



**Findeter**   
Banca de Desarrollo Territorial

# Informe SAC II semestre 2024

Jefatura de Servicios Generales  
Enero 2025

# Comportamiento PQRSD

(JULIO - DICIEMBRE 2024)



Página Web

108

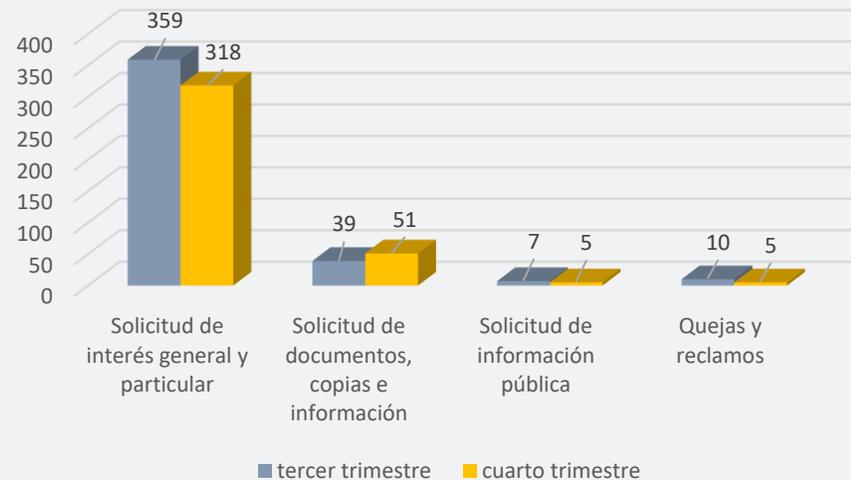


Correspondencia

709

AÑO 2024	PQRSD RECIBIDAS POR MES
Julio	159
Agosto	115
Septiembre	152
Octubre	163
Noviembre	131
Diciembre	97
<b>TOTAL</b>	<b>817</b>

COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL JUL - DIC 2024



Tipo	Total solicitudes	Tiempo de Respuesta	Tiempo promedio días de respuesta Findeter
		Ley 1755 de 2015	
<b>Peticiones</b>	<b>793</b>		
Solicitud de interés particular	521	15 días	12 días
Solicitud de interés general	156	15 días	13 días
Solicitud de documentos, copias, información	90	10 días	7 días
Solicitud de información pública	12	10 días	7 días
Solicitud de Consulta	13	30 días	14 días
Solicitud incompleta y desistimiento	1		
<b>Quejas</b>	<b>11</b>	<b>15 días</b>	<b>15 días</b>
<b>Reclamos</b>	<b>4</b>	<b>15 días</b>	<b>12 días</b>
<b>Sugerencias</b>	<b>1</b>	<b>15 días</b>	<b>12 días</b>
<b>Total</b>	<b>809</b>		



Se atendieron 8 denuncias, ninguna de ellas relacionada con fraude o corrupción que involucren a algún colaborador de la Entidad.

- ✓ Las solicitudes de Interés particular y general son las peticiones más frecuentes.
- ✓ En el cuarto trimestre se registró una disminución del 10 % en esta tipología 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 PQRSD durante el segundo 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

(JULIO - DICIEMBRE 2024)



El mayor porcentaje de las solicitudes recibidas (82,1%), por su contenido, fue gestionado por la Vicepresidencia Técnica.



Chat :

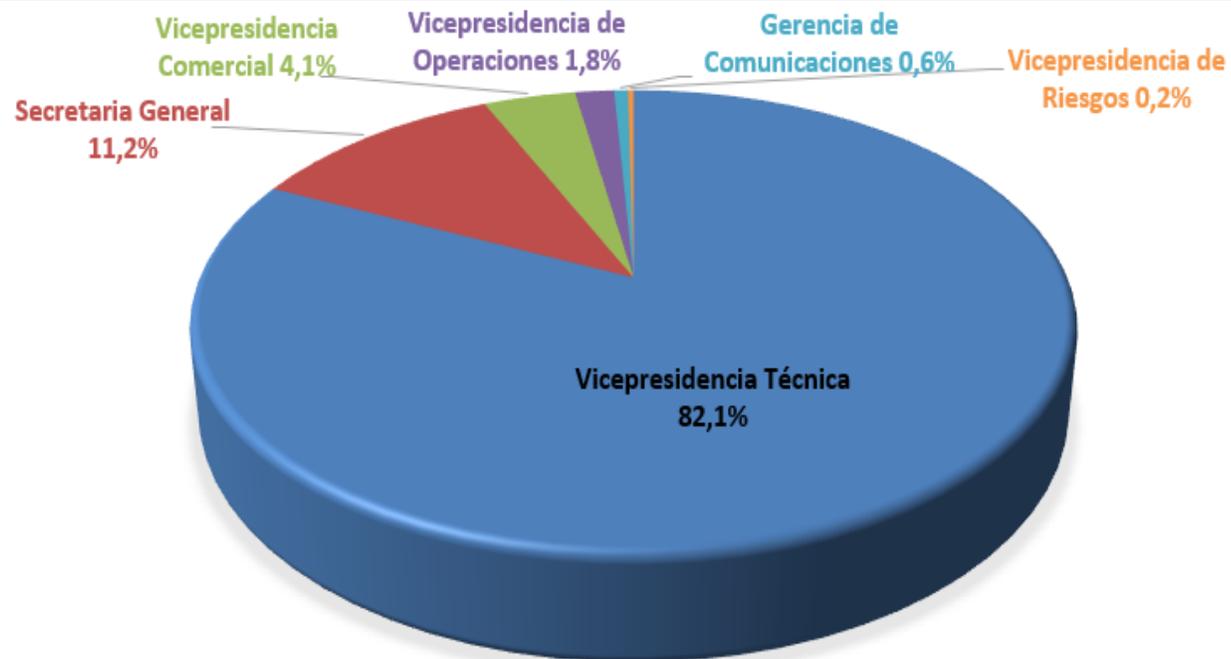
236



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
- ✓ Seguimiento a las respuestas efectivas
- ✓ Enviar mensajes de alerta cuando se avencinan el vencimiento de respuestas
- ✓ Capacitaciones de identificación de los Derechos de Petición

## En desarrollo

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