

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

**IV Trimestre 2023**

# 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 IV Trimestre 2023.



# 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 IV Trimestre de 2023, 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

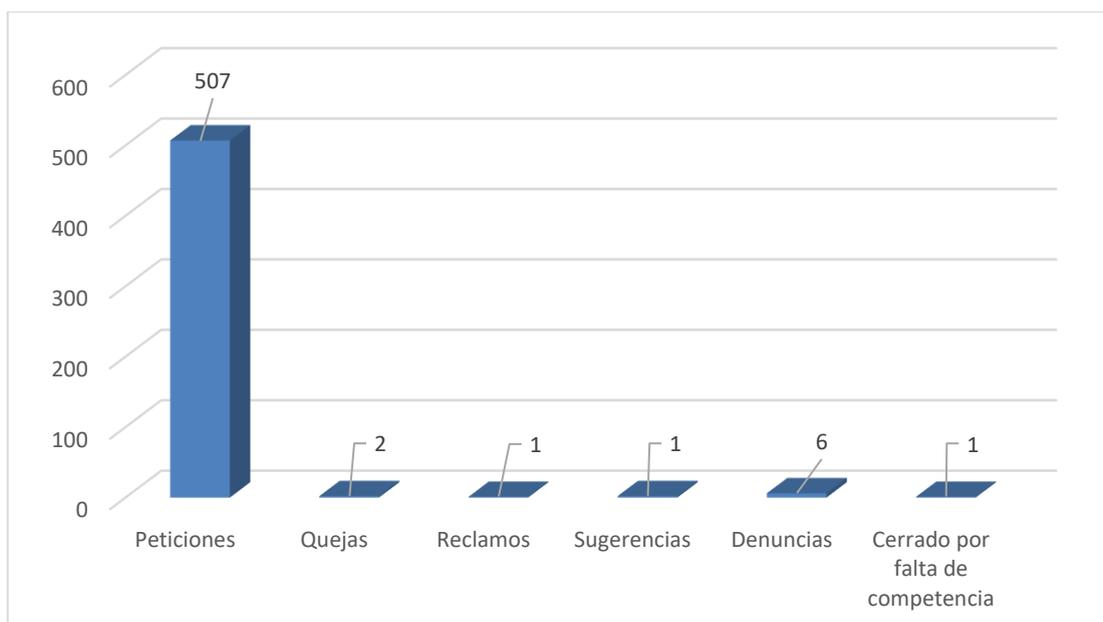
En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Findeter y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», las entidades deben 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 IV Trimestre de 2023, se recibieron 518 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

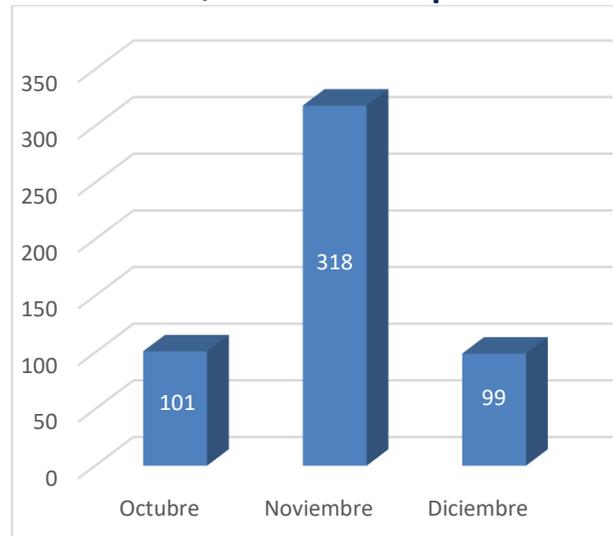
Tipo	Solicitudes Recibidas
<b>Peticiones</b>	<b>507</b>
Solicitud de Documentos, Copias, Información.	51
Solicitud de Información Pública	10
Solicitud de Interés General y Particular	436
Solicitud de Consulta	10
<b>Quejas</b>	<b>2</b>
<b>Reclamos</b>	<b>1</b>
<b>Sugerencias</b>	<b>1</b>
<b>Denuncias</b>	<b>6</b>
<b>Cerrado por falta de competencia</b>	<b>1</b>

**Total PQRSD IV Trimestre 2023**



IV Trimestre 2023	PQRSD Recibidas por mes
Octubre	101
Noviembre	318
Diciembre	99
<b>Total</b>	<b>518</b>

PQRSD Recibidas por mes



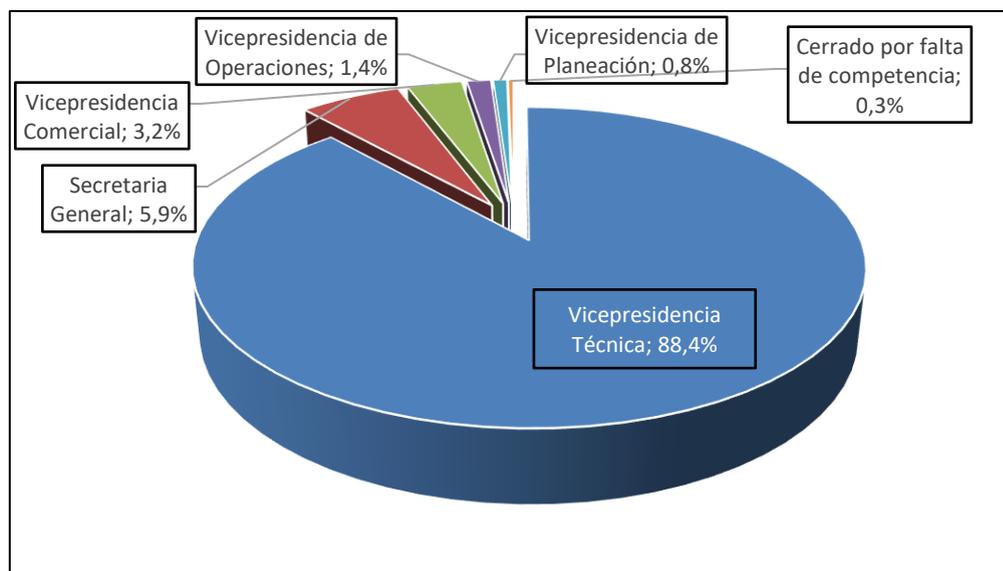
### 3.1. Oportunidad en la Atención – Tiempo de respuesta

	Tipo	Tiempo de Respuesta	Tiempo promedio de respuesta
Reclamos	<b>Peticiones</b>		
	Solicitud de Documentos, Copias, Información.	10 días	7 días
	Solicitud de Información Pública	10 días	8 días
	Solicitud de Interés General y Particular	15 días	12 días
	Solicitud de Consulta	30 días	16 días
	<b>Quejas</b>	15 días	12 días
	<b>Reclamos</b>	15 días	11 días
	<b>Denuncias</b>	15 días	12 días
	<b>Sugerencias</b>	15 días	7 días

## 3.2. Solicitudes Asignadas por Área

ÁREA	CANTIDAD	% Participación atención PQRSD
Vicepresidencia Técnica	458	88.4%
Secretaria General	31	5.9%
Vicepresidencia Comercial	17	3.2%
Vicepresidencia de Operaciones	7	1.4%
Vicepresidencia de Planeación	4	0.8%
Cerrado por falta de competencia	1	0.3%
<b>Total</b>	<b>518</b>	<b>100%</b>

% Participación atención PQRSD



En el IV Trimestre de 2023 el 88,4% de solicitudes fueron asignadas a la Vicepresidencia Técnica, en dónde el 6% 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 82% restante hace referencia a solicitudde información sobre contratos de obra o interventoría.

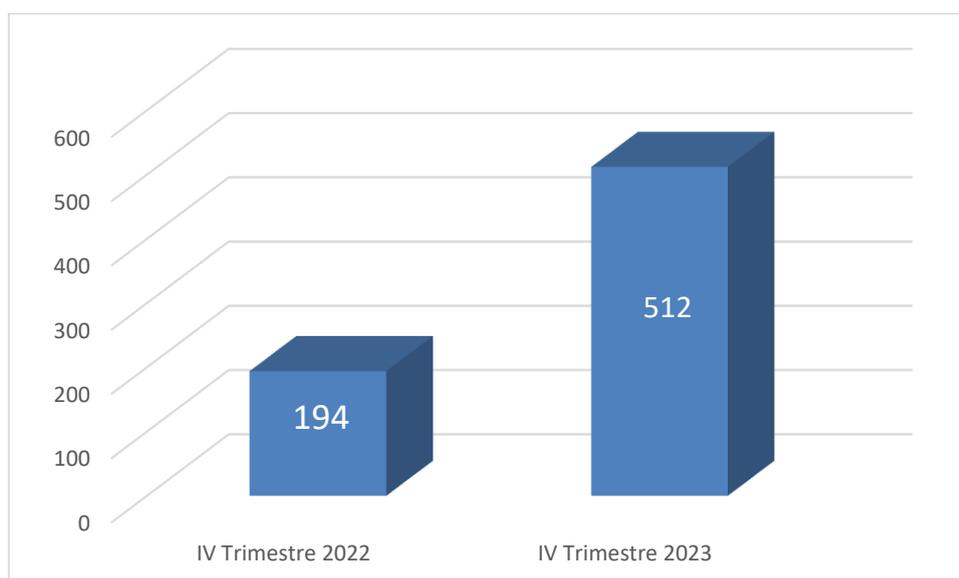
## Comparativo de Solicitudes

### 3.3. Recibidas PQRSD

Periodo	IV Trimestre 2022	IV Trimestre 2023	% Aumento
Solicitudes recibidas*	194	512	164%

\*En estos datos no se contemplan la Denuncias

Comparativo No. Solicitudes recibidas  
IV Trimestre 2022-2023



Las solicitudes de PQRSD se incrementaron en un 37% con respecto al mismo periodo del año anterior. El porcentaje total de las solicitudes se recibieron a través de la página web y se estima que su uso continúe en crecimiento 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 cuarto trimestre del año 2023, 1 solicitud fue identificada como petición de no competencia de la Entidad y 11 traslados a otras entidades, para su respectivo trámite.

## 4. Chat y resultados encuesta de satisfacción

Durante el IV Trimestre de 2023 fueron atendidas 258 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 IV Trimestre de 2023, a través del sitio web de la Entidad ([www.findeter.gov.co](http://www.findeter.gov.co)) se recibieron 23 denuncias. Las cuales fueron atendidas oportunamente llegándose a la conclusión, que no están relacionadas con fraude o corrupción.

# Totalidad PQRSD

## 6. IV Trimestre 2023

Findeter durante el periodo evaluado, atendió un total de 518 PQRSD, de las cuales el 97.8% corresponden a peticiones, el 0.3% hace referencia a quejas, el 0.2% a reclamos, 0.2% a sugerencias y finaliza con el 1.2% a denuncias. El restante 0.3% corresponde a una solicitud que no es de competencia de Findeter.



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)

