

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

II 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 II 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 II 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

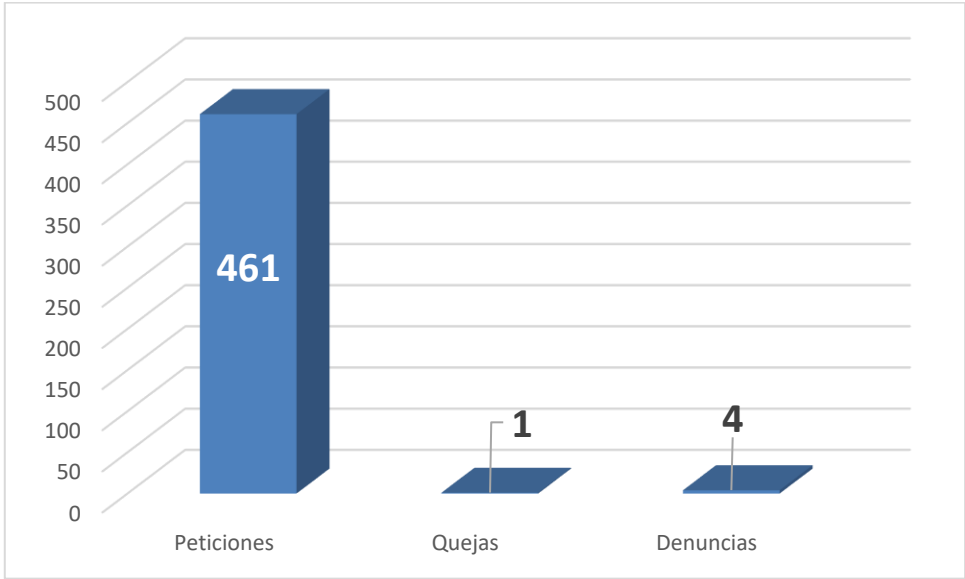
En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Findeter y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», las entidades deben 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, 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 2026, se recibieron 466 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

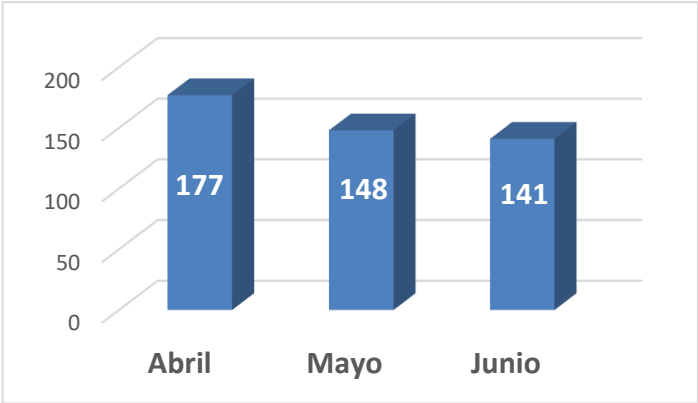
Tipo	Solicitudes Recibidas
Peticiones	461
Solicitud de Interés General y Particular	313
Solicitud de Documentos, Copias e Información.	124
Solicitud de Información Pública	21
Solicitud de Consulta	3
Quejas	1
Denuncias	4
Total	466

Total PQRSD II Trimestre 2026



II Trimestre 2026	PQRSD Recibidas por mes
Abril	177
Mayo	148
Junio	141
Total	466

PQRSD Recibidas por mes



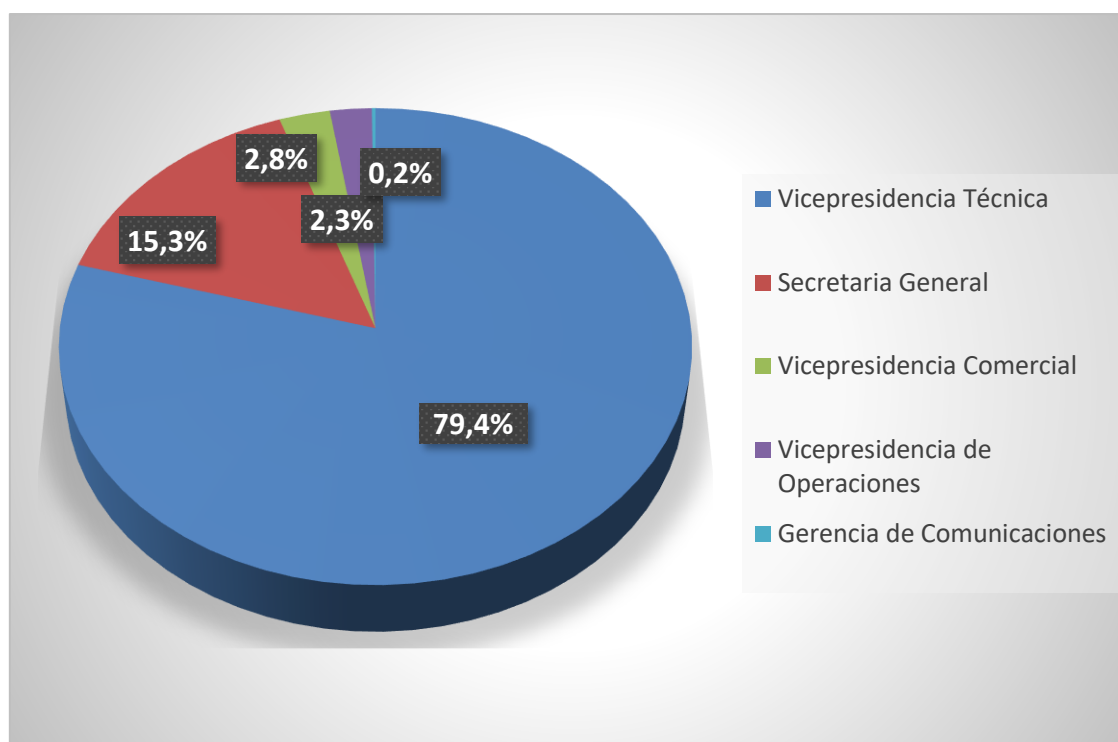
3.1. Oportunidad en la Atención – Tiempo de respuesta

Tipo	Tiempo de Respuesta Termino Legal	Tiempo promedio de respuesta Findeter
Peticiones		
Solicitud de Interés General y Particular	15 días	14 días
Solicitud de Documentos, Copias, Información	10 días	9 días
Solicitud de Información Pública	10 días	7 días
Solicitud de Consulta	30 días	8 días
Quejas	15 días	15 días
Denuncias	15 días	14 días

3.2. Solicitudes Asignadas por Área

ÁREA	CANTIDAD	% Participación atención PQRS
Vicepresidencia Técnica	370	79.4%
Secretaría General	71	15.3%
Vicepresidencia Comercial	13	2.8%
Vicepresidencia de Operaciones	11	2.3%
Gerencia de Comunicaciones	1	0.2%
Total	466	100%

% Participación atención PQRS



En el II Trimestre de 2026 el 79,4% de solicitudes fueron asignadas a la Vicepresidencia Técnica, en dónde el 70% de las PQRS fueron solicitudes relacionadas con proyectos, contratos de obra o interventoría y convenios suscritos con Findeter.

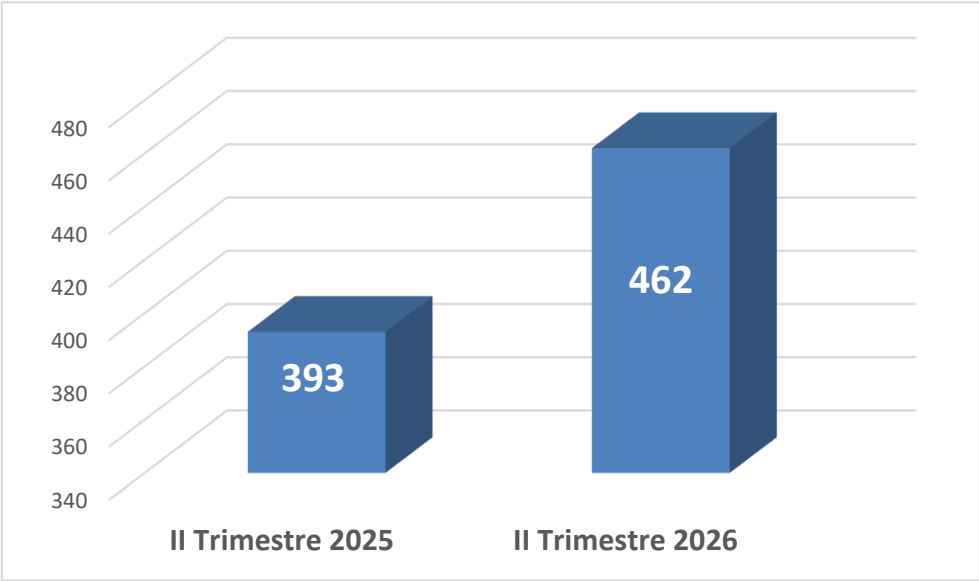
Comparativo de Solicitudes

3.3. Recibidas PQRSD

Periodo	II Trimestre 2025	II Trimestre 2026	% Aumento
Solicitudes recibidas*	393	462	15%

*En estos datos no se contemplan la Denuncias

Comparativo No. Solicitudes recibidas
II Trimestre 2025-2026

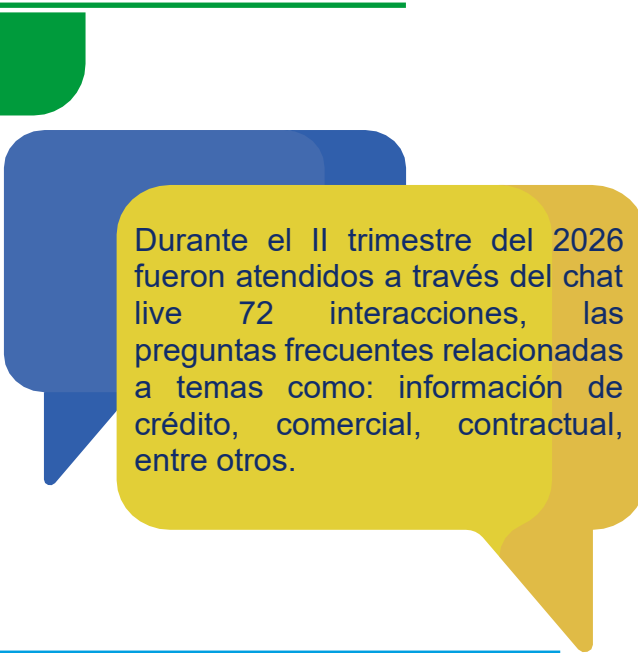


Las solicitudes de PQRSD aumentaron en un 15% con respecto al mismo periodo del año anterior. En el segundo trimestre de 2026 el 95% de las solicitudes se recibieron por correo electrónico por el hábito de interacción digital de los clientes y ciudadanos en general, el 4,7% a través de la página web como canal emergente de interacción y el 0,3% en punto de atención física.

3.4. Trámites de traslado PQRSD

Durante el segundo trimestre del año 2026, fueron identificados 2 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 II trimestre del 2026 fueron atendidos a través del chat live 72 interacciones, las preguntas frecuentes relacionadas a temas como: información de crédito, comercial, contractual, entre otros.

El 100% de las personas que recibieron atención por medio del canal, consideraron su experiencia neutral.



5. Denuncias

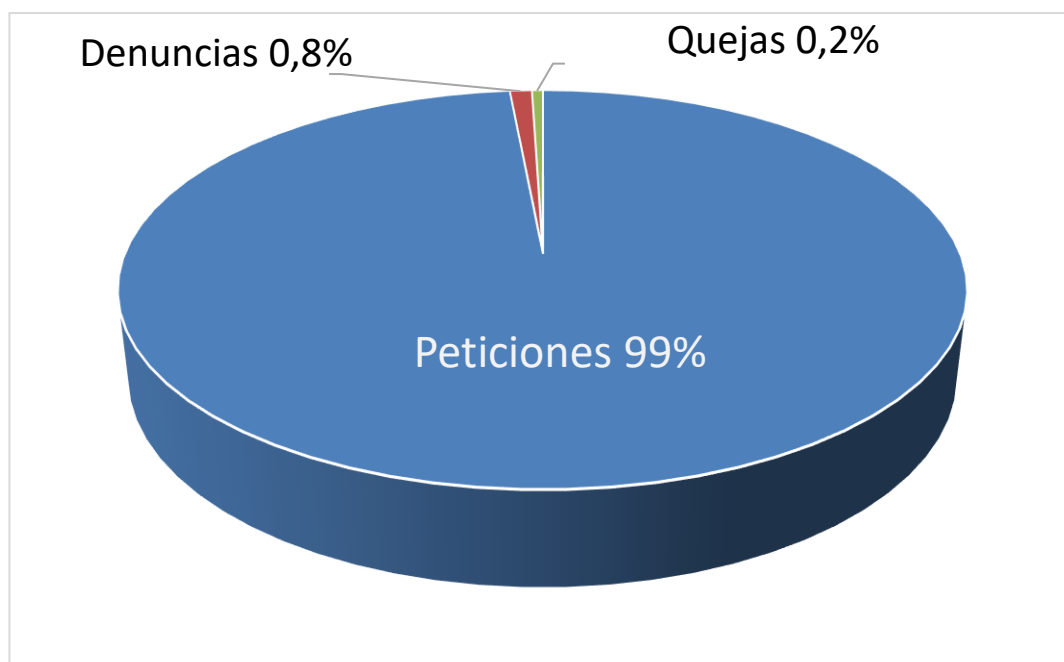
Hace referencia al número total de denuncias relacionadas con fraude y corrupción que involucren algún colaborador de la Entidad, y recibidas a través de los diferentes canales: telefónico, correo electrónico (denuncias@findeter.gov.co) y página web opción Denuncias.

Durante el periodo analizado II Trimestre de 2026, a través del sitio web de la Entidad (www.findeter.gov.co) se recibieron cuatro denuncias, las cuales no corresponden ni a fraude ni a corrupción.

Totalidad PQRSD

6. II Trimestre 2026

Findeter durante el periodo evaluado, atendió un total de 466 PQRSD, de las cuales el 99% corresponden a Peticiones, 0.2% corresponden a Quejas y el 0.8% hacen referencias a Denuncias.



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)