



# **PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA - PTyEP (Ley 2195/2022)**

## **Seguimiento Corte 31-diciembre-2024**



**Entidad: FINANCIERA DE DESARROLLO TERRITORIAL S.A.**

**Vigencia: Año 2024**

**Fecha de Publicación: 31/01/2024**

**Objetivo General:** Hacer del programa de Transparencia y Ética Pública , una herramienta de gestión que fomente la participación y el mejoramiento de los mecanismos de atención al ciudadano, la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos, en busca de prevenir la corrupción y favorecer mayor calidad y accesibilidad a los servicios e información del quehacer misional de la Entidad. Así mismo, que permita promover la cultura de la legalidad, e identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo de corrupción en el desarrollo de la misionalidad de Findeter.

**Objetivos Específicos:**

1. Mediante la construcción de la Matriz de Riesgos de Corrupción (MRC), disponer de una herramienta que facilite la gestión de prevención de los riesgos de corrupción, a través de acciones que permitan su adecuado monitoreo y seguimiento.
2. Establecer los aspectos a mejorar en los servicios registrados por la Entidad ante el SUIT, conducentes a facilitar al cliente ciudadano el acceso a los servicios y productos que brinda Findeter, cuyas a4. Hacer de la gestión del servicio al ciudadano en Findeter una labor integral, mediante la formulación de acciones que coadyuven a que el servicio prestado por la Entidad responda de manera adecuada a las necesidades y expectativas de los clientes ciudadanos y grupos de interés en general. Acciones de tipo normativo, administrativo o tecnológico conformarán la estrategia de racionalización a realizar en la presente vigencia.
3. Propiciar acciones de diálogo, entrega de información e incentivos, que le permitan a Findeter hacer un proceso de rendición de cuentas institucional dinámico y de doble vía.
4. Hacer de la gestión del servicio al ciudadano en Findeter una labor integral, mediante la formulación de acciones que coadyuven a que el servicio prestado por la Entidad responda de manera adecuada a las necesidades y expectativas de los clientes ciudadanos y grupos de interés en general.
5. Establecer acciones encaminadas a disponer de manera adecuada los mecanismos de acceso a la información a los clientes ciudadanos y grupos de interés en general, con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad, en atención a los lineamientos de la Ley 1712 de 2014.

**Consolidación del Documento**

Jorge Luis Giraldo González  
Gerencia de Planeación y Gestión

**Seguimiento**

Rubiela de Jesús Hernández Velasco  
Jefe de Control Interno de Gestión

**Seguimiento:** La Oficina de Control Interno de Gestión de FINDETER realizará seguimiento a la ejecución del Programa de Transparencia y Ética Pública - (PTyEP) (Antiguo PAAC) en los siguientes cortes: Abril 30; Agosto 31; y Diciembre 31 de 2024.

\* **Informe Consolidado de PQR'S:** Con este informe se atenderán los requerimientos de cada componente del PTyEP - PAAC relacionados con este aspecto.

## COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Subcomp. / proceso	Actividades	Responsable	Fecha	% Av.	SEGUIMIENTO
<b>Sub / proceso 1</b> Política de Administración de Riesgos	1.1. Actualizar documento del Programa Antifraude y Corrupción, si se presentan modificaciones durante la vigencia. <b>M/P. Documento Programa Antifraude y Corrupción revisado y actualizado.</b>	VP Riesgos Oficial Cumplimiento (Jaime Flórez)	Ene-Dic	100%	Durante el 3er cuatrimestre no se presentaron modificaciones a la Política Antifraude y Anticorrupción.
<b>Sub / proceso 2</b> Construcción Mapa Riesgos de Corrupción	2.1. Revisar integralmente la matriz de riesgo: riesgos asociados a eventos, redacción de eventos, medición del riesgo residual, atributos de controles y generación de los riesgos en el mapa. <b>M/P. Matriz de riesgos revisada y publicada.</b>		Ene-Mar	100%	En el mes de enero se publicó la matriz de riesgos de fraude y corrupción en la página Web de la entidad.
<b>Sub / proceso 3</b> Consulta y divulgación	3.1. Realizar jornadas de sensibilización sobre Fraude y Corrupción: publicaciones (4). <b>M/P. Jornadas finalizadas</b>		Ene-Dic	100%	El 6-09-2024 se publicó en Findeter es Noticia la pieza "Porqué investigar la corrupción en Colombia es como nadar en mar abierto".
<b>Sub / proceso 4</b> Monitoreo y revisión	4.1. Efectuar y documentar las pruebas de recorrido de los controles. <b>M/P. Prueba de recorrido de controles realizada</b>		Jul-Dic	100%	Durante el año se realizaron pruebas de recorrido a los siguientes procesos: Talento Humano, Gestión contractual, Gestión de cartera y Gestión Comercial.
<b>Sub / proceso 5</b> Seguimiento	5.1. Análisis de causas, riesgos corrupción y efectividad de controles. <b>M/P. Informe seguimiento</b>	Oficina Control Interno de Gestión	Ene-Dic	100%	La Oficina de Control Interno realizó la evaluación al Programa de Antifraude y Anticorrupción presentada a Junta Directiva en noviembre y comité de auditoría (sesión 25-11-2024). Así mismo, se indagó con los dueños de los procesos evaluados, quienes confirmaron por correo electrónico que no tienen conocimiento de ningún evento de riesgo de fraude o corrupción.

**M/P: Meta o Producto**

## COMPONENTE 2: REDES INSTITUCIONALES Y CANALES DE DENUNCIA

<b>Redes Institucionales y Canales de Denuncia</b>	<p>Findeter cuenta con los siguientes canales y/o mecanismos de atención con cobertura a nivel nacional, de denuncia y seguimiento de eventos de riesgo de fraude y corrupción: a los que se encuentra expuesta la Financiera a través de los cuales la ciudadanía o grupos de interés pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS). Las actuaciones relacionadas con conductas de fraude y corrupción pueden informarse a través de los siguientes canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea Gratuita Nacional (línea anticorrupción): 01-8000-11-6622. • Correo electrónico denuncias: <a href="mailto:denuncias@Findeter.gov.co">denuncias@Findeter.gov.co</a></li> <li>• Línea ética: <a href="mailto:lineaetica@Findeter.gov.co">lineaetica@Findeter.gov.co</a> • Página web: <a href="http://www.Findeter.gov.co">http://www.Findeter.gov.co</a> • PQRSD: <a href="https://www.Findeter.gov.co/registras-pqrsd">https://www.Findeter.gov.co/registras-pqrsd</a></li> <li>• Consulta de Estado de PQRSD <a href="https://www.Findeter.gov.co/estado-pqrsd">https://www.Findeter.gov.co/estado-pqrsd</a></li> <li>• Encuesta Satisfacción PQRSD <a href="https://www.Findeter.gov.co/form/encuesta-de-satisfaccion-pqrsd">https://www.Findeter.gov.co/form/encuesta-de-satisfaccion-pqrsd</a></li> <li>• Sede Principal: Calle 103 No. 19-20 Bogotá, Colombia. • Código Postal 110111 • Conmutador: (+57) 601 623 0311 / (+57) 601 623 03 88 • Fax: (57) 601 623 02 60</li> </ul>
<b>Atención al consumidor financiero</b>	<p><a href="https://www.Findeter.gov.co/sistema-de-atencion-al-consumidor-financiero-sac">https://www.Findeter.gov.co/sistema-de-atencion-al-consumidor-financiero-sac</a></p>
<b>Redes Sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facebook: <a href="http://www.facebook.com/Findeter">http://www.facebook.com/Findeter</a> • Twitter: @Findeter • Instagram Findetercol</li> <li>• Youtube: <a href="https://www.youtube.com/c/Findeterplus">https://www.youtube.com/c/Findeterplus</a></li> <li>• LinkedIn: <a href="https://www.linkedin.com/authwall?trk=gf&amp;trkInfo=AQH759PADgaxUgAAAXairH_Ylx9Hv2%E2%80%A6">https://www.linkedin.com/authwall?trk=gf&amp;trkInfo=AQH759PADgaxUgAAAXairH_Ylx9Hv2%E2%80%A6</a></li> <li>• Flickr: <a href="https://flickr.com/photos/Findeter/">https://flickr.com/photos/Findeter/</a></li> </ul>
<b>Otros instrumentos para el fortalecimiento de prevención de actos de corrupción, transparencia y legalidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento Denuncia y Seguimiento a Eventos de Fraude y Corrupción</li> <li>• Código de Ética e Integridad</li> <li>• "Informe trimestral sobre acceso a información, quejas y reclamos" e "Informe integrado de gestión de servicio al ciudadano"</li> <li>• Plan de Participación Ciudadana y Servicio al ciudadano</li> </ul>

## COMPONENTE 3: LEGALIDAD E INTEGRIDAD

<b>Código de Ética e Integridad</b>	<p>Conforme los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG que lidera el Departamento Administrativo de la Función Pública, uno de sus principales principios es fortalecer el talento humano de las entidades, para lo cual ha definido el "Código de Integridad" como el principal instrumento técnico de la Política de Integridad en razón a que contribuye a dicho propósito a través de un enfoque de integridad y orgullo por lo público diseñado para trabajar de la mano con los servidores públicos. En consideración a ello, tenemos un Código de Ética e Integridad, que es una herramienta de vital importancia, ya que en él se plasman principios y compromisos éticos que rigen las actuaciones de la Junta Directiva, directivos y trabajadores de la Entidad, de cara a los diferentes grupos de interés y del país en general.</p>
	<p><b>Valores del Direccionamiento Estratégico de Findeter:</b> Integridad, Respeto, Compromiso, Vocación de Servicio, Trabajo en Equipo, Innovación</p>
	<p><b>Valores Código de Integridad:</b> De acuerdo al documento "Valores del Servicio Público – Código de Integridad" del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP de julio de 2017, se realizaron las siguientes equivalencias entre los valores de Findeter y los establecidos en dicho documento así: nuestro valor de Integridad con Honestidad y Justicia; y nuestros valores de Compromiso y Vocación de Servicio con Compromiso y Diligencia. <b>Honestidad + Justicia, Respeto, Compromiso + Diligencia, Honestidad + Justicia</b></p>

## COMPONENTE 4. INICIATIVAS ADICIONALES - CONFLICTO DE INTERÉS

Subcomp. / proceso	Actividades	Responsable	Fecha	% Av.	SEGUIMIENTO
Sub. / proceso: Prevención de la Corrupción	1.1. Ejecutar las acciones contempladas en el Plan de Gestión Estratégica de Conflicto de Interés de la vigencia. <b>M/P. Plan de Gestión de Estratégica de Conflicto de Interés Ejecutado.</b>	G. Planeación y G. (Cesar Rocha; Mauricio Saldarriaga)	Ene-Dic	100%	<p>El Plan de Conflicto de Interés (C.I.) contiene 9 actividades en ejecución para 4 componentes de gestión, a su vez discriminadas en 7 categorías; al corte de 31-12-2024 se logró una ejecución del 100% de lo programado. Para el corte, en las actividades se destacan aspectos como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se actualizó la Matriz de Riesgos de Fraude y Corrupción (13-09-2024) y se publicó en la página web.</li> <li>2. El 14-11-2024 se realizó Comité Institucional de GyD y se hizo seguimiento a todos los planes institucionales, incluido el Plan de Gestión de C.I. La Oficina de Control Interno explicó el avance en la ejecución de este instrumento con corte a agosto/2024.</li> <li>3. En el cuarto trimestre la Dir. Jurídica no conoció casos de C.I. ni recibió solicitud alguna por la cual se requiriera de alguna asesoría o acompañamiento legal o técnico en materia de C.I.</li> <li>4. No se han presentado situaciones que ameriten ajustes en la documentación asociada a riesgos de C.I.</li> <li>5. Durante el último trimestre, no se implementaron ajustes al manual de contratación o procedimientos de la gestión contractual.</li> <li>6. No se tenían actividades programadas para este período.</li> <li>7. Se envió a los líderes de la Entidad la información e instructivo, para cargar la información relacionada con su declaración de renta en el SIGEP (con el acompañamiento pertinente) y reportarlo a la Jefatura de TH, como mecanismo de control.</li> <li>8. S.GRAL: No se presentaron C.I., sin embargo, en la sesión de diciembre/2024 se reiteraron los C.I. de las Drs. Sandra Patricia Rodríguez y Leidy Liliana Hernández los cuales fueron resueltos en la sesión de junio/2024 y se apartaron de la sesión cuando comenzó la presentación del punto objeto del conflicto. No se presentaron casos de C.I. respecto Presidente y Directivos de la Entidad. OFI. CUM: No se presentaron casos de C.I. respecto de J.D., Presidente y Directivos de la Entidad.</li> <li>9. Considerando el plan anual de auditoría 2024-2025, presentado y aprobado en el Comité de Auditoría de J.D. No 108 del 21-11-2023, durante el cuarto trimestre de 2024 se encuentran en ejecución las auditorías programadas para la validación, seguimiento y control a las actividades del plan de gestión de C.I. y a la publicación de la declaración de bienes, rentas y C.I. de servidores públicos y contratistas.</li> </ol>

## COMPONENTE 5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Subcomp./proceso	Actividades	Responsable	Fecha	% Av.	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.). <b>M/P. Participar por lo menos en cuatro (4) eventos</b>	J. Mercadeo (Paola Rojas, Ximena Sánchez)	Ene-Dic	100%	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). <b>M/P. Rendición de Cuentas Sectorial Divulgada</b>	G. Comunicaciones y R.S. (Ketty Quiroz, Juan Guevara, Sandra M. López)	Oct-Dic	100%	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). <b>M/P. Por lo menos 4 acciones de diálogo en el año</b>	J. Mercadeo (Paola Rojas, Ximena Sánchez)	Ene-Dic	100%	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. <b>M/P. Evento Rendición de Cuentas Sectorial realizada</b>	G. Comunicaciones y R.S. (Ketty Quiroz, Juan Guevara, Sandra M. López)	Jul-Dic	100%	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). <b>M/P. Por lo menos (4) PR</b>	G. Comunicaciones y R.S. (Ketty Quiroz, Juan Guevara, Sandra M. López)	Ene-Dic	100%	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. <b>M/P. Informe estado de PQR'S (*)</b>	G. Desarrollo Producto - SAC (Dora Velilla, Erika Londoño)	Ene-Dic	100%	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. <a href="https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos#cont">https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos#cont</a>
	4.2. Realizar evaluación de la estrategia de rendición de cuentas institucional, dada la participación de Findeter en la Rendición de Cuentas Sectorial. <b>M/P. Informe Evaluación RC</b>	Oficina Control Interno de Gestión (Doris Márquez)	Dic	100%	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. <a href="https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria/informes-de-rendicion-de-cuentas#cont">https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria/informes-de-rendicion-de-cuentas#cont</a>

## COMPONENTE 5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Subcomp./ proceso	Actividades	Responsable	Fecha	% Av.	SEGUIMIENTO
<b>Sub 5.</b> Participación Ciudadana en etapa de <b>formulación</b> de los Prog. liderados desde la D. Competitividad y Dilo	<b>5.1. Fase de planeación:</b> 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. <b>M/P. Información recolectada de los principales problemas de la ciudad</b>	D. Ciudades y Competitividad (Johana Ruiz, Beatriz Puello)	Ene-Mar	0%	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.
	<b>5.1. Fase de planeación:</b> 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. <b>M/P. Levantamiento y/o Seguimiento Indicadores en instrumentos planificación del territorio.</b>		Ene-Mar	0%	
<b>Sub 5.</b> Participación Ciudadana en etapa de <b>formulación</b> de los Prog. liderados desde la D. Competitividad y Dilo	<b>5.2. Fase análisis diagnóstico:</b> 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. <b>M/P. Diagnóstico y análisis de priorización elaborado</b>	D. Ciudades y Competitividad (Johana Ruiz, Beatriz Puello)	Abr-Jun	100%	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.
	<b>5.2.1.</b> 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. <b>M/P. Investigación territorial realizada que haya incorporado procesos de participación ciudadana</b>		Jul-Dic	100%	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.
<b>Sub 5.</b> Promoción del <b>control social</b> en Prog. liderados desde la D. Competitividad y Desarrollo Findeter	<b>5.3. Fase estructuración del Plan de Acción o formulación y ajustes a los instrumentos de ordenamiento territorial vinculantes:</b> 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. <b>M/P. Plan de Acción formulado</b>	D. Ciudades y Competitividad (Johana Ruiz, Beatriz Puello)	Abr-Jun	0%	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.

## COMPONENTE 5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

### SUBCOMPONENTE. ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomp./proceso	Actividades	Responsable	Fecha	% Av.	SEGUIMIENTO
<b>Sub 6.1</b> Estructura administrativa y Direccinam. Estratégico	6.1.1. Realizar capacitación en servicio al cliente. <b>M/P. (1) capacitación</b>	G. Desarrollo Producto-SAC (Dora Velilla, Erika Londoño)	May-Dic	100%	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%.
<b>Sub 6.2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	6.2.1. Realizar seguimiento al Indicador de Oportunidad de Respuesta de Servicio al cliente- Inquietudes y Sugerencias. <b>M/P. Medición del Indicador</b>	J. Servicios Grales (Sandra Millán, Luis D. Reyes)	Ene-Dic	100%	Entre los meses de Agosto a Noviembre de 2024 no se presentaron sugerencias por parte de los grupos de interés
<b>Sub 6.3</b> Talento Humano	6.3.1. Fortalecer la nueva estrategia de servicio al cliente de la Entidad, realizando acuerdos de servicio. <b>M/P. (1) Acuerdo</b>	G. Desarrollo Producto - SAC (Dora Velilla, Erika Londoño)	Feb-Nov	100%	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 revaluados 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.
<b>Sub 6.4</b> 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. <b>M/P. Procedimiento Actualizado</b>	J. Servicios Grales (Sandra Millán, Luis D. Reyes)	Feb-Dic	100%	Se actualizó el procedimiento GC-PR-049 versión 3, con la aprobación de la Vicepresidencia Comercial el 17-05-2024.
<b>Subcomponente 6.5</b> 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. <b>M/P. Encuesta Satisfacción Clientes</b>	G. Desarrollo Producto-SAC (Dora Velilla, Erika Londoño)	Feb-Dic	100%	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. <b>M/P. Informe estado de PQR'S (*)</b>	J. Servicios Grales (Sandra Millán, Luis D. Reyes)	Ene-Dic	100%	El informe integrado de gestión del servicio de atención al ciudadano (Trim. III/2024) está publicado en la P. Web: <a href="https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos#cont">https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos#cont</a>

### SUBCOMPONENTE. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES (HERRAMIENTA SUIT)

Findeter no contará en el año 2023 con una estrategia de racionalización de trámites, toda vez que de acuerdo con lo establecido en la Directiva Presidencial No. 2 "SIMPLIFICACIÓN DE LA INTERACCIÓN DIGITAL ENTRE LOS CIUDADANOS Y EL ESTADO y de acuerdo con concepto de la Función Pública con respecto a los "Otros Procedimientos Administrativos - OPAS" que la Entidad tiene registrados en el aplicativo SUIT: ".....no se aplica en lo ateniendo a trámites o servicios porque no conllevan para el ciudadano el acceso a un derecho o el ejercicio de una actividad u obligación prevista o autorizada por la ley, por tratarse de negocios jurídicos de contenido económico, sujetos al cumplimiento de unas condiciones específicas por parte de unas personas jurídicas, las cuales no son masivas....."; En consideración a lo anterior, a través del Plan de Integración - PIN con gov.co, se solicitó la eliminación de dichos OPAS del SUIT.



## COMPONENTE 6. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Subcomp./ proceso	Actividades	Responsable	Fecha	% Av.	SEGUIMIENTO
Sub 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1. Validar la actualización de los aspectos publicados en la página web de Findeter, de acuerdo con los ajustes e información remitida por los responsables de cada contenido. Ecosistema digital. <b>M/P. Página web actualizada</b>	G. Comunicaciones (Jeisson Caro)	Abr-Jun Oct-Dic	100%	Se validaron y actualizaron los formatos publicados en la P. Web, de acuerdo con solicitud de los líderes funcionales correspondientes. No quedó ninguna actualización pendiente.
	1.2. Elaborar informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta de Findeter, sobre las PQRD. <b>M/P. Informe Trimestral Estado PQR'S (*)</b>	J. Servicios Grales (Sandra Millán, Luis D. Reyes)	Ene-Dic	100%	El informe integrado de gestión del servicio de atención al ciudadano (Trim. III/2024) está publicado en la P. Web: <a href="https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos#cont">https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos#cont</a>
Sub 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1. Gestionar las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. <b>M/P. Informe Trimestral Estado PQR'S (*)</b>	J. Servicios Grales (Sandra Millán, Luis D. Reyes)	Ene-Dic	100%	El informe integrado de gestión del servicio de atención al ciudadano (Trim. III/2024) está publicado en la P. Web: <a href="https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos#cont">https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos#cont</a>
Sub 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1. (1) Mantener actualización inventario Activos de Información que manejan los procesos en el sistema de administración de riesgos. (2) Ajustar y/o mantener publicación de los siguientes instrumentos de gestión de la información pública de acuerdo con lineamientos del Programa de Gestión Documental: -Registro o Inventario de Activos de Información. -Índice de Información Clasificada y reservada. -Esquema de Publicación de Información. <b>Notas:</b> En caso de que se requiera actualización de (1) instrumentos alineados a las TRD (2) inventario de activos de información, se realizarán actualización en portal web de la entidad y en portal de datos abiertos.gov. <b>M/P. Instrumentos de gestión de la información pública actualizados y publicados</b>	VP Riesgos, J. Servicios Grales (Carlos Guzmán, Leidy Buitrago, Claudia Y. Moreno, Sandra Millán)	Jul-Dic	100%	Los instrumentos Archivísticos se encuentran publicados y actualizados en la P. Web <a href="https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/instrumentos-de-gestion-de-la-informacion#cont">https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/instrumentos-de-gestion-de-la-informacion#cont</a>  Se hizo revisión general de los activos de información ajustando la descripción, clasificación y valoración, de acuerdo con los cambios y mejoras de cada proceso. Lo anterior, con el fin de mejorar la implementación y operatividad de la gestión de activos de cara al cumplimiento de la Norma ISO 27001 y atender algunas oportunidades de mejora generadas en las auditorías internas del SGSI.  Se actualizó el registro del inventario de los activos de información públicos, clasificados y reservados que manejan los procesos de acuerdo con los formatos publicados en el sistema de calidad de la entidad.  El inventario actualizado de los activos de información públicos, clasificados y reservados se presentó en el comité MIPG el 26-12-2024. El comité aprobó el inventario y autorizó su publicación en la página web.
Sub 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.2. Fortalecer programa de formación de usuarios en gestión documental, incluyendo aspectos relacionados con la seguridad de la información y el derecho de acceso a la información pública. <b>M/P. Capacitar el 80% de los colaboradores de la Entidad</b>	J. Servicios Grales (Claudia Y. Moreno, Sandra Millán)	Jul-Dic	100%	Capacitaciones a Colaboradores: Procesos Archivísticos: (4) capacitaciones, 87 usuarios (Julio - Diciembre). Gestor Documental: (1) Capacitación, 16 usuarios (Julio - Agosto).

## COMPONENTE 6. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Subcomp./ proceso	Actividades	Responsable	Fecha	% Av.	SEGUIMIENTO
<b>Sub 3</b> Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.3. Actualizar y publicar en la eventualidad que se requiera para conocimiento de los ciudadanos, los inventarios de activos documentales, que serán descartados del fondo en custodia en el siguiente periodo fiscal. <b>Nota:</b> En la eventualidad que se presente el trámite de descarte documental se realizará la respectiva publicación de los inventarios a descarte. <b>M/P. Publicar Pág web Entidad el Inventario Activos Información Documental actualizada (Inventario Documental y Actas eliminación)</b>	VP Riesgos, J. Servicios Grales (Carlos Guzmán, Leidy Buitrago, Claudia Y. Moreno, Sandra Millán)	Jul-Dic	100%	Los instrumentos Inventarios se encuentran publicados y actualizados en la P. Web <a href="https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/instrumentos-de-gestion-de-la-informacion#cont">https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/instrumentos-de-gestion-de-la-informacion#cont</a>  El inventario actualizado de los activos de información públicos, clasificados y reservados se presentó en el comité MIPG el 26-12-2024. El comité aprobó el inventario y autorizó su publicación en la página web de la entidad.
<b>Sub 3</b> Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.4. Mantener actualizados y publicados los instrumentos propios de la gestión documental de la entidad (Programa de Gestión Documental, Plan Institucional de Archivos, TRD, cuadro Clasificación documental, Sistema Integrado de Conservación, Matriz de Acceso e inventarios documentales). <b>M/P. Actualizar y publicar Prog. Gestión Documental, Plan Institucional de Archivos, TRD, cuadro Clasificación Doc., Sistema Integrado Conservación, Matriz Acceso e inventarios Documentales</b> <a href="https://www.findeter.gov.co/publicaciones/gestion_documental_pub">https://www.findeter.gov.co/publicaciones/gestion_documental_pub</a>	VP Riesgos, J. Servicios Grales (Carlos Guzmán, Leidy Buitrago, Claudia Y. Moreno, Sandra Millán)	Oct-Dic	100%	Los instrumentos Inventarios se encuentran publicados y actualizados en la P. Web <a href="https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/instrumentos-de-gestion-de-la-informacion#cont">https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/instrumentos-de-gestion-de-la-informacion#cont</a>  El inventario actualizado de los activos de información públicos, clasificados y reservados se presentó en el comité MIPG el 26-12-2024. El comité aprobó el inventario y autorizó su publicación en la página web de la entidad.
<b>Sub 4</b> Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1. Accesibilidad en medios electrónicos para la población en situación de discapacidad de acuerdo con el cumplimiento de la norma técnica NTC5854, para nivel AA. <b>M/P. Cumplimiento de la Norma Usabilidad y Accesibilidad para la página web</b>	G. Comunicaciones (Jeisson Caro)	Oct-Dic	100%	Se revisaron todos los aspectos relacionados con la norma técnica NTC5854, para nivel AA, que permiten la navegación en la página web de las personas en situación de discapacidad. (Se adjunta informe de cumplimiento).
<b>Sub 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1. Elaborar informe de solicitudes de acceso a información pública conforme los requerimientos del Decreto 1081/2015 Artículo 2.1.1.6.2. <b>M/P. Informe Trimestral Estado PQR'S (*)</b>	J. Servicios Grales (Sandra Millán, Luis D. Reyes)	Ene-Dic	100%	El informe integrado de gestión del servicio de atención al ciudadano (Trim. III/2024) está publicado en la P. Web: <a href="https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos#cont">https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos#cont</a>

## COMPONENTE 7. ESTADO ABIERTO

Subcomp./proceso	Actividades	Responsable	Fecha	% Av.	SEGUIMIENTO
Sub. / proceso Estado Abierto	1.1. Elaborar Informe de Gestión y Sostenibilidad Anual y Publicarlo en P. Web. <b>M/P. Informe publicado en Página Web</b>	G. Planeación y G./Comunicaciones (Cesar Rocha, Mauricio Saldarriaga, Jeisson Caro)	Ene-Mar	100%	El Informe de Gestión y Sostenibilidad Anual 2023 fue presentado y aprobado en Junta Directiva (16-02-2024), y en Asamblea General de Accionistas (19-03-2024). Publicado en P. Web <a href="https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria/informes-de-gestion-y-sostenibilidad#cont">https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria/informes-de-gestion-y-sostenibilidad#cont</a>
	1.2. Publicación de procesos de contratación en la P. Web (propios y de terceros). <b>M/P. Procesos de contratación publicados en Página Web</b>	J. Contratación (José E. León)	Ene-Dic	100%	Se ha llevado a cabo la publicación de la totalidad de los procesos contractuales en sus diferentes modalidades de selección, dentro de los Bienes y Servicios para Findeter se publican 22 convocatorias y 336 contratos. Dentro de la contratación de Patrimonios Autónomos 321 convocatorias y 258 Contrataciones Directas. Dentro de la contratación de Bienes y Servicios para Terceros se tienen 9 contratos. Publicaciones realizadas en la plataforma del SECOPII y la página WEB de la entidad.
	1.3. Publicación trimestral del seguimiento del Plan Estratégico Institucional en la P. Web. <b>Nota:</b> A pesar de que el corte es trimestral, se publica una vez la información del trimestre correspondiente este totalmente consolidada. <b>M/P. Seguimiento trimestral del plan estratégico institucional publicado</b>	G. Planeación y G.-PE (Lida Giraldo; Carlos M. García)	Ene-Dic	100%	Se realizará publicación en la primera semana de febrero una vez se cuente con los estados financieros de enero
	1.4. Publicación del Presupuesto de la Entidad. <b>M/P. Presupuesto anual de la entidad publicado</b>	J. Presupuesto (Diana Gómez, Ana V.Soto)	Ene-Dic	100%	El presupuesto Vigencia 2024, se encuentra publicado en la Pág. Web, en la cual se visualiza la ejecución presupuestal diaria en línea. Puede ser consultada por todos nuestros aliados en: <a href="https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/ejecucion-presupuestal#cont">https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/ejecucion-presupuestal#cont</a>
	1.5. Revisión y actualización de la sección de “Ley de Transparencia” de la P. Web, incluido el menú “Participa”. <b>M/P. Sección de “Ley de Transparencia” de la Página Web actualizada</b>	G. Planeación y G./Comunicaciones (Cesar Rocha, Mauricio Saldarriaga, Jeisson Caro)	Jul-Dic	100%	Al 30-07-2024, se registró el 100% de la Matriz ITA (índice de Transparencia y acceso a la información pública). Se refiere a la revisión de los contenidos que deben estar publicados en la P. web según Ley 1712/2014 y Resolución 1519/2020. El resultado final de la autoevaluación fue de 100/100.
	1.6. Desarrollar un proyecto con al menos un actor del Sistema de Ciencia, Tecnología e Innovación. <b>M/P. Proyecto formulado con acompañamiento de un actor en busca de una solución a un reto de innovación</b>	G. Planeación y G. I+D+i (Andrea Rojas, Omar F. Romero; Angie Sanchez)	Abr-Dic	100%	Junto con la Universidad Nacional se resolvieron dos retos de innovación de economía popular y el uso de inteligencia artificial para ciberseguridad.
	1.7. Programa de retos 2022. <b>M/P. Retos identificados con su respectiva solución y plan de implementación.</b>	G. Planeación y G. I+D+i (Andrea Rojas, Omar F. Romero; Angie Sanchez)	Ene-Dic	100%	El programa anual de retos buscaba la solución a desafíos de la entidad de diferentes áreas. Luego de un proceso de ideación, prototipado y validación se seleccionaron 3 soluciones las cuales cuentan con plan de implementación.



# Findeter



Banca de Desarrollo Territorial

## Rubiela Hernández Velasco

Jefe de Control Interno de Gestión

[rjhernandez@findeter.gov.co](mailto:rjhernandez@findeter.gov.co)

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

f @findetercol    i @findetercol

t @findeter    in linkedin.com/company/findeter

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Gobierno de Colombia



Icontec

Cámara de Comercio de Bogotá



www.mastamilla.org



CO18/8256



CO18/8257



CO21/962851