

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

**Año 2024**

# Contenido

1. Introducción.
2. Acceso a la información pública.
3. Solicitudes Recibidas Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias 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.
5. Denuncias.
6. Total PQRSD durante el año 2024.



# 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 año 2024, 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

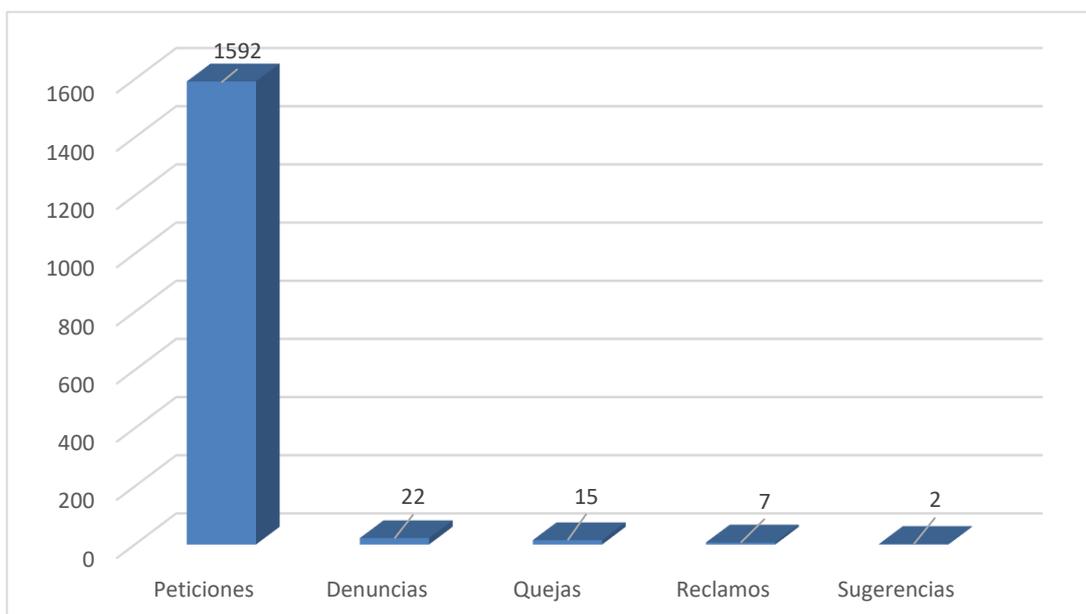
En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Findeter y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», las entidades deben 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 año 2024, se recibieron 1638 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

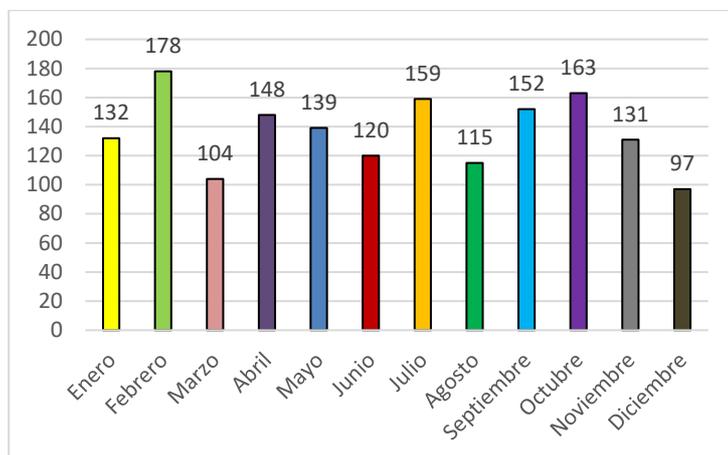
Tipo	Solicitudes Recibidas
<b>Peticiones</b>	<b>1592</b>
Solicitud de Interés Particular	981
Solicitud de Información Pública	20
Solicitud de Interés General	362
Solicitud de Documentos, Copias, Información.	197
Solicitudes de Consulta	30
Solicitud incompleta y desistimiento tácito	2
<b>Quejas</b>	<b>15</b>
<b>Denuncias</b>	<b>22</b>
<b>Reclamos</b>	<b>7</b>
<b>Sugerencias</b>	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>1638</b>

Total PQRSD Año 2024



Año 2024	PQRSD Recibidas por mes
Enero	132
Febrero	178
Marzo	104
Abril	148
Mayo	139
Junio	120
Julio	159
Agosto	115
Septiembre	152
Octubre	163
Noviembre	131
Diciembre	97
<b>Total</b>	<b>1638</b>

### PQRSD Recibidas por mes

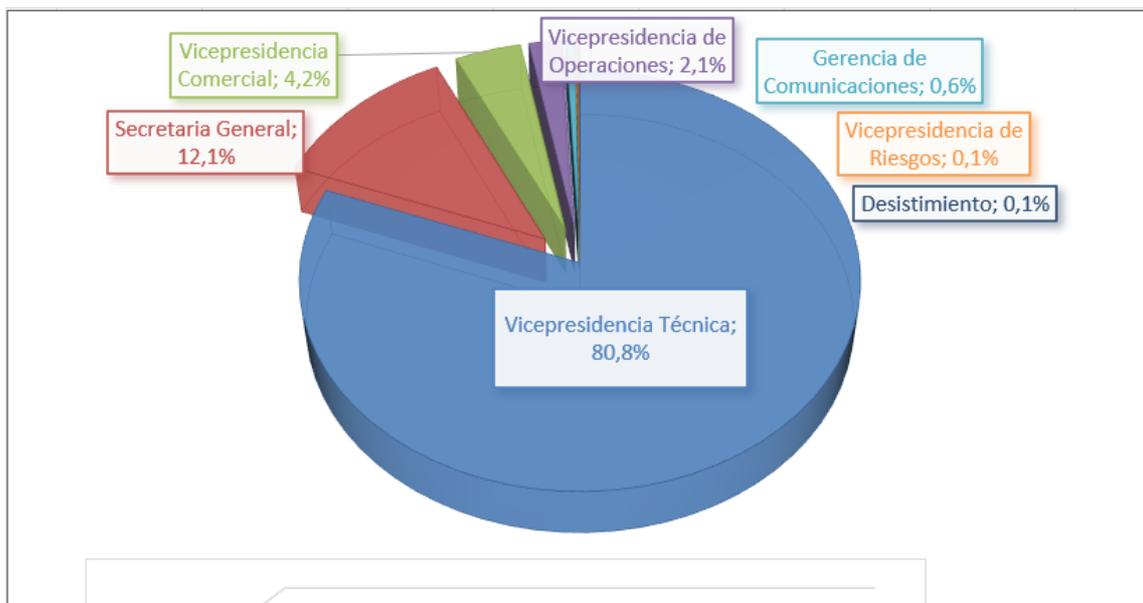


## 3.1. Oportunidad en la Atención – Tiempo de respuesta

Tipo	Tiempo de Respuesta (Ley 1755 de 2015)	Tiempo promedio de respuesta
<b>Peticiones</b>		
Solicitud de Interés Particular.	15 días	12 días
Solicitud de Información Pública	10 días	7 días
Solicitud de Interés General	15 días	13 días
Solicitud de Documentos, Copias, Información	10 días	7 días
Solicitud de Consulta	30 días	10 días
<b>Quejas</b>	15 días	13 días
<b>Reclamos</b>	15 días	11 días
<b>Denuncias</b>	15 días	13 días
<b>Sugerencias</b>	15 días	12 días

## 3.2. Solicitudes Asignadas por Área

ÁREA	Cantidad	% Participación atención PQRSD
Vicepresidencia Técnica	1322	80.8%
Secretaría General	199	12.1%
Vicepresidencia Comercial	69	4.2%
Vicepresidencia de Operaciones	34	2.1%
Gerencia de Comunicaciones	10	0.6%
Vicepresidencia de Riesgos	2	0.1%
Desistimiento	2	0.1%
<b>TOTAL</b>	<b>1638</b>	<b>100%</b>



Durante el año 2024 el 9% de las solicitudes recibidas fueron asignadas a la Vicepresidencia Técnica, las PQRSD se relacionaron con solicitudes relacionadas a solicitudes de intervención en la reconstrucción de viviendas en la isla de Providencia. El 7 % a solicitudes relacionadas con la convocatoria del Banco de Proyectos de Ministerio y el restante solicitudes correspondientes a contratos de obra o interventoría en ejecución.

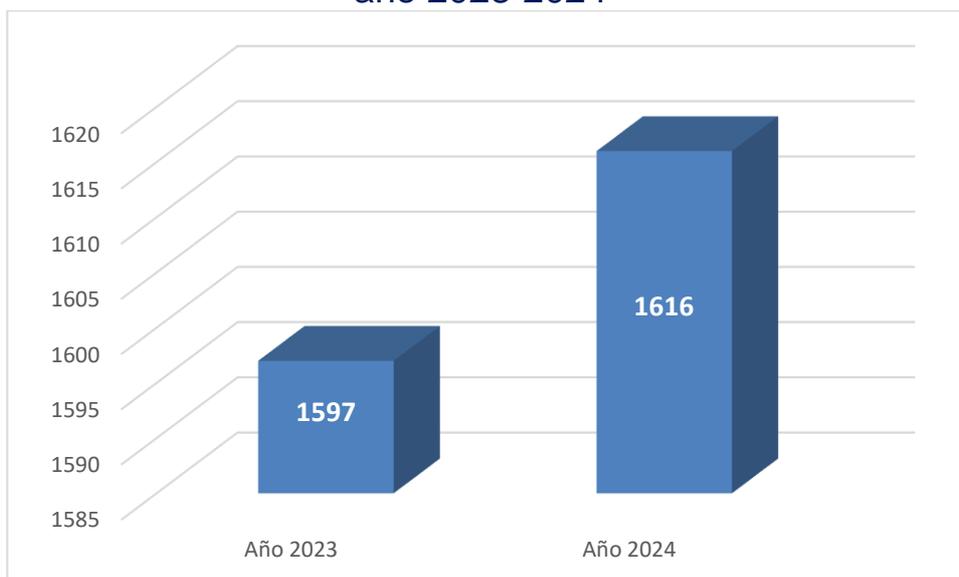
## Comparativo de Solicitudes

### 3.3. Recibidas PQRSD

Periodo	Año 2023	Año 2024	% Incremento
No. Solicitudes recibidas	1597	1616	1%

\*En estos datos no se contemplan la Denuncias

Comparativo No. Solicitudes recibidas  
año 2023-2024



Las solicitudes de PQRSD aumentaron en un 1% con respecto al mismo periodo del año anterior. El porcentaje total de las solicitudes se recibieron a través de la página web y el correo electrónico, se estima que su uso continúe en crecimiento como canales de interacción digitales de los clientes y ciudadanos en general.

### 3.4. Trámites de traslado PQRSD

Durante el año 2024, fueron identificadas 472 PQRSD trasladados de otras entidades para su respectivo trámite y respuesta oportuna, de las cuales fueron 470 peticiones y 2 denuncias.

## 4. Chat

Durante el año 2024 fueron atendidas 559 solicitudes de información a través del chat.

El 99.64% de los usuarios que 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 la página web, opción Denuncias.

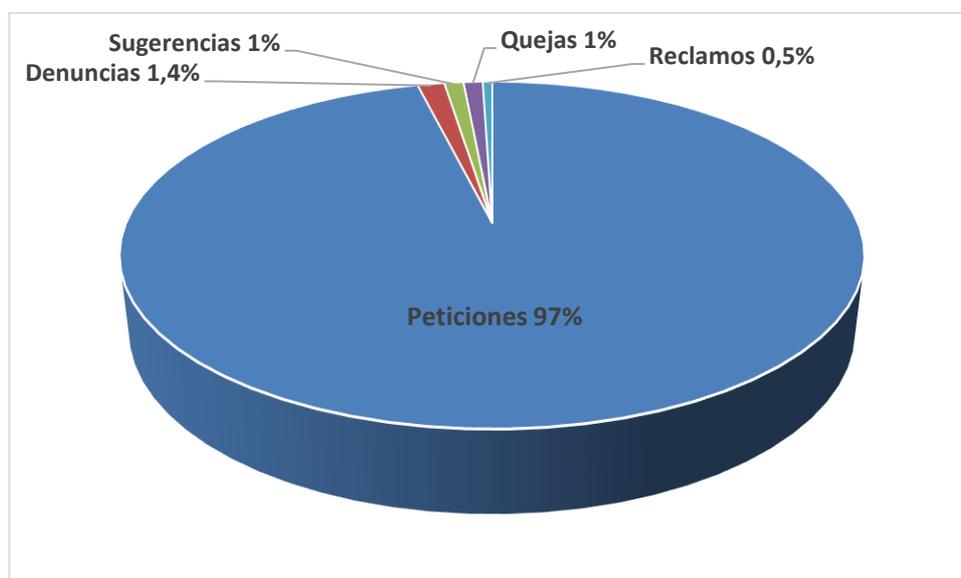
Durante el año 2024, a través del sitio web de la Entidad ([www.findeter.gov.co/](http://www.findeter.gov.co/)) se recibieron 22 denuncias, relacionadas con temas de intervención y ejecución de contratos. Las cuales fueron atendidas oportunamente llegándose a la conclusión, que no están relacionadas con fraude o corrupción.

## 6. Totalidad

# PQRSD Año 2024

Findeter durante el periodo evaluado, atendió un total de 1638 PQRSD, de las cuales el 97% corresponden a peticiones, el 1.4% a denuncias, 1% a quejas, 1% a Sugerencias y 0.5% a reclamos.

### Participación por Tipo



Durante el año 2024, se presentaron 05 quejas provenientes de consumidores financieros recibidas a través de la herramienta tecnológica Smartsupervision.

# Informe Integrado de Gestión de Servicio de Atención al Ciudadano

CCOM-FO-001 V14 / 2-Sep-2022 / Clasificada



[www.findeter.gov.co](http://www.findeter.gov.co)

 @findetercol

 @findetercol

 @findeter

 [linkedin.com/company/findeter](https://www.linkedin.com/company/findeter)



MINISTERIO DE HACIENDA Y  
CRÉDITO PÚBLICO