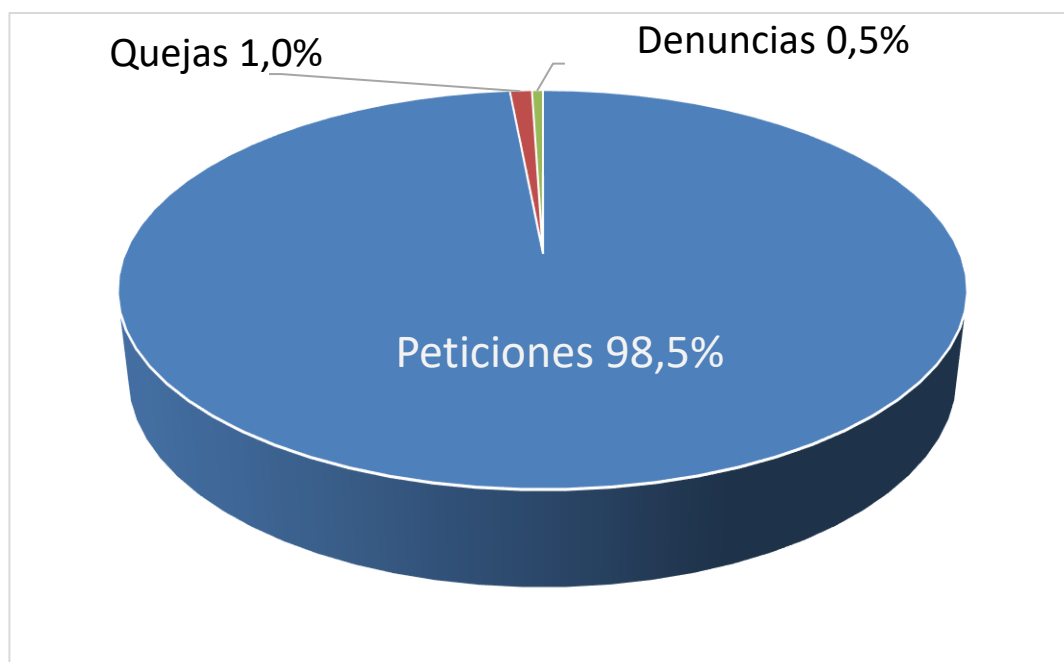
Durante el periodo analizado I Trimestre de 2026, a través del sitio web de la Entidad ([www.findeter.gov.co](http://www.findeter.gov.co)) se recibieron tres denuncias, las cuales no corresponden ni a fraude ni a corrupción.



# Totalidad PQRSD

## 6. I Trimestre 2026

Findeter durante el periodo evaluado, atendió un total de 542 PQRSD, de las cuales el 98.5% corresponden a Peticiones, 1.0% corresponden a Quejas y el 0.5% hacen referencias a Denuncias.



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)

