



# Informe SAC I semestre 2026

Jefatura de Servicios Generales  
Julio 2026

Comportamiento PQRSD

(ENERO - JUNIO 2026)



Pagina Web

47



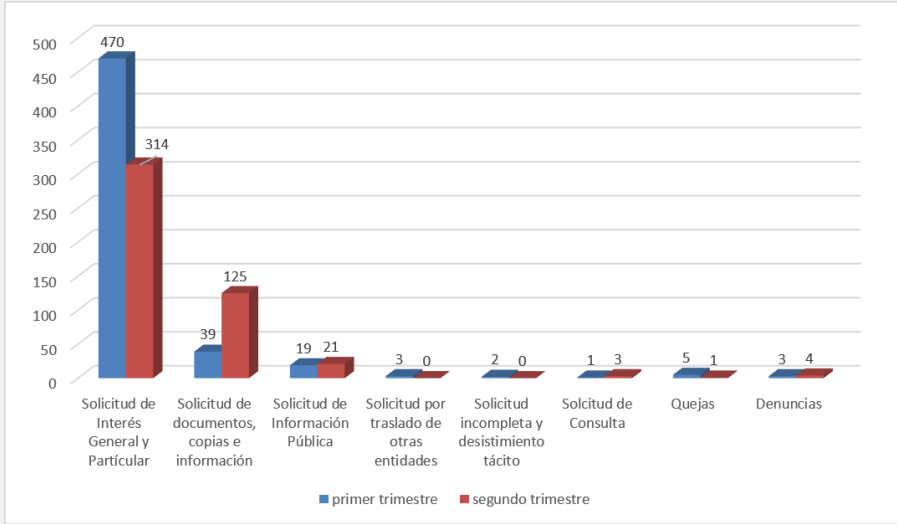
Correspondencia

963

| AÑO 2026 | PQRSD<br>RECIBIDAS POR<br>MES |
|----------|-------------------------------|
| Enero    | 149                           |
| Febrero  | 233                           |
| Marzo    | 160                           |
| Abril    | 177                           |
| Mayo     | 148                           |
| Junio    | 143                           |
| TOTAL    | 1010                          |

| Tipo                                          | Total Solicitudes | Tiempo de<br>Respuesta Ley<br>1755 de 2015 | Tiempo<br>Promedio de<br>Respuesta |
|-----------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------|------------------------------------|
| Peticiones                                    | 997               | 15 días                                    | 12 días                            |
| Solicitud de Interés General                  | 347               | 15 días                                    | 13 días                            |
| Solicitud de Interés Particular               | 437               | 15 días                                    | 13 días                            |
| Solicitud de documentos, copias e información | 164               | 10 días                                    | 9 días                             |
| Solicitud de Información Pública              | 40                | 10 días                                    | 6 días                             |
| Solicitud de Consulta                         | 4                 | 30 días                                    | 9 días                             |
| Quejas                                        | 6                 | 15 días                                    | 13 días                            |
| Denuncias                                     | 7                 | 15 días                                    | 13 días                            |

COMPARATIVO TRIMESTRE 1 Y 2 EN EL PRIMER SEMESTRE 2026



Se atendieron 7 denuncias, ninguna de ellas relacionada con fraude o corrupción que involucren a algún colaborador de la Entidad.

- ✓ Las solicitudes de Interés general y particular son las peticiones más frecuentes.
- ✓ En el segundo trimestre se registró un disminución de solicitudes de interés general y particular del 33% 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 las PQRSD que llegan a la Entidad, durante el primer semestre del 2026 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 2026)

El mayor porcentaje de las solicitudes recibidas (76,4%), por su contenido, fue gestionado por la Vicepresidencia Técnica.



Chat :

165

Las interacciones atendidas por el canal del chat de la Entidad, se relacionan con la solicitud de información de crédito, comercial, contractual, entre otros

## 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
- ✓ Seguimiento al cumplimiento de los tiempos en el cierre de los derechos de petición
- ✓ Mensajes de alerta cuando se acercan el vencimiento de respuestas

