

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

**II 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 II 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 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 II 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/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 II Trimestre de 2024, se recibieron 408 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.

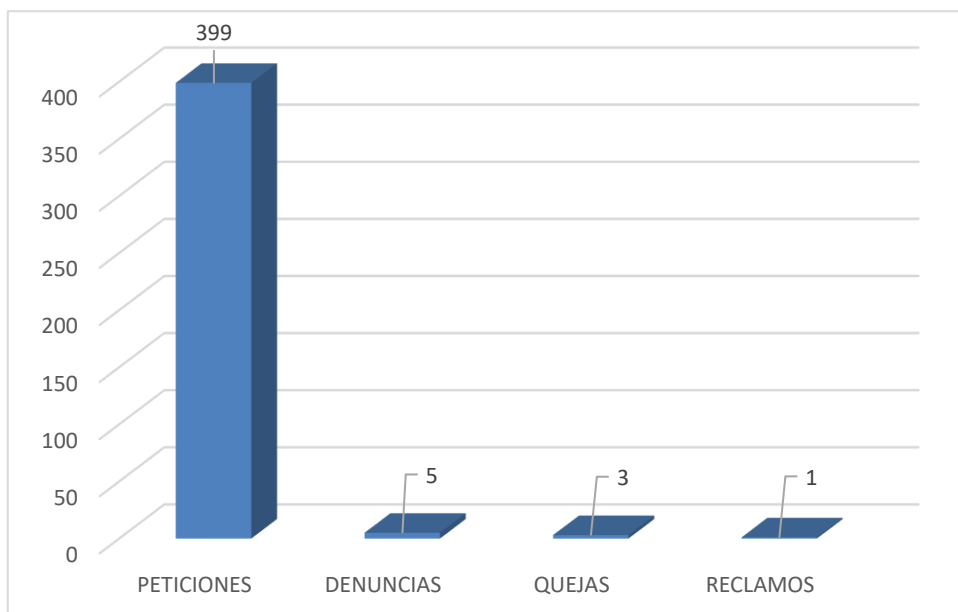
---



# 3. Solicitudes Recibidas PQRSD

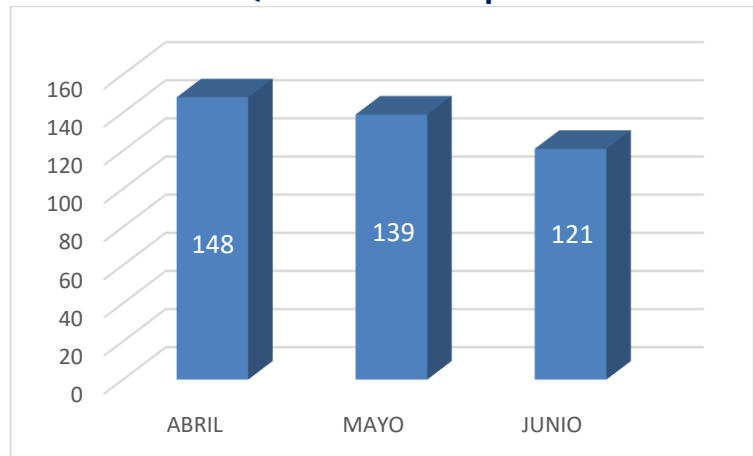
Tipo	Solicitudes Recibidas
<b>Peticiones</b>	<b>399</b>
Solicitud de Documentos, Copias, Información.	55
Solicitud de Información Pública	4
Solicitud de Interés General y Particular	329
Solicitud de Consulta	11
<b>Denuncias</b>	<b>5</b>
<b>Quejas</b>	<b>3</b>
<b>Reclamos</b>	<b>1</b>

Total PQRSD II Trimestre 2024



**PQRSD Recibidas por mes**

II Trimestre 2024	PQRSD Recibidas por mes
Abril	148
Mayo	139
Junio	121
<b>Total</b>	<b>408</b>



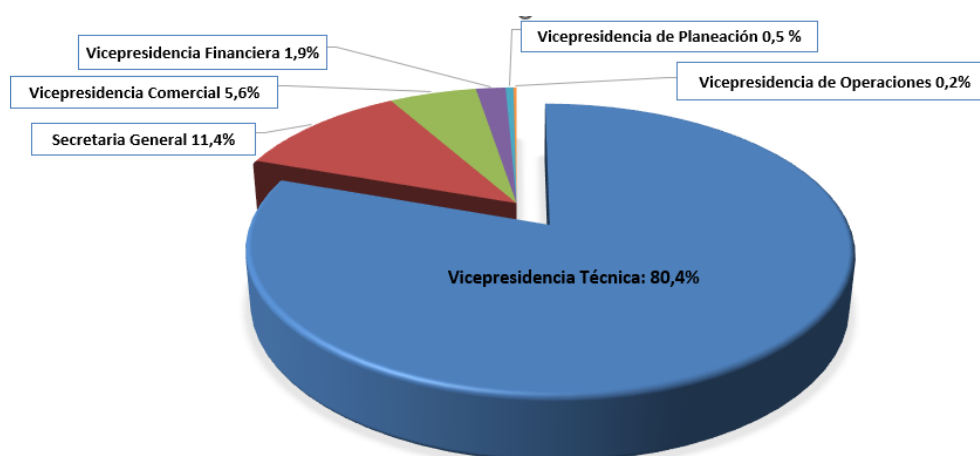
### 3.1. Oportunidad en la Atención – Tiempo de respuesta

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	9 días
Solicitud de Interés General y Particular	15 días	13 días
Solicitud de Consulta	30 días	23 días
<b>Denuncias</b>	15 días	13 días
<b>Reclamos</b>	15 días	14 días
<b>Reclamos</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	328	80.4%
Secretaría General	47	11.4%
Vicepresidencia Comercial	23	5.6%
Vicepresidencia Financiera	8	1.9%
Vicepresidencia de Planeación	2	0.5%
Vicepresidencia de Operaciones	1	0.2%
Desistimiento	0	0%
<b>Total</b>	<b>408</b>	<b>100%</b>

% Participación atención PQRSD



En el II Trimestre de 2024 el 80.4% de solicitudes fueron asignadas a la Vicepresidencia Técnica, en dónde el 12.8% 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 67.6% restante hace referencia a solicitud de información sobre contratos de obra o interventoría.



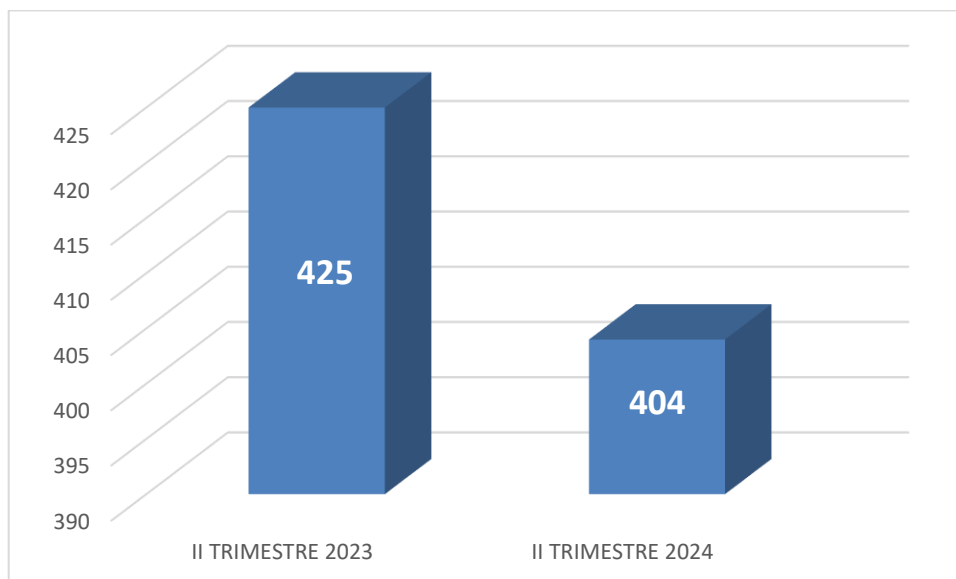
## Comparativo de Solicitudes

### 3.3. Recibidas PQRSD

Periodo	II Trimestre 2023	II Trimestre 2024	% Disminución
Solicitudes recibidas*	425	404	4.9%

\*En estos datos no se contemplan la Denuncias

Comparativo No. Solicitudes recibidas  
II Trimestre 2023-2024



Las solicitudes de PQRSD disminuyeron en un 4.1% 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 segundo trimestre del año 2024, 1 fue identificado 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 II Trimestre de 2024 fueron atendidas 91 solicitudes de información a través del chat.

El 94% de quienes calificaron el servicio recibido a través del chat consideraron su experiencia neutral, el 5% positiva y el 1% negativa.



## 5. Denuncias

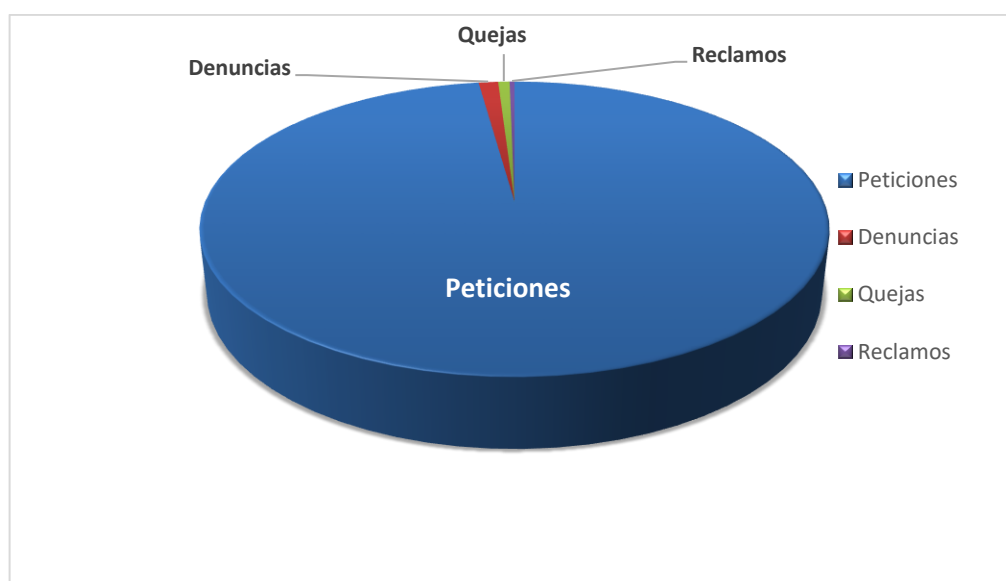
Hace referencia al número total de denuncias relacionadas con fraude y corrupción que involucren algún colaborador de la Entidad, y recibidas a través de los diferentes canales: telefónico, correo electrónico ([denuncias@findeter.gov.co](mailto:denuncias@findeter.gov.co)) y página web opción Denuncias.

Durante el periodo analizado II Trimestre de 2024, a través del sitio web de la Entidad ([www.findeter.gov.co](http://www.findeter.gov.co)) se recibieron 5 denuncias. Las cuales fueron atendidas oportunamente.

# Totalidad PQRSD

## 6. II Trimestre 2024

Findeter durante el periodo evaluado, atendió un total de 408 PQRSD, de las cuales el 97.8% corresponden a peticiones, el 1.2% hace referencia a denuncias, el 0.7% a quejas, y el 0.3% 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)

