



Informe SAC II semestre 2025

Jefatura de Servicios Generales

Febrero 2026

Comportamiento PQRSD

(JULIO - DICIEMBRE 2025)



Pagina Web

37

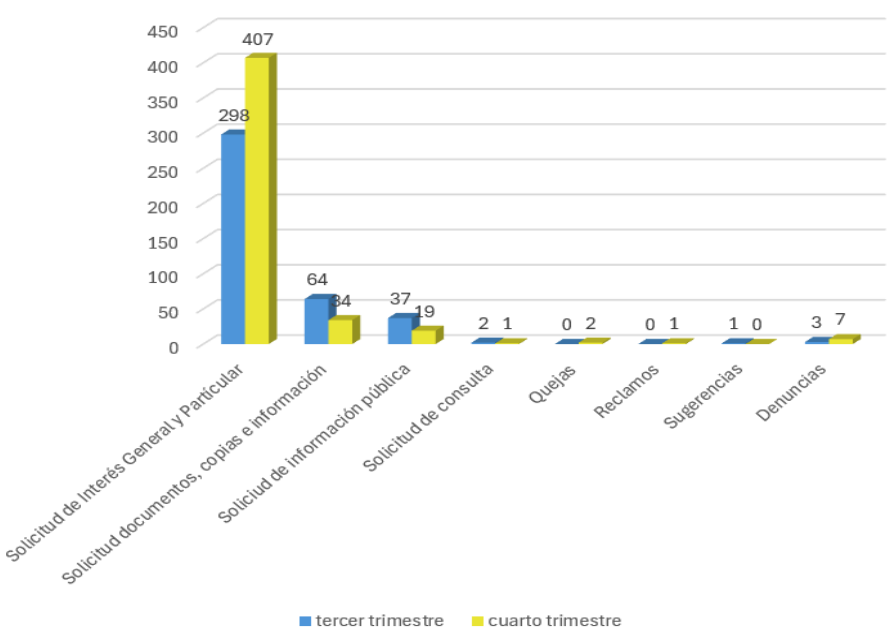


Correspondencia

839

AÑO 2025	PQRSD RECIBIDAS POR MES
Julio	147
Agosto	119
Septiembre	139
Octubre	135
Noviembre	155
Diciembre	181
TOTAL	876

COMPARATIVO TRIMESTRE 3 Y 4 EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2025



Se atendieron 10 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 cuarto trimestre se registró un aumento de solicitudes de interés general y particular del 26% con relación al tercer 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 segundo semestre del 2025 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.

Tipo	Total Solicitudes	Tiempo de Respuesta Ley 1755 de 2015	Tiempo promedio días de respuesta Findeter
Peticiones	862	15 días	13 días
Solicitudes de interés general	374	15 días	13 días
Solicitudes de interés particular	331	15 días	13 días
Solicitudes de documentos, copias e información	98	10 días	9 días
Solicitudes de interés pública	56	10 días	6 días
Solicitudes de consulta	3	30 días	30 días
Quejas	2	15 días	7 días
Reclamos	1	15 días	6 días
Sugerencias	1	15 días	15 días
Denuncias	10	15 días	14 días

Comportamiento PQRSD

(JULIO - DICIEMBRE 2025)



El mayor porcentaje de las solicitudes recibidas (80,5%), por su contenido, fue gestionado por la Vicepresidencia Técnica.



Chat :

151

Las interacciones atendidas por el canal del chat de la Entidad, se relacionan con la solicitud de información general, 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 avecinan el vencimiento de respuestas

