



Findeter 
Banca de Desarrollo Territorial

Informe SAC I semestre 2025

Jefatura de Servicios Generales

Julio 2025

Comportamiento PQRSD

(ENERO - JUNIO 2025)



Página Web

45

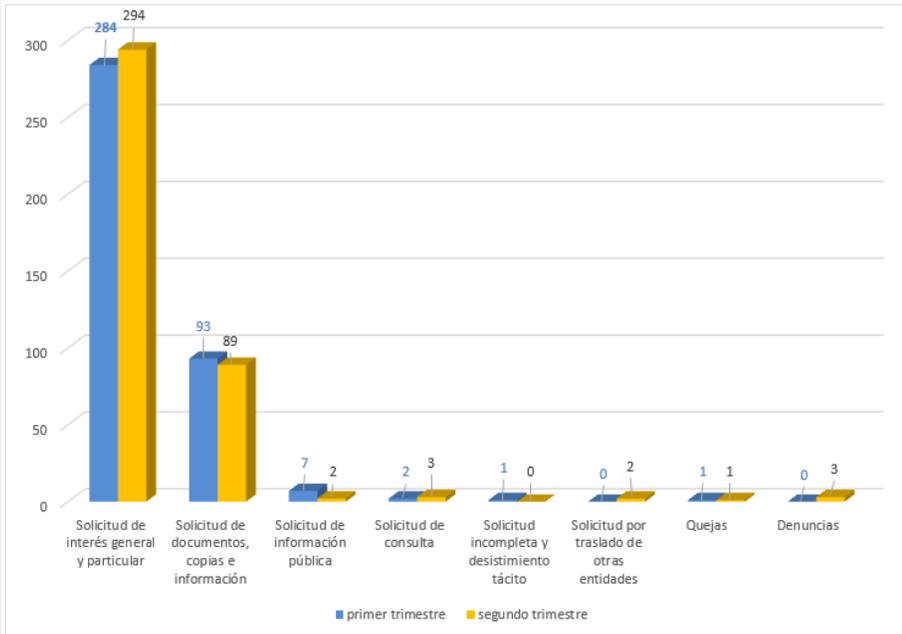


Correspondencia

737

AÑO 2025	PQRSD RECIBIDAS POR MES
Enero	125
Febrero	123
Marzo	140
Abril	134
Mayo	130
Junio	130
TOTAL	782

COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL ENE - JUN 2025



Tipo	Total solicitudes	Tiempo de Respuesta Ley 1755 de 2015	Tiempo promedio días de respuesta Findeter
Peticiones	776	15 días	
Solicitudes de interés particular	403	15 días	13 días
Solicitudes de documentos copias e información	182	10 días	8 días
Solicitudes de interés General	175	15 días	13 días
Solicitudes de información Pública	9	10 días	9 días
Solicitudes de Consulta	5	30 días	21 días
Solicitud por traslado de otras entidades	2	15 días	10 días
Quejas	2	15 días	12 días



Se atendieron 3 denuncias, ninguna de ellas relacionada con fraude o corrupción que involucren a algún colaborador de la Entidad.



Se recibió 1 solicitud incompleta, de la cual se solicitó al peticionario la completitud de la solicitud, pero al no recibir respuesta se cierra por desistimiento tácito.

- ✓ Las solicitudes de Interés particular, general y las solicitudes de documentos, copias e información son las peticiones más frecuentes.
- ✓ En el segundo trimestre se registró un aumento de solicitudes de interés general y particular del 3,5 % con relación al primer trimestre.
- ✓ Los temas de mayor frecuencia se relacionan con solicitudes referentes a información sobre Proyectos de Findeter.

- ✓ El tiempo promedio para dar respuesta a PQRSD durante el primer semestre del 2024 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 2025)

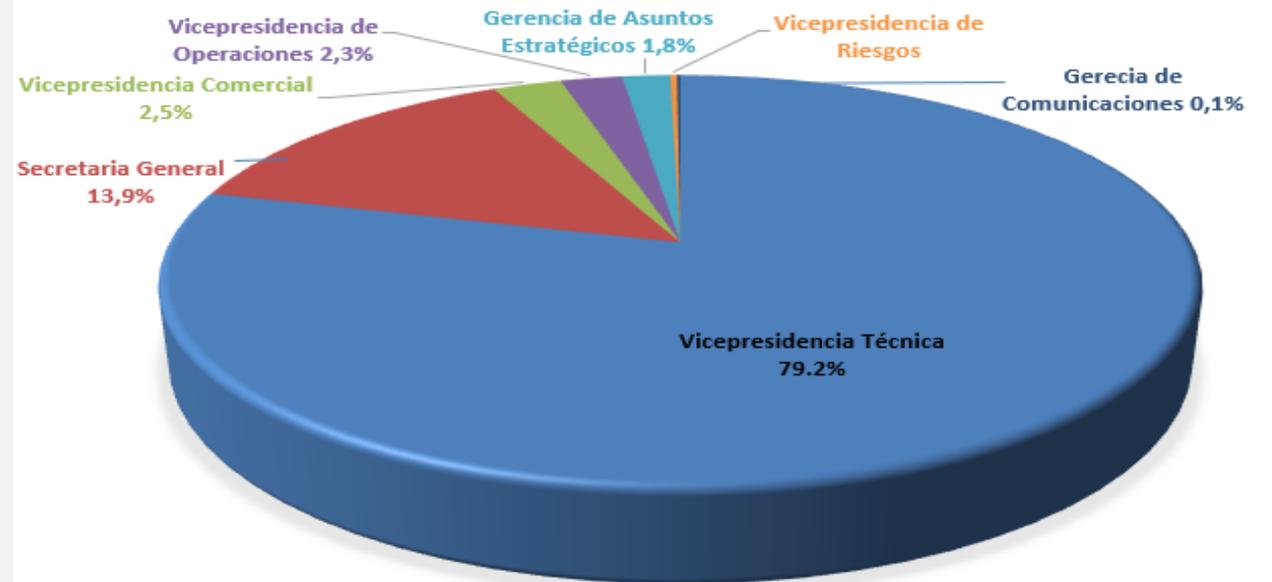
El mayor porcentaje de las solicitudes recibidas (79,2%), por su contenido, fue gestionado por la Vicepresidencia Técnica.



Chat :

187

Las interacciones atendidas por el canal del chat de la Entidad, se relacionan con la solicitud de información de productos y/o servicios brindados a los grupos de interés.



Acción Relevante

- ✓ Para evitar el riesgo de vencimiento de términos se estableció 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 de identificación de los Derechos de Petición
- ✓ Seguimiento al cumplimiento de los tiempos en el cierre de los derechos de petición
- ✓ Enviar mensajes de alerta cuando se acercan el vencimiento de respuestas

En desarrollo

- ✓ Unificación de los aplicativos PQRSD y Gestor Documental – Documenta