

FINANCIERA DE DESARROLLO TERRITORIAL S.A. – FINDETER

EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS DE LA GESTIÓN 2024

**Bogotá D.C.
Enero de 2025**

INTRODUCCIÓN

La Ley estatutaria 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, en el artículo 48 define la rendición de cuentas como “... el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.”

Igualmente señala que “La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.”

En cuanto a la obligatoriedad, la norma establece que “...Se exceptúan las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, ...”

Complementariamente, en el artículo 52 se establece que “Las entidades de la Administración Pública nacional y territorial, deberán elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos.” ...”

En este contexto, en Findeter, la rendición de cuentas tiene como objetivo dar a conocer a los grupos de interés y a la ciudadanía en general, la gestión de la Entidad, en consideración de los principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia, y posibilitar la participación ciudadana y el control social.

La estrategia institucional de rendición de cuentas, enmarcada en el Programa de transparencia y ética pública 2024¹, como ejercicio permanente, que se desarrolla a través de múltiples actividades, se orientó a informar la gestión de una manera transparente y participativa, para satisfacer las necesidades de la ciudadanía y grupos de interés.

Así, el informe de gestión, la generación de espacios para la participación ciudadana, las audiencias públicas, la participación y organización de eventos de socialización con grupos de interés, la divulgación y participación en eventos rendición cuentas, las actividades de relacionamiento, los espacios para la evaluación y retroalimentación de la gestión, la participación de la ciudadanía en la formulación de programas y la promoción del control social, se constituyeron en herramientas tanto para informar a los interesados sobre la gestión, como para posibilitar la interacción y dialogo en los procesos de estructuración y ejecución de programas y proyectos. Es claro, entonces, que la rendición de cuentas es elemento inherente a la gestión, tal como podrá observarse en este documento, que da cuenta de la ejecución de la estrategia establecida para 2024.

¹ Antiguo Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Modificado por Ley 2195/2022, Art. 31)

1. RENDICIÓN DE CUENTAS EN FINDETER

Teniendo en cuenta que la misión de Findeter está enfocada a generar bienestar en los colombianos mediante el impulso a proyectos sostenibles que transforman territorios, la Rendición de Cuentas, se concibe como un escenario de diálogo permanente con la ciudadanía, las organizaciones de la sociedad civil, las asociaciones privadas y públicas y demás partes interesadas, con el propósito de propiciar la construcción de país a través del consenso y la participación ciudadana.

El diálogo es un ejercicio dinámico de intercambio de ideas en el cual la ciudadanía no solamente asume el rol de exigir un adecuado manejo de los recursos, sino que trasciende a una actitud propositiva y de trabajo en equipo, en el cual ve plasmados sus anhelos en proyectos concretos en búsqueda de la satisfacción de las necesidades de la comunidad. Es decir, se hace también partícipe de la consecución de las metas establecidas.

Para ello, en consonancia con la Estrategia de Gobierno Digital del Gobierno Nacional, Findeter tiene dispuestos diversos canales de comunicación y participación, como se verá más adelante, a través de los cuales es posible expresar las expectativas sobre la gestión de la Entidad.

El punto de partida para activar ese diálogo con la ciudadanía es darle a conocer cuáles han sido sus ejecutorias, logros y dificultades en un periodo de tiempo dado, el cual se ha estimado uniforme con el del Gobierno Nacional, facilitando de esta manera un marco de referencia que posibilite implementar las evaluaciones y análisis que se constituyen en insumo para los nuevos programas y proyectos a desarrollar como resultado del ejercicio en cuestión.

1.1. Grupos de interés de FINDETER

Los grupos de interés con los que Findeter interactúa en el ejercicio de su objeto social, y a los cuales va dirigida, principalmente, la estrategia de Rendición de Cuentas, son:

Nº	GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISO Y ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO
1	<p>Entidades de control</p> <p>Son los entes de control interno y externo que cumplen las funciones de vigilancia, seguimiento y control sobre las operaciones, obligaciones y actividades de Findeter.</p> <p>¿Cuáles son?</p> <p>Superintendencia Financiera, Procuraduría, Contraloría, Contaduría.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aseguramos el cumplimiento oportuno de nuestras obligaciones legales • Trabajamos en mantener informadas a las autoridades acerca de nuestro proceder y desempeño. • Mantenemos una relación fluida y de cooperación • Atendemos cada una de las recomendaciones e instrucciones de forma diligente y oportuna

Nº	GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISO Y ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO
2	<p>Gobierno Autoridad encargada de dar lineamiento para la gestión y desempeño de Findeter, así mismo, delimita las normas y procedimientos de protección laboral y asistencia social.</p> <p>¿Cuáles son?</p> <p>Presidencia de la República, Ministerios y Entidades de seguridad social</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyamos a la gestión del Gobierno Nacional y la implementación de las políticas públicas • Atendemos de forma eficiente y oportuna los requerimientos y directrices establecidos. • Trabajamos en el buen desempeño de las gestiones recomendadas por el sector • Contribuimos a la construcción de un entorno que promueva la transparencia • Garantizamos la cobertura de las prestaciones sociales
3	<p>Socios de fondeo</p> <p>Acreedores, inversionistas, bancos multilaterales y bilaterales, agencias de cooperación, y toda entidad que aporta fondos a Findeter.</p> <p>¿Cuáles son?</p> <p>Inversionistas quienes adquieren créditos, CDT, u otros títulos de contenido crediticio, colocados por Findeter y las personas que adquieran acciones de esta entidad a partir de la expedición del Decreto 4167 de 2011.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionamos eficientemente los recursos • Velamos por tener un tratamiento equitativo para nuestros inversionistas • Implementamos modelos de gestión de riesgos • Trabajamos en conjunto para generar valor a nuestros territorios
4	<p>Socios estratégicos</p> <p>Corresponden a todas aquellas entidades que trabajan de manera estratégica y conjunta con Findeter en pro del desarrollo de nuevos productos/servicios.</p> <p>¿Cuáles son?</p> <p>Bancas de desarrollo, bancos comerciales, financieras, gremios, entre otras o aquellas entidades que promueven estándares o certificaciones regulatorias que deben ser adoptadas por la entidad (Autorregulador de mercadeo, calificadoras)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecemos relaciones justas de mutuo beneficio que nos permiten lograr objetivos • Trabajamos de manera conjunta para crecer y hacer crecer a nuestros aliados • Construimos oportunidades conjuntas para establecer proyectos • Identificamos y adaptamos las mejores prácticas del entorno • Trabajamos para generar mayores impactos positivos en el territorio

Nº	GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISO Y ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO
5	<p>Aliados Todas aquellas personas jurídicas, públicas (nacionales y territoriales), intermediarios financieros, entidades privadas con las que Findeter se relaciona por medio de las operaciones a través de sus líneas de negocio en pro del desarrollo del país.</p> <p>¿Cuáles son?</p> <p>ALIADOS PÚBLICOS: Gobernaciones, Alcaldías, Departamentos Administrativos, Entes descentralizados, Ministerios, DNP, CAR, ESE, ESP, EPS.</p> <p>ALIADOS PRIVADOS: Bancos comerciales, compañías de financiamiento comercial, entidades financieras, pequeñas, medianas y grandes empresas de los sectores financiables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecemos un portafolio de productos/servicios financieros y no financieros que responden a sus necesidades • Garantizamos la calidad y oportunidad en la prestación de nuestros productos/servicios • Cumplimos con nuestra promesa de valor Trabajamos para construir relaciones de confianza en el largo plazo
6	<p>Comunidad Son los beneficiarios, grupos y organizaciones sociales, líderes sociales y demás que se identifican en los territorios donde desarrollamos nuestra operación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Buscamos entender las necesidades de los territorios mediante el diálogo y la colaboración. • Actuamos con integridad, generando confianza. • Respetamos y velamos por sus derechos y el contexto socio económico en el que se encuentren • Contribuimos al desarrollo sostenible y a la transformación de los territorios
7	<p>Contratistas Personas naturales o jurídicas contratados por Findeter para ejecutar servicios de planeación, estructuración y ejecución en el territorio.</p> <p>¿Cuáles son?</p> <p>Fiduciarias, Consultores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establecemos relaciones de confianza y trabajo en equipo • Ofrecemos espacios de desarrollo de capacidades para beneficio mutuo • Promovemos aspectos ambientales, sociales y de gobernanza • Trabajamos en equipo para el logro de proyectos
8	<p>Proveedores Personas naturales o jurídicas con las que Findeter contrata la prestación de un servicio o la compra de un producto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Generamos relaciones de confianza y eficiencia • Demostramos cumplimiento con los compromisos contractuales • Promovemos las buenas prácticas de contratación • Logramos el alcance de objetivos relacionales entre la entidad y el proveedor • Promovemos aspectos ambientales, sociales y de gobernanza
9	<p>Medios de comunicación Medios de comunicación, columnistas y personas de influencia en la opinión pública para quienes somos fuente de información.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compartimos información de valor • Activamos conversaciones de interés general con expertos • Participamos en sesiones de política pública Generamos comunicación en doble vía

Nº	GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISO Y ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO
10	<p>Colaboradores Todas aquellas personas vinculadas laboralmente con la entidad y que constituyen nuestro principal recurso.</p> <p>¿Cuáles son?</p> <p>Personas que participan en los procesos y actividades para garantizar la operación de Findeter – Sindicatos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Generamos entornos laborales de equidad e inclusión • Contamos con un modelo de empresa familiarmente responsable – efr • Promovemos el crecimiento y desarrollo • Habilitamos la libre asociatividad Promovemos espacios de seguridad y salud en el trabajo
11	<p>Órganos de dirección y administración Son los órganos internos que dictan las normas, principios y procedimientos éticos bajo los cuales debe regirse y operar INTERNOS Findeter.</p> <p>¿Cuáles son?</p> <p>Junta Directiva, Accionistas (socios y propietarios de la empresa en proporción a su participación en la misma), Administración, Directivos. El Ministerio de Hacienda es el accionista mayoritario al cual se encuentra vinculada la entidad y por ende se deben acatar las directrices que le competen. En Accionistas se incluye Grupo Bicentenario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitamos la toma de decisiones estratégicas • Generamos información pública y transparente • Buscamos equilibrio financiero y de rentabilidad de nuestra operación • Contamos con una política de ética y buen gobierno

Fuente: Código de Buen Gobierno, Findeter, 2024.²

1.2. Estrategia de Rendición de Cuentas de Findeter

La estrategia de rendición de cuentas está orientada a informar la gestión, de una manera transparente y participativa, para satisfacer las necesidades de los grupos de interés y de la sociedad en general, a través de la generación de espacios de diálogo y materialización de los principios del buen gobierno.

La rendición de cuentas de Findeter busca mejorar la interacción con los grupos de interés, a través de los mecanismos de participación ciudadana y canales disponibles en la Entidad, de una manera eficiente y continua, de forma que se enriquezca la actividad pública, la participación ciudadana y el control social.

1.2.1. Objetivo general

Definir las acciones y actividades que Findeter adelantará durante la vigencia 2024, para lograr el nivel de consolidación en su proceso de rendición de cuentas, frente a sus grupos de interés.

1.2.2. Objetivos específicos

- ✓ Disponer los canales, medios y acciones para socializar la información de la gestión institucional a los grupos de interés de Findeter.

² Código de Buen Gobierno – GIC-DA-004 V1 (Acta 426 de Junta Directiva)

- ✓ Establecer espacios de diálogo que permitan interactuar con los grupos de interés, para así identificar sus necesidades y expectativas.
- ✓ Poner en práctica los principios de transparencia y ética en la gestión pública.

1.2.3. Composición de la estrategia

Como ya se mencionó, la estrategia de Rendición de Cuentas de Findeter se diseñó en el marco del PTyEP³. La siguiente es su composición:

COMPONENTE 5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	
Subcomp. / proceso	Actividades
Sub 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1. Participar en eventos en donde se socialice la gestión realizada por la Entidad a los diferentes Grupos de interés (Foros, Cumbres, Conversatorios, etc.). M/P⁴. Participar por lo menos en cuatro (4) eventos
	1.2. Divulgar la Rendición de Cuentas Sectorial a la ciudadanía en general (según directrices del Ministerio de Hacienda), antes, durante y después, mediante los diferentes canales y medios de comunicación (Redes Sociales, Página Web y otros). M/P. Rendición de Cuentas Sectorial Divulgada
Sub 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1. Organizar y ejecutar acciones de diálogo (Foros, Seminarios, Asambleas, Conversatorios, Talleres, etc.) en donde se socialice la gestión realizada por la Entidad a los diferentes Grupos de interés. (Dichas acciones hacen parte del proceso permanente de Rendición de Cuentas de la Entidad.). M/P. Por lo menos 4 acciones de diálogo en el año
	2.2. Participar en la Rendición de Cuentas Sectorial liderada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
Sub 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1. Realizar Planes de Relacionamiento (PR) (Grupos de interés y Medios de Comunicación). M/P. Por lo menos (4) PR
Sub 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1. Evaluar la atención de los usuarios en el chat de la entidad de Findeter que permita determinar elementos de mejora para el mismo. M/P. Informe estado de PQR'S
	4.2. Realizar evaluación de la estrategia de rendición de cuentas institucional, dada la participación de Findeter en la Rendición de Cuentas Sectorial. M/P. Informe Evaluación RC

³ Programa de Transparencia y Ética Pública (Ley 2195/2022)

⁴ M/P= Meta ó Producto.

COMPONENTE 5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	
Subcomp. / proceso	Actividades
Sub 5. Participación Ciudadana en la etapa de <u>planeación</u> de los programas liderados desde la Dirección de Competitividad y Desarrollo	5.1. Fase de planeación: Recolectar información de la ciudadanía (autoridades locales, sector privado, academia, entidades sin ánimo de lucro; gremios, líderes locales y comunidad) para la identificación de los principales problemas de la ciudad, a través de la realización de talleres, reuniones, foros, mesas de trabajo, grupos focales u otros para el diagnóstico territorial. M/P. Información recolectada de los principales problemas de la ciudad
	5.1. Fase de planeación: Levantar indicadores o seguimiento a los indicadores ya existentes en los instrumentos de planificación vinculantes del territorio. M/P. Levantamiento y/o Seguimiento Indicadores en instrumentos planificación del territorio.
Sub 5. Participación Ciudadana en la etapa de <u>formulación</u> de los Prog. liderados desde la Dirección de Competitividad y Desarrollo	5.2. Fase análisis diagnóstico: Elaborar el diagnóstico de acuerdo con los resultados de la fase de planeación. Así mismo, realizar ejercicio de análisis y priorización problemática de ciudades, basados en la información recopilada, indicadores, diagnósticos y filtros para determinar sectores y temas prioritarios para sostenibilidad de ciudades, basados en su problemática, por lo que estos temas representan para la ciudadanía. M/P. Diagnóstico y análisis de priorización elaborado
	5.2.1. Llevar a cabo investigaciones territoriales con diversas metodologías, algunas de las cuales evidenciarán procesos de participación ciudadana. No obstante, estos procesos de investigación no siempre incluirán procesos participativos. M/P. Investigación territorial realizada que haya incorporado procesos de participación ciudadana
Sub 5. Promoción del <u>control social</u> en Prog. liderados desde la Dirección de Competitividad y Desarrollo de Findeter	5.3. Fase estructuración del Plan de Acción o formulación y ajustes a los instrumentos de ordenamiento territorial vinculantes: Definir la planeación estratégica; formular los Ejes Estratégicos y Planes de acción para cada ciudad y la visión de las ciudades que garanticen actuar en sus temas relevantes. M/P. Plan de Acción formulado

1.2.4. Ejecución de la estrategia

1.2.4.1. Información de calidad y en lenguaje comprensible

El Informe de Gestión y Sostenibilidad, se constituye en una herramienta de rendición de cuentas de superlativa importancia ya que en él se consolida la gestión realizada en 2023 y se destacan los hechos más relevantes para los grupos de interés y aquellos ligados con la sostenibilidad de Findeter, en su acción responsable, desde las dimensiones económicas, sociales y ambientales.

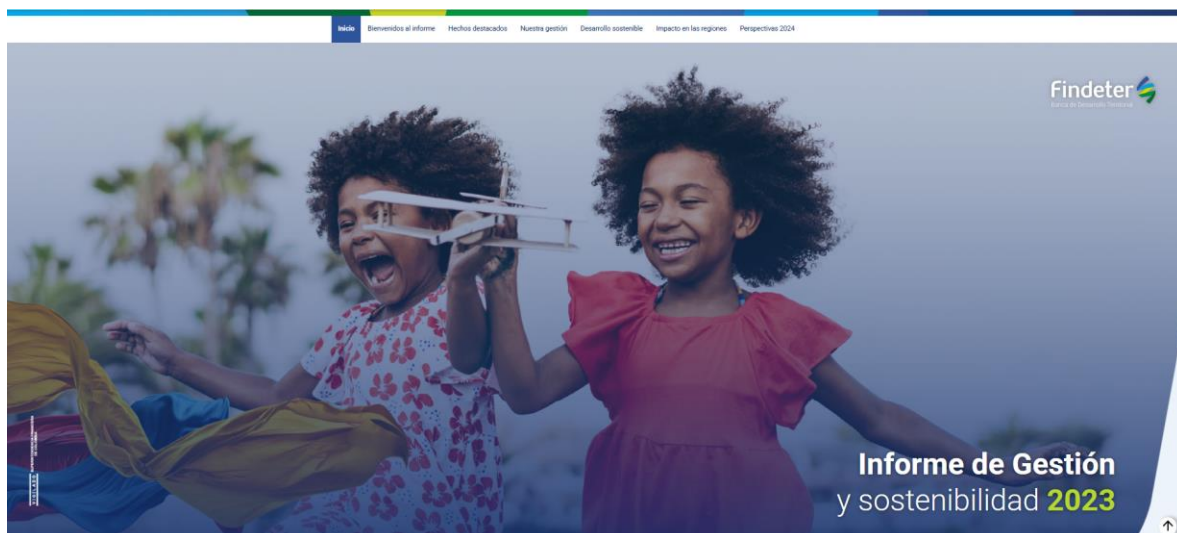
También, en él se integra el reporte anual presentado a la Junta Directiva y a la Asamblea General de Accionistas y permanece publicado en la página web de la Entidad, para consulta de los grupos de interés y del público en general.

Para consulta en la página web a través de los siguientes enlaces:

<https://www.findeter.gov.co/system/files/interas/Informe-anual-de-gestion-y-sostenibilidad-2023-Findeter%202.pdf>



<https://www.findeter.gov.co/informedegestion2023/>



El Informe se elaboró atendiendo los parámetros del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y de la Superintendencia Financiera de Colombia, al igual que acogiendo buenas prácticas y lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI).

De otra parte, en ejecución de este componente, Findeter participó en eventos en donde se socializó la gestión realizada por la Entidad. En estos participaron los diferentes grupos de interés a través de la realización de foros, cumbres y conversatorios, entre otros.

A continuación, se presenta un cuadro en el que se puede observar los diferentes eventos en los que la Entidad participó:

En el año 2024, en el marco de la ejecución de este componente, Findeter incrementó su participación en eventos clave, donde se socializó de manera efectiva la gestión realizada por la Entidad. A través de foros, cumbres y conversatorios, se fomentó un diálogo constructivo con diversos grupos de interés, lo que permitió ampliar el alcance de su labor como Banca de Desarrollo. Esta interacción no solo fortaleció la visibilidad de Findeter, sino que también permitió generar sinergias y promover el desarrollo sostenible en el país.

A continuación, se presenta una relación de los diferentes eventos en los que la Entidad participó:

Evento	Lugar	Mes	Día
Encuentro alcaldes departamento de La Guajira "Transformado Regiones" Riohacha - Regional Caribe	Riohacha	Enero	17
Encuentro alcaldes departamento Atlántico "Transformado Regiones" Barranquilla Regional Caribe	Barranquilla	Enero	19
Reunión Junta Directiva - enero	Bogotá	Enero	30
Encuentro alcaldes departamento de Bolívar "Transformado Regiones" Mompós Regional Caribe	Mompós	Enero	31 y 1 Feb
Primer Encuentro Departamental de Alcaldes y Gestor@s de Santander Cumbre de Gobernadores " Construyendo el desarrollo para las regiones" - FND 1ra Cumbre de Alcaldes Departamento de Boyacá	Bucaramanga	Febrero	5, 6 y 7
	Cartagena	Febrero	8 y 9
	Chiquinquirá	Febrero	15 y 16
Reunión Junta Directiva - febrero	Bogotá	Febrero	16
Encuentro alcaldes departamento del Caquetá "Transformado Regiones" Florencia Regional Centro	Florencia	Febrero	20
Encuentro alcaldes departamento de Guainía "Transformado Regiones" Regional Centro	Inírida	Febrero	27

Evento	Lugar	Mes	Día
Congreso Nacional de Municipios 2024	Cartagena	Febrero	28, 29 y 1 marzo
Encuentro Alcaldes Regional Caribe	Barranquilla	Marzo	8
Encuentro con Intermediarios Financieros	Barranquilla	Marzo	8
XXI Asamblea Ordinaria de Afiliados 2024. Cámara Colombiana de la Infraestructura - Sección Norte.	Barranquilla	Marzo	13
Encuentro alcaldes departamento Magdalena "Transformado Regiones" Santa Marta Regional Caribe	Santa Marta	Marzo	15
Asamblea de accionistas Findeter	Bogotá	Marzo	19
Reunión Junta Directiva - marzo	Bogotá	Marzo	20
Asamblea Externa - ProSantander	Bucaramanga	Abril	5
Encuentro alcaldes departamento Huila "Transformado Regiones" Neiva Regional Centro	Huila	Abril	8
Encuentro alcaldes departamento de Cundinamarca "Transformado Regiones" Bogotá Regional Centro	Bogotá	Abril	16
Encuentro alcaldes departamento del Norte de Santander "Transformado Regiones" Cúcuta Regional Nororiental	Cúcuta	Abril	22
Planeación estratégica interna " FINDETER AVANZA"	Bogotá	Abril	29
Junta Directiva - Abril	Bogotá	Abril	30
Encuentro alcaldes departamento del Quindío "Transformado Regiones" Armenia Regional Zona Eje Cafetero	Armenia	Mayo	2
Encuentro con Inversionistas y Vicepresidencia Financiera Findeter	Bogotá	Mayo	8
Encuentro alcaldes departamento del Sucre "Transformado Regiones" Sincelejo Regional Zona Noroccidental	Sucre	Mayo	24
Seminario Eficiencia Energética - Andesco	Barranquilla	Mayo	23 y 24
Junta Directiva - Mayo	Bogotá	Mayo	28
Webinar Catastro Multipropósito	Virtual	Mayo	30
Convención Bancaria - ASOBANCARIA	Cartagena	Junio	5, 6 y 7
Congreso Servicios Públicos - ANDESCO	Cartagena	Junio	26, 27 y 28
Junta Directiva - Junio	Bogotá	Junio	30
Junta Directiva - Julio	Bogotá	Julio	24

Evento	Lugar	Mes	Día
Encuentro alcaldes departamento Caquetá "Transformado Regiones" Florencia Regional Centro	Florencia	Agosto	22
Junta Directiva - agosto	Bogotá	Agosto	27
Junta Directiva - septiembre	Bogotá	Septiembre	24
Conversatorio Financiamiento Social y Sostenible - Rendición de cuentas	Virtual	Octubre	4
Junta Directiva - octubre	Bogotá	Octubre	31
Encuentro alcaldes departamento Santander "Transformado Regiones" Bucaramanga Regional Nororiental	Bucaramanga	Noviembre	20
Junta Directiva - Noviembre	Bogotá	Noviembre	26
Junta Directiva - Diciembre	Bogotá	Diciembre	12
Asamblea extraordinaria de accionistas Findeter	Virtual	Diciembre	17
Total Eventos de Rendición de cuentas: 42			

Las siguientes son algunas de las imágenes que ilustran la participación en estos eventos:









Con respecto a la obligación de participar en la rendición de cuentas sectorial, se informa que el Ministerio de Hacienda y Crédito Público cumplió con este requisito al realizar el evento #CuentasClaras el día 4 de octubre de 2024. En dicho evento, se presentaron los resultados de la gestión fiscal correspondiente al período evaluado.



Findeter Colombia ✓
@Findeter

#AEstaHora | Nuestro presidente, @juancamunizp, participa en #CuentasClaras, acto de rendición de cuentas del @MinHacienda. Se destacan los principales resultados obtenidos por esta cartera en el último año.

Sigue la transmisión en: youtube.com/live/aD8Ho_DFy...



Findeter destacó su compromiso con el sector y su papel fundamental en la reactivación económica del país. La entidad resaltó la implementación de la línea de crédito 'Compromiso Vivienda Popular', desarrollada en conjunto con el Ministerio de Hacienda y el Ministerio de Vivienda, que busca facilitar el acceso a vivienda digna para las familias colombianas. Además, Findeter destacó la reactivación de créditos de redescuento con cajas de compensación familiar, lo que permite ofrecer a los colombianos tasas subsidiadas y plazos preferenciales para la adquisición de viviendas de interés social (VIS) y de interés prioritario (VIP).

1.2.4.2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

En 2024, Findeter reafirmó su compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas a través de una serie de eventos que permitieron dar a conocer los resultados concretos de su gestión. Mediante la socialización de proyectos exitosos, estudios de impacto y cifras relevantes, la entidad demostró cómo sus inversiones contribuyen al desarrollo de los territorios y al mejoramiento de la calidad de vida de los

colombianos. Estos eventos no solo fueron una oportunidad para celebrar los logros alcanzados, sino también para identificar nuevas oportunidades de inversión y fortalecer las alianzas estratégicas."

La estrategia de rendición de cuentas de Findeter ha permitido visibilizar el impacto de sus acciones en diferentes sectores de la economía y la sociedad. Por ejemplo, se han presentado casos de éxito en proyectos de infraestructura, vivienda, desarrollo rural y energías renovables, que demuestran cómo la inversión pública puede generar un efecto multiplicador y contribuir al crecimiento económico sostenible. Además, se han socializado los resultados de evaluaciones de impacto que permiten medir la efectividad de las intervenciones y ajustar las estrategias en consecuencia."

Al hacer pública la información sobre sus resultados, Findeter no solo cumple con sus obligaciones legales, sino que también fortalece su reputación como una institución confiable y eficiente. Esta transparencia es fundamental para atraer nuevos inversores y fomentar la colaboración con otros actores del desarrollo."

Para esta vigencia 2024, se destaca el trabajo realizado en los distintos municipios del país denominado "Transformando Regiones", llevando los alcances y resultados, así como oportunidades de crédito y asesoría técnica que como banca de desarrollo aporta a la construcción de infraestructura y tejido social del país.

¿Qué es transformando regiones?

*"Transformando Regiones es el programa con el que la **Banca de Desarrollo Territorial, Findeter**, se ha propuesto para acompañar de manera integral a gobernadores y alcaldes de diferentes regiones de Colombia durante su mandato.*

A través de esta iniciativa, Findeter ha estructurado herramientas y estrategias que le han permitido a los mandatarios administrar de manera adecuada sus recursos y llevar a cabo proyectos sostenibles y de alto impacto.





A 2026, Findeter espera haber contribuido a la profundización de la descentralización, la paz y la seguridad como motor de desarrollo; al crecimiento económico e inclusión social, y al aumento de capacidades técnicas, administrativas, financieras y fiscales de gobernanza de todas las regiones del país."

Gira Transformando Regiones

Con el fin de alcanzar los municipios con la oferta de oportunidades para el desarrollo regional, Findeter realizó una gira a nivel nacional, en las distintas regiones con la participación de 490 municipios, mostrando los avances de impacto que se han logrado con las alianzas estratégicas de los ministerios a nivel nacional para el desarrollo de los territorios.

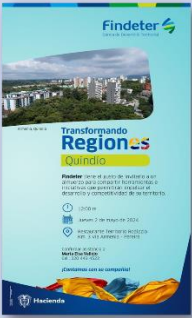

Así mismo, se presentaron los servicios para fortalecer las capacidades de los nuevos mandatarios en: planificación del territorio, finanzas, asistencia técnica en estructuración y gestión de proyectos, aspectos que les permitirán afrontar los retos que tendrán en el ejercicio de sus cargos.

La gira transformando territorios se desarrolló de la siguiente manera:

Evento	Fecha	Regional	Departamento	Ciudad Sede	Municipios
 <p>Transformando Regiones Riohacha</p> <p>La Gobernación de La Guajira y Findeter tienen el honor de presentar el evento "Transformando Regiones Riohacha" el día 17 de enero de 2024, en la ciudad de Riohacha, Guajira.</p> <p>El evento se realizará en el salón de actos de la Gobernación de La Guajira, a las 10:00 AM.</p> <p>El evento es gratuito y abierto a todos los interesados.</p> <p>El evento se realizará en el salón de actos de la Gobernación de La Guajira, a las 10:00 AM.</p> <p>El evento es gratuito y abierto a todos los interesados.</p>	ene-17	CARIBE	LA GUAJIRA	RIOHACHA	15
 <p>Transformando Regiones Atlántico</p> <p>La Gobernación del Atlántico y Findeter tienen el honor de presentar el evento "Transformando Regiones Atlántico" el día 19 de enero de 2024, en la ciudad de Barranquilla, Atlántico.</p> <p>El evento se realizará en el salón de actos de la Gobernación del Atlántico, a las 10:00 AM.</p> <p>El evento es gratuito y abierto a todos los interesados.</p> <p>El evento se realizará en el salón de actos de la Gobernación del Atlántico, a las 10:00 AM.</p> <p>El evento es gratuito y abierto a todos los interesados.</p>	ene-19	CARIBE	ATLÁNTICO	BARRANQUILLA	23
 <p>Participamos en la Cumbre de Alcaldes de Bolívar</p> <p>El evento se realizó el día 31 de enero y 1 de febrero de 2024, en la ciudad de Mompós, Bolívar.</p> <p>El evento fue organizado por la Gobernación de Bolívar y Findeter.</p> <p>El evento se realizó en el salón de actos de la Gobernación de Bolívar, a las 10:00 AM.</p> <p>El evento es gratuito y abierto a todos los interesados.</p> <p>El evento se realizó en el salón de actos de la Gobernación de Bolívar, a las 10:00 AM.</p> <p>El evento es gratuito y abierto a todos los interesados.</p>	ene-31 y feb-1	CARIBE	BOLÍVAR	MOMPÓS	46
 <p>Llegamos a Boyacá para poner a disposición nuestros servicios</p> <p>El evento se realizó el día 15 y 16 de febrero de 2024, en la ciudad de Chiquinquirá, Boyacá.</p> <p>El evento fue organizado por la Gobernación de Boyacá y Findeter.</p> <p>El evento se realizó en el salón de actos de la Gobernación de Boyacá, a las 10:00 AM.</p> <p>El evento es gratuito y abierto a todos los interesados.</p> <p>El evento se realizó en el salón de actos de la Gobernación de Boyacá, a las 10:00 AM.</p> <p>El evento es gratuito y abierto a todos los interesados.</p>	feb- 15 y 16	CENTRO	BOYACÁ	CHIQUINQUIRÁ	124

Evento	Fecha	Regional	Departamento	Ciudad Sede	Municipios
	feb-20	CENTRO	CAQUETÁ	FLORENCIA	16
	feb-27	CENTRO	GUAINIA	INÍRIDA	2
	mar-15	CARIBE	MAGDALENA	SANTA MARTA	31

Evento	Fecha	Regional	Departamento	Ciudad Sede	Municipios
	abr-08	CENTRO	HUILA	NEIVA	38
	abr-16	CENTRO	CUNDINAMARCA	BOGOTA	116
	abr-22	NORORIENTAL	NORTE DE SANTANDER	CUCUTÁ	40

Evento	Fecha	Regional	Departamento	Ciudad Sede	Municipios
	may-02	EJE CAFETERO	QUINDÍO	ARMENIA	13
	may-24	NOROCCIDENTAL	SUCRE	SINCELEJO	26
				TOTAL	490

1.2.4.3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas

Los incentivos se refieren a aquellas prácticas de la Entidad, tanto para sus colaboradores como otros grupos de interés de la Entidad, que refuerzan el comportamiento de estos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de adelantar acciones que sigan contribuyendo a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en estos actores. Por lo tanto, las acciones de incentivos se tienen previstas para ser ejercicios de motivación frente a los comportamientos que un actor espera de otro, según los resultados de la gestión. Los incentivos están orientados a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias, las cuales, deben estar acordes con los requerimientos de las políticas de gestión y desempeño tales como la política de Gestión del Talento Humano, Servicio al ciudadano y Participación ciudadana.

En el año 2024 se realizaron en este sentido otras acciones y experiencias tales como:

Acción	Temática	Lugar	Mes
Café en línea: Está la seguridad de la información de Findeter en riesgo?	Exposición de las conclusiones de la medición respecto a las necesidades de capacitación en ciberseguridad. (Detección de cibera-menazas; Cacería de amenazas; Pruebas de intrusión; y Respuesta a incidentes.	Microsoft Teams	Febrero

Acción	Temática	Lugar	Mes
Encuesta: Estudio de reputación de Findeter	Encuesta para fortalecimiento de Findeter como Banca de Desarrollo Territorial	Servinformación	Junio
Café en línea "Hablemos de corresponsabilidad"	Charla acerca en la que todos podemos y debemos contribuir en la mejora continua del modelo de conciliación efr	Microsoft Teams	Agosto
Conversatorio "Transformando regiones" en el evento Findeter Avanza	Conozcamos cómo avanza el Plan Estratégico de Findeter y nuestro rol en la consecución de los objetivos de la Entidad.	Bogota	Septiembre
Café en Línea "Con Findeter es el momento de construir juntos la felicidad"	Charla para descubrir cómo la cultura de la felicidad y la medición del ambiente laboral nos ayudan a crecer como equipo, mejorar nuestra calidad de vida en el trabajo y lograr los objetivos propuestos.	Microsoft Teams	Diciembre

Se destacan igualmente durante el año 2024, otros instrumentos realizados tales como:

- **Boletín "Contexto Económico":**

Findeter, a través de la Dirección de Estudios Económicos realiza la publicación del boletín "Contexto Económico", en el que les brinda a sus grupos de interés información clave para comprender los movimientos de la economía nacional e internacional.

Durante 2024, Findeter realizó la publicación de 15 ediciones (52 a 66) del boletín "Contexto Económico", las cuales se pueden consultar en el siguiente link:

<https://bibliotecadigital.findeter.metabiblioteca.com/collections/94965a80-e89c-42b7-9e2b-2dea3219f26a?cp.page=3>

- **Publicaciones inteligencia de Negocios:**

Findeter, a través de la Jefatura de Inteligencia de Negocios realiza la publicación de documentos a través de los cuales se analiza la situación de temas de interés para el quehacer institucional y nuestros grupos de interés.

Durante 2024, Findeter realizó la publicación de 13 documentos, los cuales se pueden consultar en el siguiente link:

<https://bibliotecadigital.findeter.metabiblioteca.com/browse/dateissued?scope=b0678b5f-4046-4366-90c4-3d1800f53dca&bbm.page=1&startsWith=2024>

Los temas analizados en las publicaciones realizadas en 2024 fueron:

1	Estudio multisectorial del departamento de Antioquia
2	Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026
3	Las agrópolis en Colombia
4	El territorio, la base del desarrollo
5	La vivienda en Colombia
6	Avales y Garantías para el Desarrollo
7	Los Institutos Financieros de Fomento y Desarrollo Territorial - INFIS
8	El Transporte Multimodal, Vías Férreas y Puertos
9	El Sector de la Salud en Colombia 2024
10	El sector del Turismo
11	Catastro Multipropósito 2024
12	Fichas de resumen cartera por sectores SFC 2024
13	Endeudamiento público con intermediarios financieros

- **Revista "Territorios":**

Findeter, a través de la Gerencia de Comunicaciones realiza la publicación de la revista "Territorios", en esta se realizan análisis de temas de interés institucional y sectorial, realizados al interior de la entidad o por expertos invitados, dirigida a todos los grupos de interés.

Durante 2024, Findeter realizó la publicación de 2 ediciones (4 y 5) de la Revista "Territorios", las cuales se pueden consultar en el siguiente link:

<https://bibliotecadigital.findeter.metabiblioteca.com/browse/dateissued?scope=4185a634-cdab-4144-8638-2a89ef5d1a46&bbm.page=1&startsWith=2024>

- **Otras publicaciones 2024:**

Findeter, a través de sus diferentes dependencias internas realiza la publicación de documentos varios con los cuales se realizan análisis de temas de interés institucional y sectorial, dirigida a todos los grupos de interés.

Los temas analizados en las publicaciones realizadas en 2024 fueron:

1	Tendencias de innovación y sostenibilidad 2024
2	Publicación: Las Alianzas Público - Públicas, un esquema seguro para hacer realidad obras de infraestructura social
3.	Finanzas Públicas, desempeño fiscal y desarrollo: El caso de las ciudades Intermedias en Colombia

- **Boletín Sectorial 2024:**

Findeter, a través de la Dirección de Estudios Económicos realiza la publicación del “Boletín Sectorial”, en el que les brinda a sus grupos de interés información de los principales sectores de interés institucional y de nuestros grupos de interés:

Durante 2024, Findeter realizó la publicación de 9 publicaciones de este boletín sectorial, las cuales se pueden consultar en el siguiente link:

<https://bibliotecadigital.findeter.metabiblioteca.com/browse/type?value=Bolet%C3%Adn>

Los temas analizados en los Boletines Sectoriales publicados en 2024 fueron:

1	Boletín sectorial. Actividades artísticas, entretenimiento, recreación y deporte: el sector cultural en plena expansión
2	Boletín sectorial. Centros de Atención Primaria en Salud (CAPS), fundamentales para asegurar cobertura y calidad
3	Boletín sectorial. Informe Regional: Valle del Cauca
4	Boletín Sectorial. Plan de Desarrollo de Bogotá 2024 – 2027, una apuesta por la transformación
5	Boletín sectorial. ¿Cómo se calcula la tarifa de energía?
6	Boletín sectorial: 2024, un año de grandes inversiones en infraestructura de transporte
7	Boletín sectorial: Comunidades Energéticas
8	Boletín Sectorial: La educación como motor del desarrollo
9	Boletín Sectorial: menores tasas de interés para reactivar el sector vivienda

1.2.4.4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

En el año 2024 este componente contribuyó al logro de los objetivos estratégicos de la entidad y permitió que, a través de los canales de comunicación, se recibieran las diferentes participaciones de los grupos de interés. Esta información fue insumo clave para conocer la perspectiva de nuestros aliados, sus necesidades y expectativas frente a los productos y servicios que presta Findeter.

En tal sentido conocer y atender efectiva y oportunamente, las manifestaciones ciudadanas recibidas a través de los diferentes mecanismos dispuestos por la Entidad, además de ser un deber, constituye una herramienta vital para la mejor gestión. A continuación, se hace una descripción al respecto:

✓ **Clientes Satisfechos y Leales**

Los resultados que venimos obteniendo en el Estudio de Satisfacción permiten conocer sus necesidades para atender de manera oportuna sus requerimientos como siempre nos ha caracterizado y constituye siempre una oportunidad para mejorar el servicio y nuevas alternativas de crecimiento.

De acuerdo con el último Estudio realizado por la firma Proyectamos Colombia S.A.S, el nivel de satisfacción del aliado estratégico externo frente al servicio ofrecido por la entidad, durante el año 2024, fue del 97,48%.

Estos resultados confirman el compromiso de todas las acciones desarrolladas por las áreas de la Entidad para lograr obtener la satisfacción y las expectativas de los aliados estratégicos.

✓ **Servicio al Cliente**

En el año 2024, la gestión de servicio al cliente se orientó a la conservación de las relaciones con nuestro consumidor financiero y aliados estratégicos tanto internos como externos y a la generación de nuevos productos y servicios.

Con este propósito se realizó el Estudio de nivel de satisfacción del aliado estratégico para conocer la percepción y las necesidades que tienen nuestros aliados frente a su relación con la entidad, y así generar oportunidades de mejora.

Adicionalmente, se efectuaron diferentes acciones de mejora, y actividades tales como eventos, reuniones de lanzamiento de nuevos productos, los que se da a conocer la estrategia institucional para promover el desarrollo en los distintos territorios del país.

Por otro lado, y con el propósito de cumplir con las normas establecidas para las entidades vigiladas, se gestionaron de manera oportuna las quejas y/o reclamos de los productos financieros y no financieros.

Finalmente, se fortaleció la relación de la entidad y sus aliados a través de una estrategia que incluyó el reforzamiento de la cultura del servicio, para lo cual realizaron en total 11 capacitaciones al interior de la entidad.

✓ **Solicitudes Recibidas**

En el 2024, a través de la página web de Findeter y de los diferentes canales de atención con los que cuenta la Entidad, se recibieron 1638 solicitudes, de acuerdo con los términos establecidos en la Ley.

Es importante indicar que se refiere al número de solicitudes recibidas a través de la Jefatura de Servicios Generales (peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias) atendidas en 2024. El análisis de los tiempos de atención se realiza conforme a lo establecido en la ley.

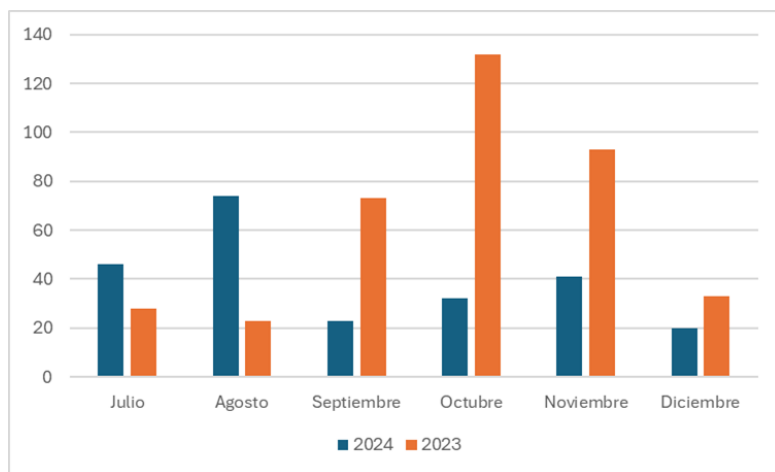
✓ **Oportunidad en la atención - tiempo de respuesta**

El tiempo promedio de respuesta de las PQRSD en el 2024, fue de doce días hábiles, tiempo inferior al establecido por la ley.

✓ **Chat**

A través de la página web de la entidad está disponible un chat que permite interactuar con los usuarios de forma inmediata y resolver sus consultas. También está habilitado el correo electrónico correspondencia@findeter.gov.co para la recepción y direccionamiento de las consultas.

Para medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía, a través del chat, se realiza una valoración con dos opciones establecidas: Me gusta, No me gusta. Los resultados indican que el nivel de satisfacción es del 99%. La interacción se tuvo con 559 personas durante el año 2024.



1.2.4.5. Ejecución de actividades de la estrategia de rendición de cuentas en cuanto a los componentes de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas incorporadas en el Programa de Transparencia y Ética Pública – PT y EP 2024

A continuación, se presenta el seguimiento a la ejecución de las actividades realizadas durante 2024:

Seguimiento a abril de 2024:

COMPONENTE 5: PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Subcomp./proceso	Actividades	SEGUIMIENTO
Sub 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1. Participar en eventos en donde se socialice la gestión realizada por la Entidad a los diferentes Grupos de interés (Foros, Cumbres, Conversatorios, etc.). M/P. Participar por lo menos en cuatro (4) eventos	La Entidad participó en 8 eventos donde se socializó la gestión realizada a diferentes grupos de interés, entre ellos se destacan: Cumbre de Gobernadores "Construyendo el desarrollo para las regiones" 2024 - FND, Congreso Nacional de Municipios 2024, XXI Asamblea Ordinaria de Afiliados 2024 - Cámara Colombiana de la Infraestructura - Sección Norte, entre otros.
	1.2. Divulgar la Rendición de Cuentas Sectorial a la ciudadanía en general (según directrices del MHCP), antes, durante y después, mediante los diferentes canales y medios de comunicación (Redes S., Pág. Web y otros). M/P. Rendición de Cuentas Sectorial Divulgada	N.A.
Sub 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1. Organizar y ejecutar acciones de diálogo (Foros, Seminarios, Asambleas, Conversatorios, Talleres, etc.) en donde se socialice la gestión realizada por la Entidad a los diferentes Grupos de interés. (Dichas acciones hacen parte del proceso permanente de Rendición C. de la Entidad). M/P. Por lo menos 4 acciones de diálogo en el año	La Entidad organizó 13 eventos donde se socializó la gestión con diferentes grupos de interés, entre ellos: Encuentros con alcaldes y gobernadores de diferentes Departamentos de Colombia como Atlántico, Cundinamarca, La Guajira, Caquetá. También se organizaron encuentros con intermediarios financieros, Asamblea de Accionistas Findeter, Juntas Directivas, entre otros.
	2.2. Participar en la Rendición de Cuentas Sectorial liderada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público. M/P. Evento Rendición de Cuentas Sectorial realizada	N.A.
Sub 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1. Realizar Planes de Relacionamiento (PR) (Grupos de interés y Medios de Comunicación). M/P. Por lo menos (4) PR	Se realizaron entrevistas en medios de comunicación, se publicaron notas en medios nacionales y regionales sobre la gestión de la entidad en 2023 y el primer trimestre de 2024, sobre el lanzamiento de nuevas líneas y avance del programa Transformando Regiones.
Sub 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1. Evaluar la atención de los usuarios en el chat de la entidad de Findeter que permita determinar elementos de mejora para el mismo. M/P. Informe estado de PQR'S (*)	Durante el 1er Cuatrim./2024 el canal del chat ha tenido 243 interacciones, todas han sido atendidas oportunamente, el 100% califica la experiencia positivamente. El seguimiento de la medición de satisfacción del chat se realiza cada trimestre, esta se incluye en el informe integrado de gestión de PQRS que se publica en la P. Web.
	4.2. Realizar evaluación de la estrategia de rendición de cuentas institucional, dada la participación de Findeter en la Rendición de Cuentas Sectorial. M/P. Informe Evaluación RC	La Evaluación de la Rendición de Cuentas 2023 está publicada en la Pág. Web. La Evaluación de la RC 2024 se realizará y publicará en el 2025. https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria/informes-de-rendicion-de-cuentas#cont

Subcomp./proceso	Actividades	SEGUIMIENTO
Sub 5. Participación Ciudadana en etapa de formulación de los Prog. liderados desde la D. Competitividad y Dilo	5.1. Fase de planeación: Recolectar información de la ciudadanía (autoridades locales, sector privado, academia, entidades sin ánimo de lucro; gremios, líderes locales y comunidad) para identificación principales problemas de la ciudad, a través de la realización de talleres, reuniones, foros, mesas de trabajo, grupos focales u otros para el diagnóstico territorial. M/P. Información recolectada de los principales problemas de la ciudad	N.A. dado que no hay contratos en ejecución de los productos del portafolio institucional, que permitan la aplicación, situación que se anticipó a Planeación cuando se formuló el PTyEP, estando la DCC dedicada a los temas de investigación de las regiones para consumo interno principalmente.
	5.1. Fase de planeación: Levantar indicadores o seguimiento a los indicadores ya existentes en los instrumentos de planificación vinculantes del territorio. Meta. Levantamiento y/o Seguimiento Indicadores (dimensiones: económica, social, ambiental y fiscal. Semaforización) en instrumentos planificación del territorio. M/P. Levantamiento y/o Segum. Indicadores en instrumentos planificación del territorio.	
Sub 5. Participación Ciudadana en etapa de formulación de los Prog. liderados desde la D. Competitividad y Dilo	5.2. Fase análisis diagnóstico: Elaborar diagnóstico de acuerdo con resultados de fase de planeación, realizar ejercicio de análisis y priorización problemática de ciudades, basados en información recopilada, indicadores, diagnóstico y filtros para determinar sectores y temas prioritarios para sostenibilidad de ciudades, basados en su problemática, por lo que estos temas representan para la ciudadanía. M/P. Diagnóstico y análisis de priorización elaborado	En febrero iniciaron las investigaciones para la región Amazonía y para Río Grande de La Magdalena, que prevén talleres participativos según el plan de trabajo y metodología establecida. Hasta abril/2024 no hay programadas reuniones de participación. Sin embargo, 3 personas de la Dir. de Ciudades y Competitividad asistieron el 24 de abril a Leticia, como escuchas en las sesiones de participación con los indígenas, organizadas por la Gobernación del Amazonas en el marco de la formulación del plan de desarrollo Deptal.
	5.2.1. Llevar a cabo investigaciones territoriales con diversas metodologías, algunas de las cuales evidenciarán procesos de participación ciudadana. No obstante, estos procesos de investigación no siempre incluirán procesos participativos. M/P. Investigación territorial realizada que haya incorporado procesos de participación ciudadana	
Sub 5. Promoción del control social en Prog. liderados desde la D. Competitividad y Desarrollo Findeter	5.3. Fase estructuración del Plan de Acción o formulación y ajustes a los instrumentos de ordenamiento territorial vinculantes: Definir la planeación estratégica; formular los Ejes Estratégicos y Planes de acción para cada ciudad y la visión de las ciudades que garanticen actuar en sus temas relevantes. M/P. Plan de Acción formulado	N.A. dado que no hay contratos en ejecución de los productos del portafolio institucional, que permitan la aplicación, situación que se anticipó a Planeación cuando se formuló el PTyEP, estando la DCC dedicada principalmente a los temas de investigación de las regiones para consumo interno.

SUBCOMPONENTE. ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomp./proceso	Actividades	SEGUIMIENTO
Sub 6.1 Estructura administrativa y Direcciónam. Estratégico	6.1.1. Realizar capacitación en servicio al cliente. M/P. (1) capacitación	Se realizó sondeo de mercado con 2 empresas y se recibieron 2 propuestas. Se envió a la Jefatura de TH la solicitud y los documentos requeridos para la respectiva contratación y ejecución.
Sub 6.2 Fortalecimiento de los canales de atención	6.2.1. Realizar seguimiento al Indicador de Oportunidad de Respuesta de Servicio al cliente- Inquietudes y Sugerencias. M/P. Medición del Indicador	Para los meses de Enero, Febrero y Marzo de 2024, no se registraron sugerencias por parte de los grupos de interés.
Sub 6.3 Talento Humano	6.3.1. Fortalecer la nueva estrategia de servicio al cliente de la Entidad, realizando acuerdos de servicio. M/P. (1) Acuerdo	A la fecha no se ha realizado un nuevo acuerdo de nivel de servicio
Sub 6.4 Normativo y procedimental	6.4.1. Actualizar procedimiento "Atención de Derechos de Petición, Quejas y Reclamos - GC-PR-005" del SGI, si se presentan modificaciones durante la vigencia. M/P. Procedimiento Actualizado	Se realizó la actualización y se solicitó la aprobación por parte de la Vicepresidencia Comercial
Subcomponente 6.5 Relacionamiento con el ciudadano	6.5.1. Realizar medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido. M/P. Encuesta Satisfacción Clientes	1. Se realizó el estudio de nivel de satisfacción del aliado estratégico interno y externo de 2023 con el Centro Nacional de Consultoría CNC. Resultado de satisfacción general Findeter del 98%. 2. Se ejecutó la etapa de entrega de resultados para cada área evaluada. 3. Una vez se reciban los planes de acción de mejora de las diferentes áreas y serán registradas en Isolucion.
	6.5.2. Elaborar informe trimestral del estado de PQR'S. M/P. Informe estado de PQR'S (*)	El informe integrado de gestión del servicio de atención al ciudadano (Trim.I/2024) está publicado en la P. Web: https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos#cont

✓ Seguimiento a agosto de 2024:

COMPONENTE 5: PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Subcomp./proceso	Actividades	SEGUIMIENTO
Sub 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1. Participar en eventos en donde se socialice la gestión realizada por la Entidad a los diferentes Grupos de interés (Foros, Cumbres, Conversatorios, etc.). M/P. Participar por lo menos en cuatro (4) eventos	La Entidad participó en 8 eventos donde se socializó la gestión realizada a diferentes grupos de interés, entre ellos se destacan: Cumbre de Gobernadores "Construyendo el desarrollo para las regiones" 2024 - FND, Congreso Nacional de Municipios 2024, XXI Asamblea Ordinaria de Afiliados 2024 - Cámara Colombiana de la Infraestructura - Sección Norte, entre otros.
	1.2. Divulgar la Rendición de Cuentas Sectorial a la ciudadanía en general (según directrices del MHCP), antes, durante y después, mediante los diferentes canales y medios de comunicación (Redes S., Pág. Web y otros). M/P. Rendición de Cuentas Sectorial Divulgada	N.A.
Sub 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1. Organizar y ejecutar acciones de diálogo (Foros, Seminarios, Asambleas, Conversatorios, Talleres, etc.) en donde se socialice la gestión realizada por la Entidad a los diferentes Grupos de interés. (Dichas acciones hacen parte del proceso permanente de Rendición C. de la Entidad). M/P. Por lo menos 4 acciones de diálogo en el año	La Entidad organizó 13 eventos donde se socializó la gestión con diferentes grupos de interés, entre ellos: Encuentros con alcaldes y gobernadores de diferentes Departamentos de Colombia como Atlántico, Cundinamarca, La Guajira, Caquetá. También se organizaron encuentros con intermediarios financieros, Asamblea de Accionistas Findeter, Juntas Directivas, entre otros.
	2.2. Participar en la Rendición de Cuentas Sectorial liderada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público. M/P. Evento Rendición de Cuentas Sectorial realizada	La rendición de cuentas del Ministerio de Hacienda se realiza a final de año, usualmente en Noviembre.
Sub 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1. Realizar Planes de Relacionamiento (PR) (Grupos de interés y Medios de Comunicación). M/P. Por lo menos (4) PR	Desde la G. Comunicaciones se ha realizado la gestión de entrevistas del presidente Muñiz en medios como Vanguardia, RTVC, Pulzo y La República para dar a conocer la gestión de la Entidad en los (2) últimos años. También se ha gestionado la publicación de boletines de prensa sobre los resultados de la Financiera, el lanzamiento de una nueva línea de crédito y los reconocimientos a intermediarios financieros.
Sub 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1. Evaluar la atención de los usuarios en el chat de la entidad de Findeter que permita determinar elementos de mejora para el mismo. M/P. Informe estado de PQR'S (*)	La información relacionada con la satisfacción de los usuarios del chat se encuentra publicada en la P. Web / Informe integrado de Gestión de Servicio de Atención al Ciudadano. https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-pgrsd#cont
	4.2. Realizar evaluación de la estrategia de rendición de cuentas institucional, dada la participación de Findeter en la Rendición de Cuentas Sectorial. M/P. Informe Evaluación RC	La Evaluación de la Rendición de Cuentas 2023 está publicada en la Pág. Web. La Evaluación de la RC 2024 se realizará y publicará en el 2025. https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria/informes-de-rendicion-de-cuentas#cont

Subcomp./proceso	Actividades	SEGUIMIENTO
Sub 5. Participación Ciudadana en etapa de formulación de los Prog. liderados desde la D. Competitividad y Dilo	5.1. Fase de planeación: Recolectar información de la ciudadanía (autoridades locales, sector privado, academia, entidades sin ánimo de lucro; gremios, líderes locales y comunidad) para identificación principales problemas de la ciudad, a través de la realización de talleres, reuniones, foros, mesas de trabajo, grupos focales u otros para el diagnóstico territorial. M/P. Información recolectada de los principales problemas de la ciudad	N.A. dado que no hay contratos en ejecución de los productos del portafolio institucional, que permitan la aplicación, situación que se anticipó a Planeación cuando se formuló el PTyEP, estando la DCC dedicada a los temas de investigación de las regiones para consumo interno principalmente.
	5.1. Fase de planeación: Levantar indicadores o seguimiento a los indicadores ya existentes en los instrumentos de planificación vinculantes del territorio. Meta. Levantamiento y/o Seguimiento Indicadores (dimensiones: económica, social, ambiental y fiscal. Semaforización) en instrumentos planificación del territorio. M/P. Levantamiento y/o Seguimiento Indicadores en instrumentos planificación del territorio.	
Sub 5. Participación Ciudadana en etapa de formulación de los Prog. liderados desde la D. Competitividad y Dilo	5.2. Fase análisis diagnóstico: Elaborar diagnóstico de acuerdo con resultados de fase de planeación. realizar ejercicio de análisis y priorización problemática de ciudades, basados en información recopilada, indicadores, diagnóstico y filtros para determinar sectores y temas prioritarios para sostenibilidad de ciudades, basados en su problemática, por lo que estos temas representan para la ciudadanía. M/P. Diagnóstico y análisis de priorización elaborado	Se reporta desde la aplicación de la metodología de investigación regional diseñada para la priorización de proyectos, que contempla la elaboración de un contexto regional que hace las veces de un diagnóstico y aproximación general de la región sujeta de estudio. Para las investigaciones de la región Amazonía y Río Grande de La Magdalena que iniciaron en feb/2024, están terminados los contextos regionales y en proceso la priorización de proyectos.
	5.2.1. Llevar a cabo investigaciones territoriales con diversas metodologías, algunas de las cuales evidenciarán procesos de participación ciudadana. No obstante, estos procesos de investigación no siempre incluirán procesos participativos. M/P. Investigación territorial realizada que haya incorporado procesos de participación ciudadana	En Feb iniciaron las investigaciones para la región Amazonía y Río Grande de La Magdalena. Se ejecutaron los talleres de la Amazonía en Puerto Inírida, Mitú, Puerto Asís y Florencia (15-Jul al 9-Ago), dirigidos a la priorización de proyectos de infraestructura y hacen parte de la etapa de validación de dicha investigación. Se contó con la participación de líderes de juntas de acción comunal, delegados de Cámara de Comercio, líderes sectoriales, empresas prestadoras de servicios públicos y representantes de las alcaldías y gobernaciones, de los entes territoriales convocados. En c/ciudad se realizaron (2) sesiones de talleres, uno con comunidad y actores en general y otro con los actores institucionales de los entes territoriales convocados. Para la región Río Grande del Magdalena los talleres están programados para el 3er cuatrimestre.
Sub 5. Promoción del control social en Prog. liderados desde la D. Competitividad y Desarrollo Findeter	5.3. Fase estructuración del Plan de Acción o formulación y ajustes a los instrumentos de ordenamiento territorial vinculantes: Definir la planeación estratégica; formular los Ejes Estratégicos y Planes de acción para cada ciudad y la visión de las ciudades que garanticen actuar en sus temas relevantes. M/P. Plan de Acción formulado	N.A. dado que no hay contratos en ejecución de los productos del portafolio institucional, que permitan la aplicación, situación que se anticipó a Planeación cuando se formuló el PTyEP, estando la DCC dedicada principalmente a los temas de investigación de las regiones para consumo interno.

SUBCOMPONENTE. ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomp./proceso	Actividades	SEGUIMIENTO
Sub 6.1 Estructura administrativa y Direccional. Estratégico	6.1.1. Realizar capacitación en servicio al cliente. M/P. (1) capacitación	Se realizó la capacitación general de Cultura del Servicio a través de la plataforma Findeter Aprende, por medio de un curso interactivo que se habilitó el 30-07-2024; participaron 578 colaboradores de los 584 activos en la plataforma, para un porcentaje total de cumplimiento del 99%.
Sub 6.2 Fortalecimiento de los canales de atención	6.2.1. Realizar seguimiento al Indicador de Oportunidad de Respuesta de Servicio al cliente- Inquietudes y Sugerencias. M/P. Medición del Indicador	Entre Abril y Julio/2024, solo se presentó solo una (1) sugerencia por parte de los grupos de interés y se dio respuesta dentro del tiempo establecido.
Sub 6.3 Talento Humano	6.3.1. Fortalecer la nueva estrategia de servicio al cliente de la Entidad, realizando acuerdos de servicio. M/P. (1) Acuerdo	A la fecha no se han creado acuerdos de nivel de servicio. Sólo se han realizado seguimientos al cumplimiento de acuerdos existentes establecidos en el indicador de gestión. El cumplimiento ha sido del 121%, respecto de la meta (85%).
Sub 6.4 Normativo y procedimental	6.4.1. Actualizar procedimiento "Atención de Derechos de Petición, Quejas y Reclamos - GC-PR-005" del SGI, si se presentan modificaciones durante la vigencia. M/P. Procedimiento Actualizado	Se realizó la actualización y se solicitó la aprobación por parte de la Vicepresidencia Comercial
Subcomponente 6.5 Relacionamiento con el ciudadano	6.5.1. Realizar medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido. M/P. Encuesta Satisfacción Clientes	La medición del Estudio de Satisfacción 2023 se cumplió al 100%. Actualmente se está realizando el proceso de Contratación para el Estudio de Satisfacción año 2024 el cual se reportará en 2025.
	6.5.2. Elaborar informe trimestral del estado de PQR'S. M/P. Informe estado de PQR'S (*)	El informe integrado de gestión del servicio de atención al ciudadano (Trim. II/2024) está publicado en la P. Web: https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos#cont

✓ Seguimiento a diciembre de 2024:

COMPONENTE 5: PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Subcomp./proceso	Actividades	SEGUIMIENTO
Sub 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1. Participar en eventos en donde se socialice la gestión realizada por la Entidad a los diferentes Grupos de interés (Foros, Cumbres, Conversatorios, etc.). M/P. Participar por lo menos en cuatro (4) eventos	La Entidad participó en 8 eventos donde se socializó la gestión realizada a diferentes grupos de interés, entre ellos se destacan: Cumbre de Gobernadores "Construyendo el desarrollo para las regiones" 2024 - FND, Congreso Nacional de Municipios 2024, XXI Asamblea Ordinaria de Afiliados 2024 - Cámara Colombiana de la Infraestructura - Sección Norte, entre otros.
	1.2. Divulgar la Rendición de Cuentas Sectorial a la ciudadanía en general (según directrices del MHCP), antes, durante y después, mediante los diferentes canales y medios de comunicación (Redes S., Pág. Web y otros). M/P. Rendición de Cuentas Sectorial Divulgada	Se realizó la divulgación conforme a las directrices del Ministerio de Hacienda.
Sub 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1. Organizar y ejecutar acciones de diálogo (Foros, Seminarios, Asambleas, Conversatorios, Talleres, etc.) en donde se socialice la gestión realizada por la Entidad a los diferentes Grupos de interés. (Dichas acciones hacen parte del proceso permanente de Rendición C. de la Entidad). M/P. Por lo menos 4 acciones de diálogo en el año	La Entidad organizó 13 eventos donde se socializó la gestión con diferentes grupos de interés, entre ellos: Encuentros con alcaldes y gobernadores de diferentes Departamentos de Colombia como Atlántico, Cundinamarca, La Guajira, Caquetá. También se organizaron encuentros con intermediarios financieros, Asamblea de Accionistas Findeter, Juntas Directivas, entre otros.
	2.2. Participar en la Rendición de Cuentas Sectorial liderada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público. M/P. Evento Rendición de Cuentas Sectorial realizada	El presidente de Findeter participó en el evento de rendición de cuentas el 4-10-2024, conforme a lo indicado por el Ministerio. El presidente fue invitado a participar en uno de los paneles programados.
Sub 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1. Realizar Planes de Relacionamiento (PR) (Grupos de interés y Medios de Comunicación). M/P. Por lo menos (4) PR	En el año se ejecutaron los planes definidos, dando como resultado entrevistas con medios de comunicación como El Heraldó, Emisora Atlántico, Pulzo, La República, Semana, RTVC, Vanguardia y Portafolio. Se divulgó la participación de miembros de los grupos de interés de la entidad en actos públicos (aliados públicos y beneficiarios, entre otros).
Sub 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1. Evaluar la atención de los usuarios en el chat de la entidad de Findeter que permita determinar elementos de mejora para el mismo. M/P. Informe estado de PQR'S (")	La información relacionada con la satisfacción de los usuarios del chat se encuentra publicada en la P. Web / Informe integrado de Gestión de Servicio de Atención al Ciudadano. https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos#cont
	4.2. Realizar evaluación de la estrategia de rendición de cuentas institucional, dada la participación de Findeter en la Rendición de Cuentas Sectorial. M/P. Informe Evaluación RC	La Evaluación de la Rendición de Cuentas 2023 está publicada en la Pág. Web. La Evaluación de la RC 2024 se realizará y publicará en el 2025. https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria/informes-de-rendicion-de-cuentas#cont

Subcomp./proceso	Actividades	SEGUIMIENTO
Sub 5. Participación Ciudadana en etapa de formulación de los Prog. liderados desde la D. Competitividad y Dlo	5.1. Fase de planeación: Recolectar información de la ciudadanía (autoridades locales, sector privado, academia, entidades sin ánimo de lucro; gremios, líderes locales y comunidad) para identificación principales problemas de la ciudad, a través de la realización de talleres, reuniones, foros, mesas de trabajo, grupos focales u otros para el diagnóstico territorial. M/P. Información recolectada de los principales problemas de la ciudad	N.A. dado que no hay contratos en ejecución de los productos del portafolio institucional, que permitan la aplicación, situación que se anticipó a Planeación cuando se formuló el PTyEP, estando la DCC dedicada a los temas de investigación de las regiones para consumo interno principalmente.
	5.1. Fase de planeación: Levantar indicadores o seguimiento a los indicadores ya existentes en los instrumentos de planificación vinculantes del territorio. Meta: Levantamiento y/o Seguimiento Indicadores (dimensiones: económica, social, ambiental y fiscal. Semafización) en instrumentos planificación del territorio. M/P. Levantamiento y/o Seguimiento Indicadores en instrumentos planificación del territorio.	
Sub 5. Participación Ciudadana en etapa de formulación de los Prog. liderados desde la D. Competitividad y Dlo	5.2. Fase análisis diagnóstico: Elaborar diagnóstico de acuerdo con resultados de fase de planeación. realizar ejercicio de análisis y priorización problemática de ciudades, basados en información recopilada, indicadores, diagnóstico y filtros para determinar sectores y temas prioritarios para sostenibilidad de ciudades, basados en su problemática, por lo que estos temas representan para la ciudadanía. M/P. Diagnóstico y análisis de priorización elaborado	Se reporta desde la aplicación de la metodología de investigación regional diseñada para la priorización de proyectos, que contempla la elaboración de un contexto regional que hace las veces de un diagnóstico y aproximación general de la región sujeta de estudio. Para las investigaciones, las Regiones Amazonía y Río Grande, a junio estaban terminados los contextos y a diciembre las priorizaciones. Asimismo, entregados estos productos al cliente interno V.P. Comercial.
	5.2.1. Llevar a cabo investigaciones territoriales con diversas metodologías, algunas de las cuales evidenciarán procesos de participación ciudadana. No obstante, estos procesos de investigación no siempre incluirán procesos participativos. M/P. Investigación territorial realizada que haya incorporado procesos de participación ciudadana	En Feb iniciaron las investigaciones para la región Amazonía y Río Grande de La Magdalena. Se ejecutaron los talleres de la Amazonía en Puerto Inírida, Mitú, Puerto Asís y Florencia (15-Jul al 9-Ago). Se realizaron en total 8 talleres a los que asistieron 106 personas de los (7) municipios convocados. En Río Grande del Magdalena se realizaron los talleres entre septiembre y octubre, con la participación de 195 personas en 12 talleres realizados, en 6 municipios, habiendo sido convocados 29. Estos talleres están dirigidos a la priorización de proyectos de infraestructura y hacen parte de la etapa de validación de dicha investigación. Se contó con la participación de líderes de juntas de acción comunal, delegados de Cámara de Comercio, líderes sectoriales, empresas prestadoras de servicios públicos y representantes de las alcaldías y gobernaciones, de los entes territoriales convocados. En c / ciudad se realizaron (2) sesiones de talleres, uno con comunidad y actores en general y, el otro con los actores institucionales de los entes territoriales convocados.
Sub 5. Promoción del control social en Prog. liderados desde la D. Competitividad y Desarrollo Findeter	5.3. Fase estructuración del Plan de Acción o formulación y ajustes a los instrumentos de ordenamiento territorial vinculantes: Definir la planeación estratégica: formular los Ejes Estratégicos y Planes de acción para cada ciudad y la visión de las ciudades que garanticen actuar en sus temas relevantes. M/P. Plan de Acción formulado	N.A. dado que no hay contratos en ejecución de los productos del portafolio institucional, que permitan la aplicación, situación que se anticipó a Planeación cuando se formuló el PTyEP, estando la DCC dedicada principalmente a los temas de investigación de las regiones para consumo interno.

SUBCOMPONENTE. ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomp./proceso	Actividades	SEGUIMIENTO
Sub 6.1 Estructura administrativa y Direccinam. Estratégico	6.1.1. Realizar capacitación en servicio al cliente. M/P. (1) capacitación	Se realizó la capacitación general de Cultura del Servicio a través de la plataforma Findeter Aprende, por medio de un curso interactivo que se habilitó el 30-07-2024; participaron 578 colaboradores de los 584 activos en la plataforma, para un porcentaje total de cumplimiento del 99%.
Sub 6.2 Fortalecimiento de los canales de atención	6.2.1. Realizar seguimiento al Indicador de Oportunidad de Respuesta de Servicio al cliente- Inquietudes y Sugerencias. M/P. Medición del Indicador	Entre los meses de Agosto a Noviembre de 2024 no se presentaron sugerencias por parte de los grupos de interés
Sub 6.3 Talento Humano	6.3.1. Fortalecer la nueva estrategia de servicio al cliente de la Entidad, realizando acuerdos de servicio. M/P. (1) Acuerdo	De acuerdo con el seguimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio que venían del año 2023, se encontró que se están cumpliendo al 100%. Algunos fueron reevaluados y por ello no fue necesario crear nuevos acuerdos de servicio "los seguimientos del promedio de cumplimiento de los acuerdos existentes vigentes "con respecto a la meta que es 85%, su comportamiento es de 100% de cumplimiento.
Sub 6.4 Normativo y procedimental	6.4.1. Actualizar procedimiento "Atención de Derechos de Petición, Quejas y Reclamos - GC-PR-005" del SGI, si se presentan modificaciones durante la vigencia. M/P. Procedimiento Actualizado	Se actualizó el procedimiento GC-PR-049 versión 3, con la aprobación de la Vicepresidencia Comercial el 17-05-2024.
Subcomponente 6.5 Relación con el ciudadano	6.5.1. Realizar medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido. M/P. Encuesta Satisfacción Clientes	La medición del Estudio de Satisfacción 2023 se cumplió al 100%. Actualmente se está realizando el proceso de Contratación para el Estudio de Satisfacción año 2024 el cual se reportará en 2025.
	6.5.2. Elaborar informe trimestral del estado de PQR'S. M/P. Informe estado de PQR'S (*)	El informe integrado de gestión del servicio de atención al ciudadano (Trim. III/2024) está publicado en la P. Web: https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos#cont