



Findeter 
Banca de Desarrollo Territorial

Informe SAC I semestre 2024

Jefatura de Servicios Generales
Julio 2024



Comportamiento PQRSD

(ENERO - JUNIO 2024)

 Pagina Web

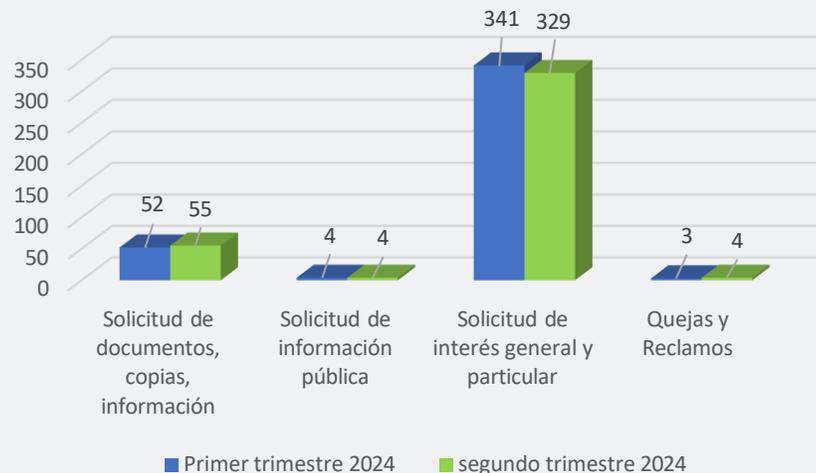
122

 Correspondencia

700

AÑO 2023	PQRSD RECIBIDAS POR MES
Enero	132
Febrero	178
Marzo	104
Abril	148
Mayo	139
Junio	121
TOTAL	822

COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL ENE - JUN 2024



Tipo	Total solicitudes	Tiempo de Respuesta	Tiempo promedio días de respuesta Findeter
		Ley 1755 de 2015	
Peticiones	800		
Solicitud de interés particular	460	15 días	12 días
Solicitud de interés general	207	15 días	12 días
Solicitud de documentos, copias, información	107	10 días	7 días
Solicitud de información pública	8	10 días	8 días
Solicitud de Consulta	18	30 días	14 días
Quejas	4	15 días	10 días
Reclamos	3	15 días	10 días
Sugerencias	1	15 días	10 días
Total	808		



Se atendieron 14 denuncias, ninguna de ellas relacionada con fraude o corrupción que involucren a algún colaborador de la Entidad.

- ✓ Las solicitudes de Interés particular y general son las peticiones más frecuentes.
- ✓ En el segundo trimestre se registró una disminución del 3,52 % en esta tipología con relación al primer trimestre.
- ✓ Los temas de mayor frecuencia se relacionan con solicitudes referentes a información de proyectos de la Entidad.

- ✓ El tiempo promedio para dar respuesta a PQRSD durante el segundo semestre del 2023 se mantiene por debajo del tiempo establecido por ley. Este resultado se logra gracias a que se estableció un tiempo de cumplimiento interno para Findeter, de dos días menos de los términos legales

Comportamiento PQRSD

(ENERO - JUNIO 2024)

El mayor porcentaje de las solicitudes recibidas (80,4%), por su contenido, fue gestionado por la Vicepresidencia Técnica.



Chat :

323

Las interacciones atendidas por el canal del chat de la Entidad se relacionan con la solicitud de información sobre líneas de crédito del portafolio de productos y servicios, información sobre el Fondo Transformando Regiones y el Banco de proyectos entre Findeter y el Ministerio del Interior, entre otros.

Acción Relevante

- ✓ Para evitar el riesgo de vencimiento de términos para las PQRSD, se estableció en la Entidad; como fecha límite de respuesta del área responsable dos días menos de los términos legales.

Acciones Preventivas y Correctivas

- ✓ Capacitaciones periódicas sobre el proceso PQRSD
- ✓ Capacitaciones semestrales a los Delegados y personas responsables de generar las respuestas a las PQRSD
- ✓ Seguimiento a las respuestas efectivas
- ✓ Enviar mensajes de alerta cuando se acercan el vencimiento de respuestas

