

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

**IV Trimestre 2024**

# Contenido

1. Introducción.
2. Acceso a la información pública.
3. Solicitudes Recibidas Peticiones, Quejas, Reclamos 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 y Resultados encuesta de satisfacción.
5. Denuncias.
6. Total PQRSD IV Trimestre 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 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 IV trimestre de 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 pública

---

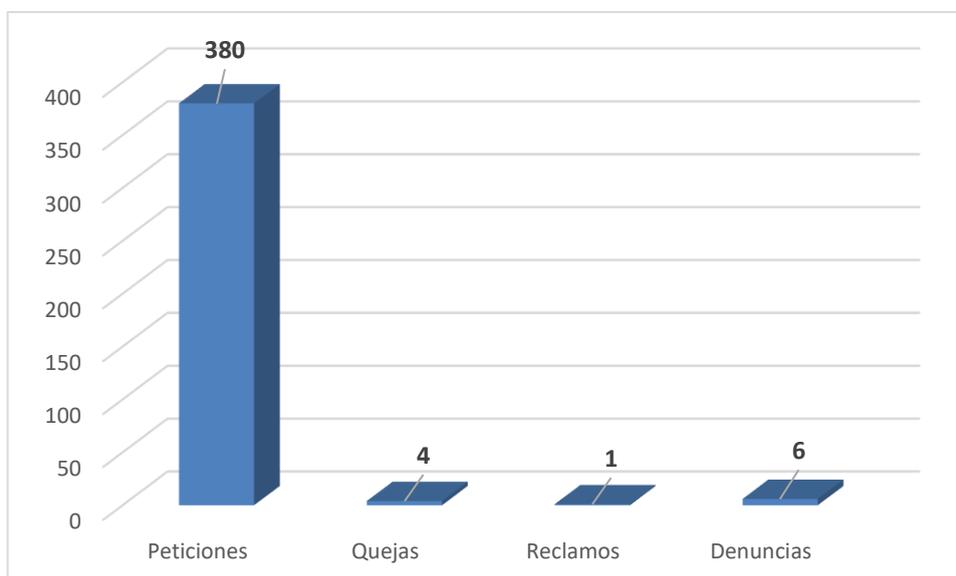
En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Findeter y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», las entidades deben 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 IV Trimestre de 2024, se recibieron 391 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.

---

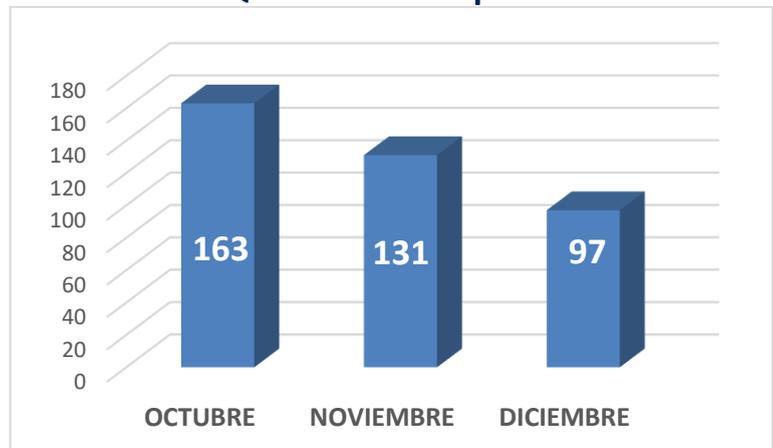
Tipo	Solicitudes Recibidas
<b>Peticiones</b>	<b>380</b>
Solicitud de Interés General y Particular	318
Solicitud de Documentos, Copias, Información.	51
Solicitud de Consulta	6
Solicitud de Información Pública	5
<b>Quejas</b>	<b>4</b>
<b>Reclamos</b>	<b>1</b>
<b>Denuncias</b>	<b>6</b>

### Total PQRSD IV Trimestre 2024



IV Trimestre 2024	PQRSD Recibidas por mes
Octubre	163
Noviembre	131
Diciembre	97
<b>Total</b>	<b>391</b>

PQRSD Recibidas por mes



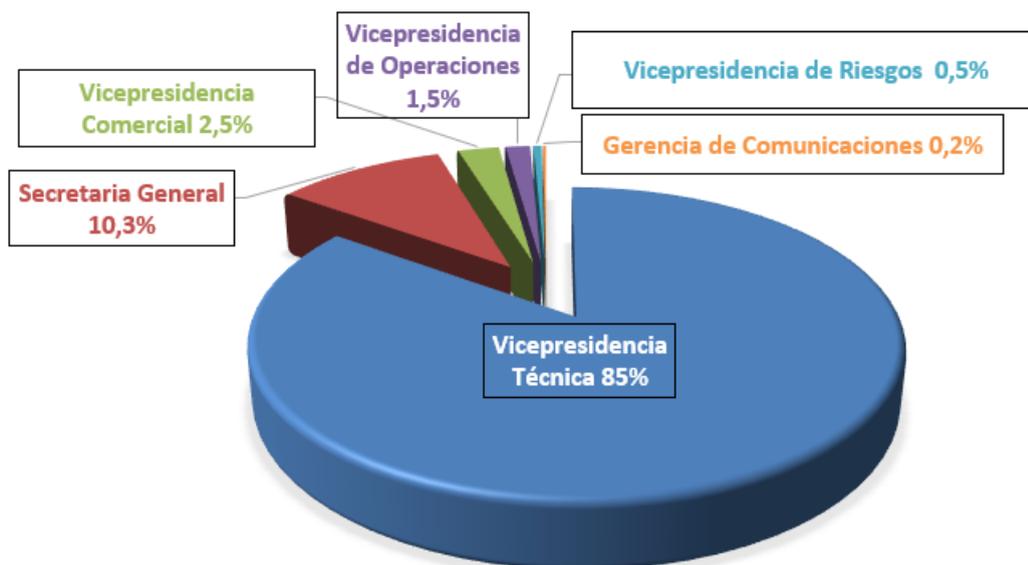
### 3.1. Oportunidad en la Atención – Tiempo de respuesta

Tipo	Tiempo de Respuesta Termino Legal	Tiempo promedio de respuesta Findeter
<b>Peticiones</b>		
Solicitud de Interés General y Particular	15 días	13 días
Solicitud de Información Pública	10 días	8 días
Solicitud de Documentos, Copias, Información.	10 días	7 días
Solicitud de Consulta	30 días	19 días
<b>Quejas</b>	15 días	15 días
<b>Reclamos</b>	15 días	14 días
<b>Denuncias</b>	15 días	14 días

## 3.2. Solicitudes Asignadas por Área

ÁREA	CANTIDAD	% Participación atención PQRSD
Vicepresidencia Técnica	332	85%
Secretaria General	40	10.3%
Vicepresidencia Comercial	10	2.5%
Vicepresidencia de Operaciones	6	1.5%
Vicepresidencia de Riesgos	2	0.5%
Gerencia de Comunicaciones	1	0.2%
<b>Total</b>	<b>391</b>	<b>100%</b>

% Participación atención PQRSD



En el IV Trimestre de 2024 el 85% de solicitudes fueron asignadas a la Vicepresidencia Técnica, en dónde el 32% de las PQRSD se relacionaron con solicitudes del Banco de Proyectos del Ministerio del Interior, el 67% restante hace referencia a solicitud de información sobre contratos de obra o interventoría.

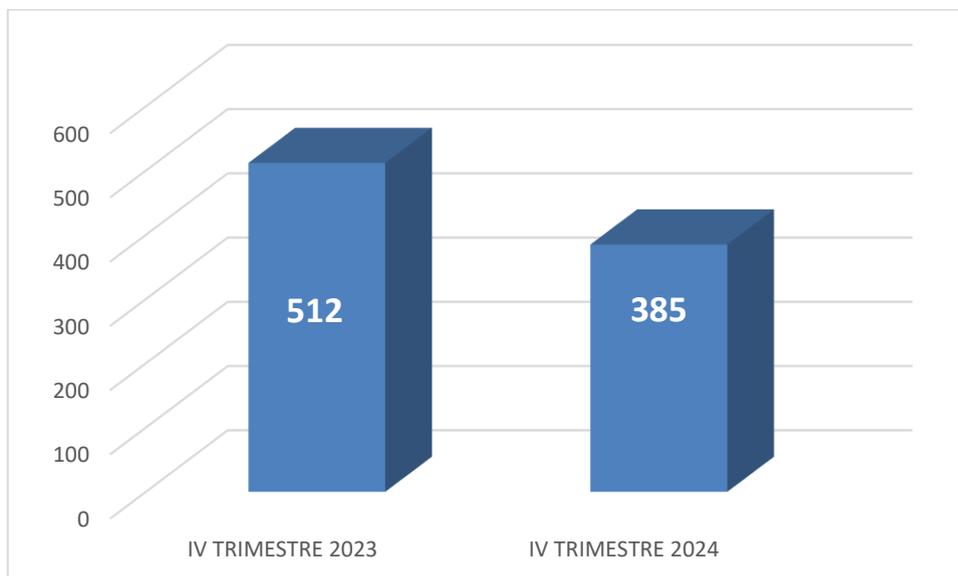
## Comparativo de Solicitudes

### 3.3. Recibidas PQRSD

Periodo	IV Trimestre 2023	IV Trimestre 2024	% Disminución
Solicitudes recibidas*	512	385	25%

\*En estos datos no se contemplan la Denuncias

Comparativo No. Solicitudes recibidas  
IV Trimestre 2023-2024



Las solicitudes de PQRSD disminuyeron en un 25% con respecto al mismo periodo del año anterior. El 89% de las solicitudes se recibieron por correo electrónico por el hábito de interacción digital de los clientes y ciudadanos en general y el 11% a través de la página web como canal emergente de interacción.

### 3.4. Trámites de traslado PQRSD

Durante el cuarto trimestre del año 2024, fue identificado un derecho de petición, como petición de no competencia de Findeter, el cual fue trasladado a otras entidades para su respectivo trámite.

## 4. Chat y resultados encuesta de satisfacción

Durante el IV Trimestre de 2024 fueron atendidas 93 solicitudes de información a través del chat.

El 96% de las solicitudes recibidos a través del chat consideraron su experiencia neutral, el 4% positiva y el 1% negativa.



## 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 página web opción Denuncias.

Durante el periodo analizado IV Trimestre de 2024, a través del sitio web de la Entidad ([www.findeter.gov.co](http://www.findeter.gov.co)) no se recibieron denuncias relacionadas con fraude ni corrupción.

# Totalidad PQRSD

## 6. IV Trimestre 2024

Findeter durante el periodo evaluado, atendió un total de 391 PQRSD, de las cuales el 97.2% corresponden a peticiones, el 1.5 % hace referencia a denuncias, el 1% a quejas, y el 0.3% a reclamos.



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

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

 @findetercol  @findetercol

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

