



PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA 2024

Bogotá, 31 de enero de 2024

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. GENERALIDADES	4
1.1 Objetivos del Programa de Transparencia y Ética Pública:	4
1.2 Alcance	4
1.3 Marco Legal	4
1.4 Información Institucional	7
2. POLÍTICAS INSTITUCIONALES	7
3. COMPONENTES DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA POLÍTICA ... 12	
3.1 Componente 1 – Gestión Integral de Riesgos – Matriz Riesgos de Corrupción	12
3.2 Componente 2- Redes Institucionales y Canales de Denuncia	18
3.3 Componente 3 – Legalidad e Integridad	21
3.4 Componente 4 - iniciativas adicionales – conflictos de interés	22
3.5 Componente 5- Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	26
3.6 Componente 6 - Transparencia y Acceso a la Información Pública	31
3.7 Componente 7 – Estado Abierto	33
4. FECHAS DE SEGUIMIENTO Y PUBLICACIÓN	34

INTRODUCCIÓN

La Financiera de Desarrollo Territorial S.A. FINDETER, conforme con su **Misión “Somos el socio estratégico del gobierno nacional y entidades territoriales para la planificación, estructuración, financiación y ejecución de proyectos sostenibles que transforman territorios.”** y en su compromiso con la lucha contra la corrupción y el fomento de la integridad y ética pública, presenta el Programa de Transparencia y Ética Pública 2024, con el propósito de establecer el compromiso de la Compañía y sus Altos Directivos con un actuar ético y transparente ante sus grupos de interés, y el conducir los negocios de una manera responsable, actuando bajo una filosofía de cero tolerancia con aquellos actos que contraríen los principios corporativos, así como identificar y controlar los riesgos de corrupción en desarrollo de nuestra misión.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, este programa se constituye como una herramienta de control preventivo respecto de la gestión institucional y establece la obligatoriedad para todas las entidades estatales de su elaboración. Por lo anterior, Findeter pone a disposición de la comunidad y sus diferentes grupos de interés el presente documento el cual está integrado por siete (7) componentes independientes que cuentan con parámetros y soportes normativos propios.

Para la elaboración del Programa de la presente vigencia, y prueba del compromiso institucional y sus directivos, participaron los diferentes líderes y colaboradores de Findeter. Adicionalmente, se tuvieron en cuenta las recomendaciones derivadas del Programa de Transparencia y Ética Pública de Findeter de la vigencia 2023, el análisis de los resultados de FURAG para la vigencia anterior y se instrumenta con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG y de las Políticas de Gestión y Desempeño.

1. GENERALIDADES

1.1 Objetivos del Programa de Transparencia y Ética Pública:

Objetivo General:

Fortalecer una cultura ética y transparente que, alineada con los valores institucionales, permita asegurar la sostenibilidad empresarial, generar relaciones de confianza con los grupos de interés y blindar a Findeter ante situaciones que puedan afectarla reputacionalmente, así como que permita medir, controlar y monitorear constantemente los riesgos de corrupción en desarrollo de su misión, en concordancia lo definido en la Ley 2195 de 2022.

Objetivos Específicos:

- Formular actividades para prevenir, minimizar y controlar los riesgos de corrupción.
- Promover la participación ciudadana en la gestión.
- Efectuar un proceso de rendición de cuentas efectivo y permanente.
- Propender por la transparencia de la gestión de la administración pública.
- Visibilizar la gestión de Findeter ante los grupos de interés.
- Garantizar el acceso a la información pública
- Fortalecer la cultura de legalidad e Integridad Findeter y su entorno.

1.2 Alcance

El Programa de Transparencia y Ética Pública aplica para todos los colaboradores, directivas y servidores públicos de FINDETER involucrados en los procesos misionales, estratégicos, de apoyo y de control.

1.3 Marco Legal

La formulación de este Programa tiene base legal en la ley 2195 de 2022. La metodología para la gestión del programa, lo establece el Decreto 1081 de 2015, contemplada en las guías expedidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción Y De Atención Al Ciudadano V2” y “Guía para la Gestión Del Riesgo De Corrupción 2020”.

Adicionalmente, se cuenta con la política pública integral de lucha contra la corrupción adoptada por el Documento CONPES 167 de 2013 “Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción”.

Las herramientas normativas con las cuales alineamos los componentes del Programa son: Gestión Integral Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción:

Las herramientas normativas con las cuales alineamos los componentes del Programa son:

No.	Componente	Marco Normativo
1	Gestión Integral de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. • Decreto 1083 de 2015: MECI • La Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción • Circular Externa 038 de 2011 • Convención para combatir el cohecho de servidores públicos extranjeros en transacciones comerciales internacionales de la OCDE Ley 1573 de 2012. • Guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” emitido por DAFP. • Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción, aprobado mediante la Ley 970 de 2005. • Convención interamericana contra la corrupción aprobado mediante la Ley 412 de 1997 • Convención de las Naciones Unidas contra la delincuencia organizada transnacional aprobado mediante la Ley 800 de 2003. • Ley 1778 de 2016. Ley Antisoborno transnacional y nacional. • Resolución 2657 del 25 de julio de 2016 - SuperSociedades • Circular externa 3 del 26 de julio de 2016 - SuperSociedades • Ley 2195 de enero 18 de 2022 - Medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción.
2	Redes Institucionales y de Canales de Denuncia	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto que crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano Decreto 2623 de 2009. • Política Nacional de Servicio al Ciudadano, Conpes 3649 de 2010. • Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 1712 de 2014 • Ley que regula Derecho Fundamental de Petición, Ley 1755 de 2015. • Decreto 1008 de 2018. Política de Gobierno Digital, • Circular Externa 038 de 2011. • Decreto 2573 de 2014. • Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO. • Programa Antifraude y Corrupción. • Manual de Gobierno en Línea.
3	Legalidad e Integridad	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) - Dimensión del Talento Humano • Código de Ética e Integridad de Findeter PES-DA-010
4	Iniciativas Adicionales: Conflictos de Intereses	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 1437 de 2011 • Ley 2013 de 2019 • Ley 2016 de 2020 • Constitución Política de Colombia, artículos 6 y 122 • Ley 599 de 2000, artículos 397, 398

No.	Componente	Marco Normativo
		<ul style="list-style-type: none"> • Ley 734 de 2002, artículos 40, artículo 48 numeral 17, 50, 52, 55 numeral 2, 84, 86, 87 y 217, artículo 84 • Ley 1474 de 2011, artículo 113. • Ley 1564 de 2012, artículo 141. • Ley 2013 de 2019, artículos 1 • Código de Buen Gobierno • Código de Ética e Integridad • Política Antifraude y Corrupción
5	Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 1757 de 2015. - Ley de Promoción y Protección al Derecho a la Participación Democrática • Ley 2195 de 2022 - Medidas en materia de Transparencia, Prevención y Lucha contra la Corrupción. • Carta Democrática de la Organización de los Estados Americanos. Artículo 6: "Participación Ciudadana como derecho y responsabilidad." • Ley 134 de 1994 - Mecanismos de participación ciudadana • Ley 472 de 1998 - Acciones populares y de grupo. • Ley 393 de 1997 - Acción de cumplimiento • Ley 850 de 2000 - veedurías ciudadanas • Ley 489 de 1998 - Rendición de cuentas. • Ley 1437 de 2011 - Código Contencioso Administrativo. • Decreto 2591 de 1991 - Tutela • Constitución Política de Colombia: Artículos 1,2,13,20,23,40,45,48,51, 52,55,56,79,87,88,89,95,103,104,105,106,270 y 377
	Rendición de Cuentas	<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica del Plan de Desarrollo, Ley 152 de 1994. • Ley 134 de 1994 - Mecanismos de participación ciudadana • Ley 850 de 2000 - veedurías ciudadanas • Manual de Rendición de Cuentas, Conpes3654 de 2010 • Ley 1712 de 2014. - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. • Ley 1757 de 2015. - Ley de Promoción y Protección al Derecho a la Participación Democrática • Ley 1755 de 2015. - Ley que regula Derecho Fundamental de Petición.
6	Transparencia y Acceso a la Información	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 1712 de 2014. - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. • Ley 1755 de 2015. - Ley que regula Derecho Fundamental de Petición. • Resolución 1519 de 2020
7	Estado Abierto	<ul style="list-style-type: none"> • CONPES 4070 de diciembre de 2021 - Modelo estado Abierto

1.4 Información Institucional

Misión

Somos el socio estratégico del Gobierno Nacional y entidades territoriales para la planificación, estructuración, financiación y ejecución de proyectos sostenibles que transforman territorios.

Visión

Al 2026 seremos la Banca de Desarrollo reconocida por contribuir al fortalecimiento territorial y la inclusión financiera, mediante soluciones sostenibles innovadoras.

Propósito Superior

Mejorar la calidad de vida de los colombianos más necesitados.”

Principios Éticos:

- Actuamos con ética y según los valores institucionales establecidos.
- Hacemos de Findeter una Entidad sólida, rentable y sostenible en pro del desarrollo del país.
- Actuamos con la filosofía del mejoramiento continuo.
- Hacemos prevalecer el interés general sobre el interés particular.
- Trabajamos en equipo impulsando la participación activa.
- Administramos efectivamente los recursos.

Valores institucionales

- Trabajo en equipo
- Integridad
- Innovación
- Compromiso
- Vocación de servicio
- Respeto
- Transparencia

2. POLÍTICAS INSTITUCIONALES

En Findeter *“Somos la Banca de Desarrollo Territorial, comprometida con Colombia. Planificamos, estructuramos, financiamos y ejecutamos proyectos que generan calidad de vida.”* y estamos comprometidos con el desarrollo de Colombia. Somos el aliado estratégico del Gobierno Nacional y las regiones para poner en marcha proyectos generadores de bienestar. *“Findeter, como banca de desarrollo de los territorios, juega un papel fundamental para impulsar el crecimiento de la economía popular en las regiones”*

Findeter ha trabajado en la implementación y fortalecimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, que es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar,

hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión Institucional de las entidades pública, en términos de calidad e integridad del servicio, con el fin de que se entreguen resultados que atiendan y resuelvan las necesidades y problemas de los grupos de valor.

El grado de implementación del MIPG es medido anualmente, a través del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG, por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, cuyo resultado es el índice de Desempeño Institucional – IDI, que mide la capacidad de las entidades y organismos públicos, para orientar sus procesos de gestión institucional hacia una mejor producción de bienes y prestación de servicios, con criterios de calidad, atendiendo las necesidades de la ciudadanía y en el marco de la legalidad, la eficiencia y la transparencia. Este índice también evidencia el estado y avance de la operación del Modelo Integral de Planeación y Gestión – MIPG, con el que las entidades dirigen, planean, ejecutan, hacen seguimiento, evalúan y controlan su actividad, con el objetivo de atender las necesidades de sus públicos de interés, con integridad y calidad en el servicio.

El IDI, se obtiene a través de un ejercicio anual adelantado por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, para todas las entidades públicas, del orden nacional y territorial, para lo cual se diligencia el Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión – FURAG, conforme a lo señalado en el Decreto 2482 de 2012.

En Findeter, para la vigencia 2022, medida en el 2023, obtuvimos una calificación de 85,7 puntos, según la última medición realizada por el Departamento Administrativo de la Función Pública a través del FURAG.

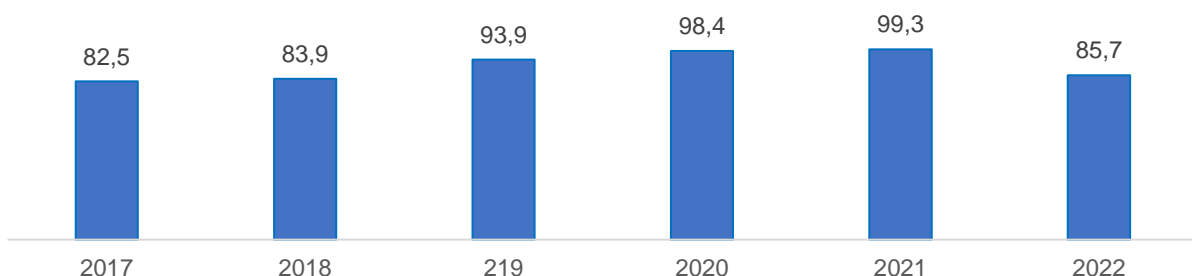
- El IDI Promedio Nación – Rama Ejecutiva fue de 81,4
- El IDI Promedio para Findeter fue de 85,7
- El IDI Promedio para el Sector Hacienda fue de 82,69

El IDI logrado por Findeter fue superior al IDI Promedio de la Nación en 4.3 puntos y de igual manera superior al del sector hacienda en 3.01 puntos.

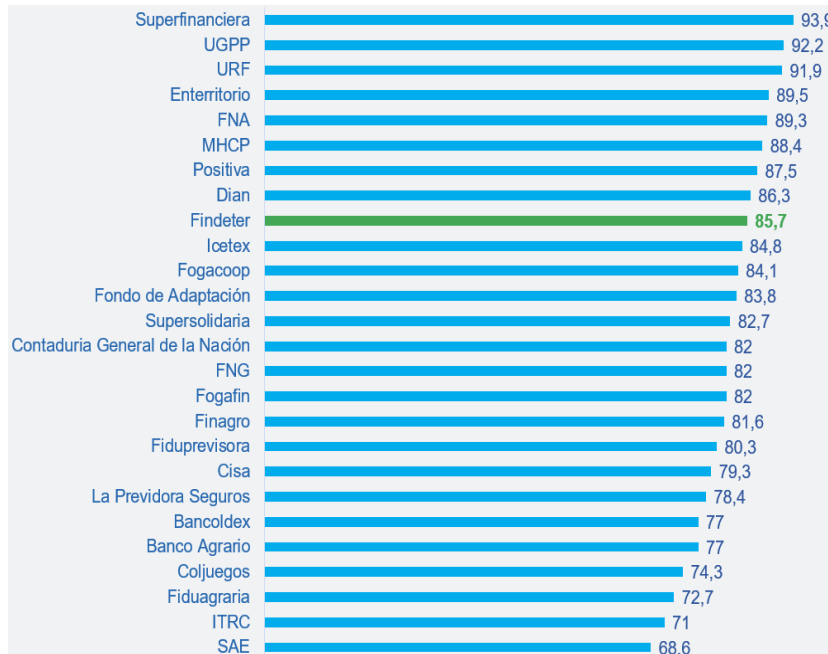
Findeter se encuentra en el quintil 5, es decir, en el rango de entidades que lograron los puntajes más altos.

La medición FURAG 2022 no es comparable con la medición del año 2021, debido a los cambios significativos que los líderes de políticas realizaron a su política por actualización de las temáticas y sus directrices.

Gráfica: Evolución de la Calificación de Findeter Índice Gestión y Desempeño – IDI

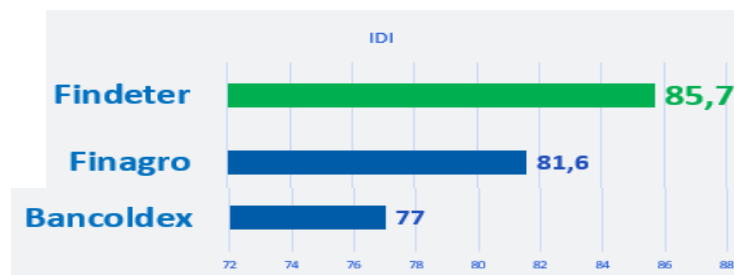


Findeter con un puntaje de 85,7 puntos ocupó el noveno (9) lugar entre las 26 entidades del sector hacienda.



Es de destacar que Findeter hace parte del rango del 34,6% de las entidades que lograron un porcentaje superior a 85 puntos en el índice IDI.

Frente a las otras bancas de desarrollo, Findeter es la entidad que logró un mayor índice IDI de 85,7 puntos, superior en 4.1 puntos frente al puntaje obtenido por Finagro 81,6 puntos y superior en 8.7 puntos frente al puntaje obtenido por Bancoldex cuyo índice IDI fue de 77 puntos.

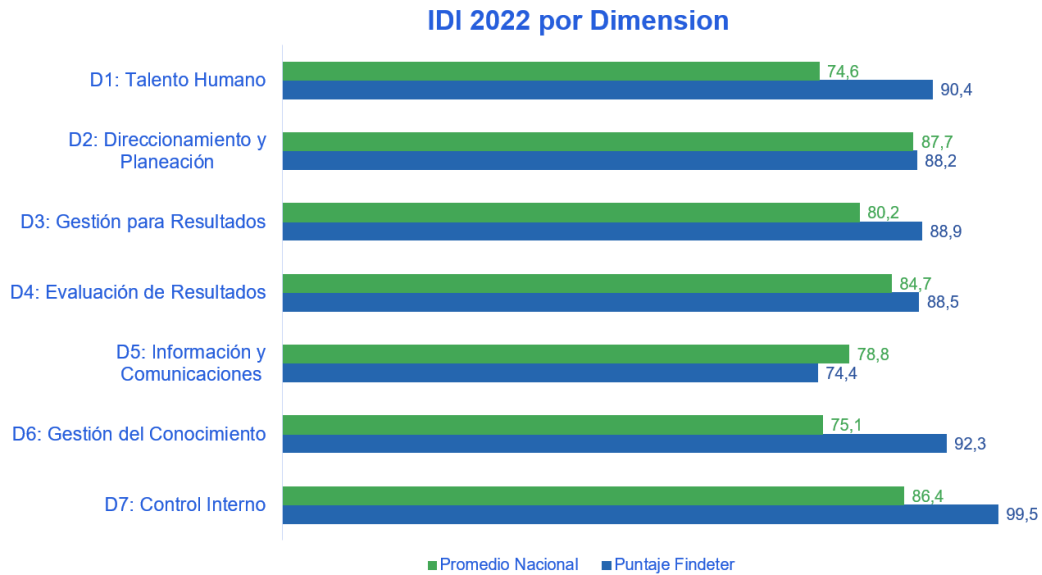


Aunque no es comparable la medición FURAG 2022 con la del 2021 como se había mencionado en los puntos anteriores, se observa que la única banca de desarrollo que logró mejorar su calificación en el FURAG fue Finagro al pasar de 77,8 puntos a 81,6 puntos, sin embargo, su índice IDI se mantuvo por debajo del IDI obtenido por Findeter.

A continuación, se presenta el puntaje obtenido por Findeter en las siete (7) dimensiones que componen el Modelo MIPG en comparación con los puntajes promedio de referencia de la Nación – Rama ejecutiva.

Resaltar que tres (3) dimensiones de un total de siete (7), es decir, el 42,85% lograron un puntaje superior a 90 puntos.

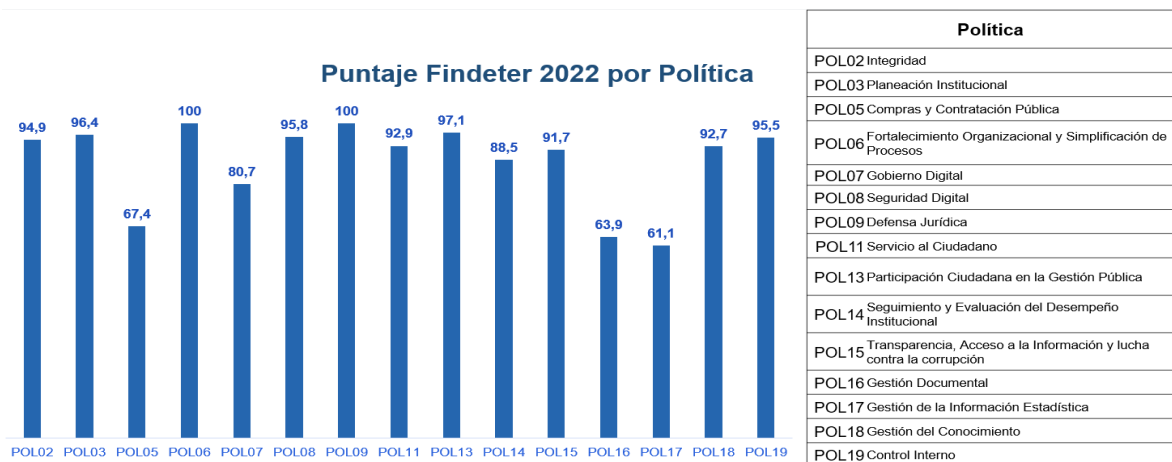
Se destaca que la dimensión que logró el mayor puntaje fue “Control Interno” con 95.5 puntos, superior en 9.1 puntos al promedio de referencia en la misma dimensión para la Nación -Rama Ejecutiva.



Resaltar que tres (3) dimensiones de un total de siete (7), es decir, el 42,85% lograron un puntaje superior a 90 puntos.

Se destaca que la dimensión que logró el mayor puntaje fue “Control Interno” con 95.5 puntos, superior en 9.1 puntos al promedio de referencia en la misma dimensión para la Nación -Rama Ejecutiva.

En cuanto a la calificación por políticas, a continuación, se presentan las calificaciones obtenidas por Findeter en quince (15) de un total de diecinueve (19) políticas que hacen parte del Modelo MIPG.



Las políticas que no fueron evaluadas por su no aplicabilidad a Findeter fueron:

Talento Humano; Gestión presupuestal y Eficiencia del gasto público; Mejora normativa; y Racionalización de trámites.

Es importante resaltar que diez (10) políticas de un total de quince (15) evaluadas a Findeter, es decir, el 66,7% lograron un puntaje entre 90 y 100 puntos.

Se destaca que las políticas que lograron el mayor puntaje óptimo de 100 puntos fueron “Fortalecimiento Organizacional y simplificación de procesos” y “Defensa jurídica”.

Igualmente es importante mencionar que cuatro (4) políticas lograron un puntaje superior a 95 puntos, que corresponden a: Participación ciudadana en la gestión pública (97,1); Planeación Institucional (96,4); Seguridad Digital (95,8); y Control Interno (95,5).

Sobre los puntajes divulgados, informó la Función Pública que los líderes de política revisarán algunas con mayor detalle a fin de confirmar los puntajes obtenidos.

Estas calificaciones en el FURAG, muestran:

- Un alto grado de compromiso que tiene FINDETER, con sus partes interesadas y ciudadanía en general;
- Transparencia e integridad que reflejan sus colaboradores y servidores públicos;
- Una gestión misional que supera los estándares de eficiencia con los cuales está logrando satisfacer las necesidades de sus clientes y grupos de valor y el compromiso como aliado estratégico del Gobierno Nacional, de los Territorios y de los sectores público y privado, para entre otras, impulsar el crecimiento de la economía popular en las regiones.
- Que Findeter cuenta con un equipo humano capacitado, con conocimiento técnico y una cultura organizacional sólida con altos estándares de eficiencia.

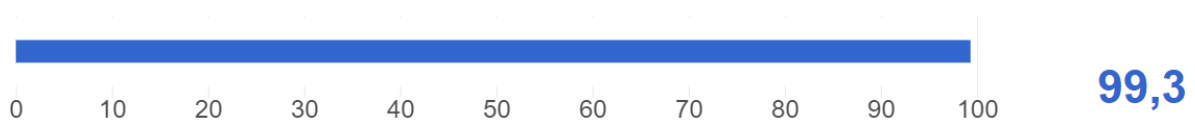
A continuación, se presentan el resultado del IDI general e IDI de las diferentes Políticas en la medición del FURAG 2022, realizada en 2023



Otra medición que se obtiene de la medición FURAG 2022, es el índice de Conytró9I Interno, el cual, en este caso para Findeter fue de 95,5 puntos, superior al 88,7 promedio de todas las entidades evaluadas.



Mientras que la evaluación independiente del Sistema de Control Interno de Findeter, para la vigencia evaluado obtuvo una calificación de 99,3 Punto:



Nota: Este índice solo se calcula para las entidades a las que les aplica MIPG, cuya medición al sistema de control interno se hace en el marco de la séptima dimensión, y corresponde exclusivamente a la evaluación llevada a cabo por los jefes de control interno.

3. COMPONENTES DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA POLÍTICA

El Programa de Transparencia y Ética Pública de Findeter está conformado por siete componentes que permiten propender por la lucha anticorrupción. Estos componentes estarán materializados a través del compromiso, cooperación y responsabilidad de los líderes de proceso y sus equipos de trabajo, los cuales se describen a continuación:

3.1 Componente 1 – Gestión Integral de Riesgos – Matriz Riesgos de Corrupción

A continuación, se presenta la matriz de Riesgos de Fraude y Corrupción identificados en Findeter 2024:

MATRIZ DE RIESGOS DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN - 2024		
Nombre	Nivel Riesgo Inherente	Nivel Riesgo Residual
Explotación de vulnerabilidades por uso de equipos no seguros de forma remota	Extremo	Alto
Contagio y/o Propagación de virus por conexiones remotas desde equipos no seguros	Extremo	Bajo
Materialización de ataques cibernético - Pandemia	Extremo	Bajo
Realizar pagos sin el lleno de los requisitos por presiones	Extremo	Inusual
Acceso no autorizado a las cuentas de las redes sociales	Extremo	Medio
Acceso de terceros no autorizados a las redes sociales	Extremo	Medio
Fuga o Robo de información - Pandemia	Extremo	Medio
Robo datos de autenticación - Pandemia	Extremo	Medio
Selección de contratistas que no cumplan los requisitos habilitantes.	Extremo	Medio
Fraude en el manejo de firmas digitales - pandemia	Alto	Alto
Fuga o Robo de información suplantación - Pandemia	Alto	Alto
Accesos remotos no autorizados a la infraestructura de la entidad debido al robo de datos de autenticación	Alto	Alto
Contagio y/o Propagación de virus - Pandemia	Alto	Alto
Robo del dinero por parte del mensajero.	Alto	Bajo
Incidir indebidamente en la selección de un proveedor o contratista.	Alto	Bajo

MATRIZ DE RIESGOS DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN - 2024		
Nombre	Nivel Riesgo Inherente	Nivel Riesgo Residual
Pago de obras sin cumplir especificaciones debido a intereses ilícitos	Alto	Bajo
Acceso no autorizado a la información por parte de terceros	Alto	Inusual
Pérdida de activos.	Alto	Inusual
Realizar operaciones con precios fuera de mercado.	Alto	Inusual
Malversación de los recursos administrados de terceros	Alto	Inusual
Adulteración de pagaré	Alto	Inusual
Manipulación del cálculo de las tasas para favorecer a terceros	Alto	Medio
Sanciones por parte de las autoridades competente por incidentes de seguridad	Alto	Medio
Robo de ideas por parte de terceros por no patentarlas.	Alto	Medio
Fuga de información de la entidad por cookies	Alto	Medio
Acceso no autorizado a la información por inadecuado seguimiento	Alto	Medio
Materialización de ataques cibernético por conexiones remotas - Pandemia	Alto	Medio
Alteración de estados financieros	Alto	Medio
Apropiación indebida de dinero de caja menor.	Alto	Medio
Favorecimiento indebido a terceros en procesos.	Alto	Medio

MATRIZ DE RIESGOS DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN - 2024		
Nombre	Nivel Riesgo Inherente	Nivel Riesgo Residual
Liquidación falsa de nómina.	Alto	Medio
Favorecimiento indebido a aspirantes durante el procedimiento de vinculación.	Alto	Medio
Omisión del pago de prestaciones sociales.	Alto	Medio
Hurto de dinero en depósitos	Alto	Medio
Realizar modificaciones al plan de compras sin las debidas autorizaciones	Alto	Medio
Informes de gestión falsos.	Medio	Bajo
Pérdida o robo del dinero en efectivo manejado por los mensajeros por descuido.	Medio	Bajo
Conflicto de interés debido a concentración de atribuciones	Medio	Bajo
Uso diferente de los recursos al informado en la solicitud de crédito.	Medio	Bajo
Recaudo inexacto de la cartera por actos malintencionados	Medio	Inusual
Pérdida o robo del dinero en efectivo manejado por los mensajeros.	Medio	Inusual
Realizar operaciones con precios fuera de mercado debido a presiones externas	Medio	Inusual
Realizar operaciones con precios fuera de mercado por presiones internas	Medio	Inusual
Utilización de información privilegiada en beneficio propio o de terceros debido a conflictos de interés.	Medio	Inusual

MATRIZ DE RIESGOS DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN - 2024		
Nombre	Nivel Riesgo Inherente	Nivel Riesgo Residual
Utilización de información privilegiada en beneficio propio o de terceros debido a presiones externas.	Medio	Inusual
Utilización de información privilegiada en beneficio propio o de terceros debido a presiones internas	Medio	Inusual
Robo de dinero	Medio	Inusual
Reportes de gestión falsos dirigidos a terceros.	Medio	Medio
Favorecimiento indebido en la asignación de VME.	Medio	Medio
Conflicto de interés en desarrollo del proceso.	Medio	Medio
No registro de inventario.	Medio	Medio
Desembolsos fraudulentos en reintegro de gastos.	Medio	Medio
Contratación de personal no idóneo.	Medio	Medio
Toma de decisiones erradas debido a manipulación de la información	Medio	Medio

Se busca identificar, actualizar, tratar y mitigar los riesgos de corrupción que se identifiquen en la Matriz de Riesgos de Fraude y Corrupción. En esta materia se adelantarán las siguientes acciones, durante 2024:

Componente 1 - Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente / procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada 2024			
				Ene - Mar	Abr -Jun	Jul-Sept	Oct - Dic
Subcomponente / proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1 Actualizar documento del Programa Antifraude y Corrupción, si se presentan modificaciones durante la vigencia.	Documento Programa Antifraude y Corrupción revisado y actualizado.	Vicepresidencia de Riesgos - Oficial de Cumplimiento (Jaime Florez G.)	Enero - Diciembre			
Subcomponente / proceso 2 Construcción del Mapa de 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.	Matriz de riesgos revisada y publicada.		Enero			
Subcomponente / proceso 3 Consulta y divulgación	3.1 Realizar jornadas de sensibilización sobre Fraude y Corrupción: Publicaciones: 4	Jornadas finalizadas		Enero - Diciembre			
Subcomponente / proceso 4 Monitoreo y revisión	4.1 Efectuar y documentar las pruebas de recorrido de los controles.	Prueba de recorrido de controles realizada				Julio - Diciembre	
Subcomponente / proceso 5 Seguimiento	5.1 Análisis de causas, riesgos corrupción y efectividad de controles	Informe seguimiento	Oficina de Control Interno de Gestión	Ene - Mar	Abr -Jun	Jul-Sept	Oct - Dic

3.2 Componente 2- Redes Institucionales y Canales de Denuncia

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:

- Línea Gratuita Nacional (línea anticorrupción): 01-8000-11-6622
- Correo electrónico denuncias: denuncias@Findeter.gov.co
- Línea ética: lineaetica@Findeter.gov.co
- [Página web](http://www.Findeter.gov.co): <http://www.Findeter.gov.co>
- [PQRSD](https://www.Findeter.gov.co/registrar-pqrsd): <https://www.Findeter.gov.co/registrar-pqrsd>
- [Consulta de Estado de PQRSD](https://www.Findeter.gov.co/estado-pqrsd): <https://www.Findeter.gov.co/estado-pqrsd>.
- [Encuesta Satisfacción PQRSD](https://www.Findeter.gov.co/form/encuesta-de-satisfaccion-pqrsd):
<https://www.Findeter.gov.co/form/encuesta-de-satisfaccion-pqrsd>
- 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
- [Atención al Consumidos Financiero](https://www.Findeter.gov.co/sistema-de-atencion-al-consumidor-financiero-sac):
<https://www.Findeter.gov.co/sistema-de-atencion-al-consumidor-financiero-sac>
- Redes Sociales:
 - Facebook: <https://www.facebook.com/findetercol/>
 - X: @Findeter. (<https://twitter.com/Findeter>)
 - Instagram: Findetercol (<https://www.instagram.com/findetercol/>)
 - Youtube: <https://www.youtube.com/c/Findeterplus>
 - LinkedIn: https://www.linkedin.com/authwall?trk=gf&trkInfo=AQH759PADgaxUgAAAXalrH_Ylx9Hv2%E2%80%A6
 - Flickr: <https://flickr.com/photos/Findeter/>

Findeter cuenta con el Procedimiento “Denuncia y Seguimiento a Eventos de Fraude y Corrupción” - **GR-PR-020**, el cual permite establecer un mecanismo integral de denuncia y seguimiento de eventos de riesgo de fraude y corrupción a los que se encuentra expuesta Findeter, protegiendo sus intereses y la responsabilidad frente a sus colaboradores, proveedores, clientes y demás grupos de interés.

Por otra parte, Findeter cuenta con un “Código de Ética e Integridad”, a través del cual, entre muchos otros aspectos, se presenta la “Declaración política antifraude y anticorrupción”, a través de la cual su Junta Directiva, Directivos y colaboradores manifiestan que no toleran el fraude ni la corrupción, ni cualquier tipo de actos que constituyan conatos de estos. Este código, también establece la obligación que tienen todos los trabajadores y directivos de la entidad de informar las actuaciones ilegales o sospechosas a los órganos internos y externos competentes y el tratamiento a las actuaciones ilegales o sospechosas y sanciones.

Por otra parte, en nuestra página web, se publica el [“Informe Trimestral sobre acceso a información, quejas y reclamos”](#) e [“Informe integrado de gestión de servicio al ciudadano”](#), a través de los cuales, básicamente se consolida e informa el Estado de PQRSD ; el Informe consolidado de PQRSD , el Informe sobre acceso a Información Pública y el Informe PQRSD.

La Entidad cuenta con un Plan de Participación Ciudadana y Servicios al ciudadano, Con el fin de dar a conocer a todos los ciudadanos cada uno de los escenarios y mecanismos de participación ciudadana y el servicio al ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Este documento se convierte en uno de los principales elementos para su efectivo cumplimiento, toda vez que permite vincular a los ciudadanos con sus saberes, conocimientos y experiencias en la construcción, seguimiento y control de las políticas, programas, planes, proyectos, servicios y trámites que desarrolla la Entidad garantizando así su transparencia, pertinencia, oportunidad, y calidad con los que cuenta la entidad, con este propósito diseñamos el presente documento como herramienta facilitadora y creadora de espacios de interacción efectiva con la ciudadanía.

Para mayor comprensión y profundidad a este respecto, pueden consultar el Plan de Participación Ciudadana de Findeter, el cual puede ser consultado en el siguiente enlace: [Plan de Participación Ciudadana de Findeter.](#)

La página web de Findeter cuenta con la sección de “Productos y Servicios”, a través de la cual se el portafolio de productos y servicios de la Entidad: [Productos y Servicios de Findeter](#)

Nuestra página web, cuenta con una sección de “Preguntas Frecuentes”, que ayudan a mejorar la experiencia de los que consulten los productos y servicios de nuestra entidad. y de la Información general de la entidad y su organización. Esta sección puede ser consultada en el siguiente enlace: [Preguntas Frecuentes](#)

Findeter participara en las diferentes reuniones, eventos y actividades para las que sea convocada, que en esta materia organice tanto el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, como cabeza de sector, o por las Entidades del orden nacional o territorial, tales como el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, Departamento Nacional de Planeación – DNP, Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, entre otros.

En Findeter, según lo establecido por la Ley 1328 de 2009, fue implementado un Sistema de Atención a los Consumidores Financieros, que busca consolidar al interior de la Entidad una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros, adoptar sistemas para suministrarles información adecuada; fortalecer los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos, y propiciar la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.

Adicionalmente a través del SAC, Findeter evita afectaciones reales y potenciales de los derechos de los consumidores financieros derivadas de acciones y omisiones que hagan parte de su cultura organizacional durante el ciclo de vida del producto o por el incumplimiento de la regulación que les aplique. Para mayor información, lo invitamos a consultar el [Manual de Atención al Consumidor Financiero SAC](#)

Findeter cuenta con el Defensor del Consumidor Financiero, que es un vocero encargado de conocer y resolver las inconformidades que le presenten los consumidores financieros de la entidad para las cuales fue designado, con relación a un posible incumplimiento por parte de la entidad, ello dentro del marco de su competencia. De igual manera, su rol implica la posibilidad de adelantar en cualquier momento recomendaciones, propuestas y peticiones a la entidad correspondiente.

Findeter ha designado y pone a disposición de sus grupos de interés y ciudadanía la información del Defensor del Consumidor Financiero a continuación:

Los canales que usted como consumidor financiero tiene para acudir a la Defensoría del Consumidor Financiero, a su elección son los siguientes:

- Principal: José Federico Ustáriz González
- Suplente: Humberto Ustariz González
- Dirección: Carrera.11A No. 96-51 Oficina 203 Edificio Oficity, Bogotá D.C
- Teléfono: (601) 6108161
- Celular: 3168213391
- Correo Electrónico: defensoriafindeter@ustarizabogados.com
- Sitio web: www.ustarizabogados.com. Para su mayor facilidad diligenciar el formulario correspondiente que se encuentra en el sitio web.
- Horario de Atención: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m. en jornada continua.

Conozca más información sobre las funciones del Defensor del Consumidor Financiero, cómo radicar solicitudes y quejas ante él, y los derechos y deberes del consumidor financiero. [Consulte aquí.](#)

3.3 Componente 3 – Legalidad e Integridad

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.

Este instrumento busca generar transparencia, confianza, credibilidad, sentido de pertenencia, respeto, entre otros valores; comportamientos que nos permiten exigir a la ciudadanía y a nuestros grupos de interés, en particular, la realización de actuaciones acordes con nuestras reglas de conducta cuando pretendan interactuar con Findeter.

Introducimos en este código temas relativos a: conflictos de interés, tratamiento para los regalos e invitaciones, patrocinios, prohibición de participación en política y financiación de campañas políticas, control patrimonial, obligación de informar y dar tratamiento sobre actuaciones ilegales o sospechosas.

En el año 2019, el Comité de Gobierno Corporativo analizó la alineación del Código de Ética de la Entidad al documento “Valores del Servicio Público – Código de Integridad” del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) (Decreto 1499 de 2017), propuesta que fue aprobada por la Junta Directiva en sesión realizada en abril de 2019 (Acta No. 350). Como consecuencia del mencionado alineamiento, se hizo una homologación de nuestros valores del direccionamiento estratégico y los valores del Código de Integridad del DAFP, generando la adopción en Findeter del “Código de Ética e Integridad”.

En diciembre de 2019, se ajustó el numeral 6. conflicto de interés, el ítem miembros de Junta directiva, directivos y trabajadores. Se incluyen los literales de revelación de los conflictos de interés, abstención de incurrir en conflictos de interés y causales de conflictos de interés. También se precisó la definición de conflictos de interés de acuerdo con lo aprobado por la JD del 12 de diciembre de 2019 según acta No. 359. Se migra el documento al proceso de Planeación Estratégica, la versión 0 y 1 queda reposado en Direccionamiento y Planeación

De acuerdo con la aprobación de Junta Directiva en su sesión del 29 de agosto de 2023 según acta 417, se agregó el valor de la transparencia con la definición, lo que se hace y lo que no se hace y se cambió el grupo de interés denominado cliente por aliado, se ajustó la denominación del SIAR, entre otros cambios.

Los Directivos y trabajadores de FINDETER asumen y se comprometen con los valores de la Financiera, como se describe a continuación:

Equivalencia entre los valores del direccionamiento **estratégico de Findeter y el código de Integridad:**

Valores del Direccionamiento Estratégico de Findeter	Valores Código de Integridad ¹
Integridad	Honestidad + Justicia
Respeto	Respeto
Compromiso	Compromiso + Diligencia
Vocación de Servicio	
Trabajo en Equipo	
Innovación	
Transparencia	'Honestidad + Justicia

Para cada uno de los valores, se hizo una descripción sobre las conductas asociadas para el adecuado cumplimiento de cada uno, es decir, cada trabajador de la Entidad debe interioriza “Lo que se hace” y “Lo que no se hace” para darle mayor sentido a la relación que integridad que debemos tener en nuestras actuaciones con los grupos de interés.

Para mayor ilustración, el documento se encuentra publicado en la página web en el siguiente link: [Código de Ética e Integridad](#)

3.4 Componente 4 - iniciativas adicionales – conflictos de interés

A comienzos del año 2020, el Departamento Administrativo de la Función Pública instó a las entidades del orden nacional a contar con un instrumento complementario al código de ética e integridad que hace parte de la política de integridad del MIPG relacionado con la “Gestión de Conflictos de Interés”, con el propósito de reforzar las capacidades del aparato institucional y de los servidores públicos en esta materia, como medidas preventivas orientadas a fomentar comportamientos íntegros.

Es así como para este componente, Findeter partió del concepto sobre las “iniciativas adicionales” dado en el documento guía que en su momento socializó la

¹ 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.

Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República²: “.....**se refieren a las iniciativas particulares de la Entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.....**”. De dicho instrumento, se acogió la sugerencia de contar medidas preventivas que la Entidad considerara necesarias para combatir la corrupción, entre otras, para gestionar los conflictos de interés.

De igual manera, en los resultados del FURAG del ejercicio correspondiente a la vigencia 2019, se derivaron algunas recomendaciones con el propósito de robustecer la implementación de la política de integridad en las entidades públicas, tales como:

- Implementar estrategias para la identificación y declaración de Conflictos de Interés que contemplen:
Cronograma de Actividades; Área Responsable de Coordinar; Jornadas de Sensibilización; Canales adecuados; Procedimiento para prevención CI; Monitoreo de Casos.
- Fortalecer frente al Control y Sanción de los Conflictos de Interés: *Canales de denuncia y seguimiento; Canales de Consulta y orientación; Articulación de la Gestión del CI con la Gestión del TH.*
- Monitorear frente a las declaraciones de bienes y rentas de los servidores públicos: *Presentación en los plazos de la Ley 190/1995; Son insumo para la identificación de Conflictos de Interés; Recopila y clasifica información contenida en las declaraciones de bienes y rentas.*

De acuerdo con lo anterior, en el segundo semestre del año 2020, apoyados en el instrumento de autodiagnóstico para la gestión preventiva de conflictos de interés de la Función Pública, se realizó con el equipo interdisciplinario interno de la Entidad un ejercicio para establecer el estado de avance de la Entidad en dicho frente.

El resultado de este autodiagnóstico permitió identificar las brechas que en esta materia tenía la entidad frente a la implementación de la Gestión de los Conflictos de Interés. A partir de este autodiagnóstico, año tras año se ha venido avanzando en la implementación de las acciones identificadas en dicho instrumento a través del “Plan de Gestión de Conflictos de Interés”, que para el año 2024 es el siguiente:

² Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano v2-2015

Componente 4 – Iniciativas Adicionales – Conflicto de Interés

Componente	Categoría	Actividades de Gestión	Responsables	Año 2024				Fuente
				Ene - Mar	Abr - Jun	Jul-Sept	Oct - Dic	
Planeación	Diseño de la estrategia para la gestión de conflictos de intereses	Mantener y/o actualizar en la Gestión de Riesgos - Mapas de Riesgos de Corrupción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC, la identificación de riesgos y controles frente a conflictos de intereses identificados en los procesos o dependencias críticas.	Oficial de Cumplimiento / Jaime Flórez Granados		Abr - Jun		Oct - Dic	Findeter
Condiciones institucionales	Comité de Gestión y Desempeño	Realizar en los comités de gestión y desempeño institucional, el seguimiento al plan de acción de la estrategia de gestión de conflicto de intereses realizado por la Oficina de Control Interno de Gestión.	Gerencia de Planeación y Gestión - Equipo de Gestión y Desempeño Institucional / Cesar I. Rocha Carrillo / Mauricio S. Saldarriaga L.	Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sept	Oct - Dic	Findeter
		Orientar ó asesorar legal o técnicamente a los servidores, contratistas, supervisores, coordinadores o jefes inmediatos, en la declaración de conflictos de intereses o decisión de impedimentos, recusaciones, inhabilidades o incompatibilidades.	Dirección Jurídica / Carlos Andrés Quintero Ortíz / Derly Hasbleidy Tovar Rubiano / Olga Carolina Amador Castaño	Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sept	Oct - Dic	Findeter
	Procesos y procedimientos	Revisar y Ajustar la documentación de los procesos o dependencias identificados con riesgo de posibles conflictos de intereses.	Oficial de Cumplimiento / Jaime Flórez Granados		Abr - Jun		Oct - Dic	Findeter
		Revisar la pertinencia y, de ser el caso, ajustar el manual de contratación o procedimientos de la gestión contractual de la entidad con orientaciones para que los servidores y contratistas realicen su declaración de conflictos de intereses, si se presenta la necesidad y/o modificaciones durante la vigencia	Dirección de Contratación / Lina Marcela Rincón Andrade / José Eladio León Menjura		Abr - Jun		Oct - Dic	Findeter
Pedagogía	Sensibilización y capacitación	Realizar la divulgación, sensibilización y/o capacitación relacionadas con los temas de código de Integridad, procedimiento de conflicto de intereses, el cumplimiento de la Ley 2013 de 2019 y el trámite de los impedimentos y recusaciones (según artículo 12 Ley 1437/2011) y canales institucionales dispuestos para tal efecto.	Jefatura de Talento Humano / Cesar Augusto de la Hoz Borja / Ana Liliana Támara / Ana Sheyla Ordóñez Duarte / Lina Marcela Alvarado		Abr - Sept			Findeter

Componente 4 – Iniciativas Adicionales – Conflicto de Interés

Componente	Categoría	Actividades de Gestión	Responsables	Año 2024				Fuente
				Ene - Mar	Abr -Jun	Jul-Sept	Oct - Dic	
Seguimiento y evaluación	Declaración de bienes, rentas y conflictos de intereses Ley 2013 de 2019	<p>Garantizar que los servidores públicos y contratistas de la entidad obligados por la Ley 2013 de 2019 publiquen la declaración de bienes, rentas y conflicto de intereses en el aplicativo establecido por Función Pública.</p> <p>Nota1: Se debe hacer seguimiento a las novedades y actualización en la página del SIGEP en los casos que sean aplicables a Findeter</p> <p>Nota2: Garantizar que las PEP(Personas Expuestas Políticamente) estén marcadas en el SIGEP.</p> <p>Nota3: Se debe publicar en página web el listado de Personas Expuestas Políticamente (Según Decreto 830 de 2021)</p>	Jefatura de Talento Humano / Cesar Augusto de la Hoz Borja/ Ana Liliana Támara / Ana Sheyla Ordóñez Duarte / Lina Marcela Alvarado				Oct - Dic	Findeter
	Registro de las declaraciones de conflictos de intereses	<p>Realizar seguimiento, monitoreo y análisis al registro de conflictos de intereses que han surtido tramite, así como de las denuncias presentadas a través de los diferentes canales.</p> <p>Adelantar el trámite ante los entes de control y/o autoridades respectivas en caso de que las denuncias presentadas por los diferentes canales lo requieran.)</p> <p>Nota 1: Este monitoreo debe contemplar el seguimiento participativo al avance de las acciones de integridad pública y recomendaciones del Conpes 4070 de 2021.</p>	<p>-Oficial de Cumplimiento (Trabajadores) Jaime Flórez Granados</p> <p>-Secretaria General (Alta Dirección y Junta Directiva) Julieta Judith Maestre Vásquez</p>	Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sept	Oct - Dic	Findeter
		Realizar el seguimiento y control a las actividades del plan de gestión de conflicto de interés y a la publicación de la declaración de bienes, rentas y conflictos de intereses de los servidores públicos y contratistas que se encuentran obligados por la ley 2013 de 2019 en la Entidad.	Oficina de Control Interno de Gestión / Rubiela Hernández Velasco / Doris E. Marquez Silva	Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sept	Oct - Dic	Findeter

3.5 Componente 5- Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

La Política de Participación Ciudadana en la Gestión Institucional se implementa por medio de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Atención al Ciudadano. 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, y se orienta principalmente a la presentación de los resultados de la gestión de la entidad en los territorios, así como a informar y visibilizar los logros y alcances de la gestión territorial en un periodo de tiempo determinado a la ciudadanía en general. 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 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 Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021, 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.

Rendición de Cuentas en Findeter:

Teniendo en cuenta que la misión de Findeter está enfocada a generar bienestar en los colombianos, 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 participe 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.

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 continúa, de forma que se enriquezca la actividad pública, la participación ciudadana y el control social.

Dentro de la Sección “Ley de Transparencia” de la página web de Findeter, en el Menú “Participa”, existe la sección de “[Rendición de Cuentas](#)”, a través de la cual se pone a disposición de la ciudadanía y grupos de interés, información relacionada con la estrategia de rendición de cuentas a través de diferentes mecanismos.

Como parte de esta estrategia esta estrategia se encuentra la Participación Ciudadana. La Entidad cuenta con un Plan de Participación Ciudadana y Servicios al ciudadano, Con el fin de dar a conocer a todos los ciudadanos cada uno de los escenarios y mecanismos de participación ciudadana y el servicio al ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Este documento se convierte en uno de los principales elementos para su efectivo cumplimiento, toda vez que permite vincular a los ciudadanos con sus saberes, conocimientos y experiencias en la construcción, seguimiento y control de las políticas, programas, planes, proyectos, servicios y trámites que desarrolla la Entidad garantizando así su transparencia, pertinencia, oportunidad, y calidad con los que cuenta la entidad, con este propósito diseñamos el presente documento como herramienta facilitadora y creadora de espacios de interacción efectiva con la ciudadanía.

Para mayor comprensión y profundidad a este respecto, pueden consultar el Plan de Participación Ciudadana de Findeter, el cual puede ser consultado en el siguiente enlace: [Plan de Participación Ciudadana de Findeter.](#)

Estrategia de Atención al Ciudadano en Findeter:

La Atención al Ciudadano es un fin esencial del Estado Colombiano, tal como lo dispone la Constitución Política de 1991 en el artículo 2°. En cumplimiento de este mandato, entidades como la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación, El Ministerio de las Tecnologías de la Información y la Función Pública entre otras entidades de la Rama Ejecutiva, lideran la formulación de políticas, iniciativas, instrumentos y metodologías encaminadas a satisfacer los requerimientos de los ciudadanos, bajo principios de oportunidad, racionalidad, eficacia, eficiencia y transparencia, en procura del goce efectivo de sus derechos

Findeter ha diseñado una estrategia de atención al ciudadano, a través de los cuales busca hacer visible y transparente la gestión institucional, acercar el ciudadano a lo público para propiciar condiciones de confianza y hacer posible el ejercicio del control social a la administración pública.

Dentro de la Sección “Ley de Transparencia” de la página web de Findeter, en el Menú “[Participa](#)”, se pone a disposición información sobre los espacios, mecanismos y acciones que Findeter dispone para hacer más estrecha la relación con sus grupos de interés y la ciudadanía en general, en los procesos de toma de decisiones y acciones públicas durante su diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento. En este micrositio encontrará las secciones: [1. Participación para el diagnóstico de necesidades e identificación de problemas](#); [2. Planeación y presupuesto participativo](#); [3. Consulta Ciudadana](#); [4. Colaboración e innovación abierta](#); [5. Rendición de Cuentas](#) y [6. Control Social](#).

Composición de la estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas:

Como ya se mencionó, La Participación Ciudadana en la Gestión Institucional se implementa por medio de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Estrategia de Atención al Ciudadano. Por lo anterior, a continuación, se presenta las acciones para Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, para el año 2024:

Componente 5 - Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas - Subcomponente Rendición de Cuentas

Subcomponente / procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada 2024					
				Ene - Mar	Abr -Jun	Jul-Sept	Oct - Dic		
Subcomponente 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.).	Participar por lo menos en cuatro (4) eventos	Jefatura de Mercadeo - Paola Rojas - Mireya Ximena Sánchez Ballesteros		Enero - Junio		Julio - Diciembre	
	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).	Rendición de Cuentas Sectorial Divulgada	Gerencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social - Ketty Quiroz - Juan Sebastián Guevara - Sandra Milena López Rojas					Oct - Dic
Subcomponente 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.)	Por lo menos 4 acciones de diálogo en el año	Jefatura de Mercadeo - Paola Rojas - Mireya Ximena Sánchez Ballesteros		Enero - Junio		Julio - Diciembre	
	2.2	Participar en la Rendición de Cuentas Sectorial liderada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.	Evento Rendición de Cuentas Sectorial realizada	Gerencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social - Ketty Quiroz - Juan Sebastián Guevara - Sandra Milena López Rojas				Julio - Diciembre	
Subcomponente 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)	Por lo menos cuatro (4) PR	Gerencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social - Ketty Quiroz - Juan Sebastián Guevara - Sandra Milena López Rojas		Enero - Junio		Julio - Diciembre	
Subcomponente 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. NOTA: La información base para análisis de usuarios del CHAT, es suministrada por la Gerencia de Desarrollo de Producto.	Informe estado de PQR'S (*)	Jefatura de Servicios Generales Sandra Millán / Luis David Reyes		Enero - Junio		Julio - Diciembre	
	4.2	Realizar evaluación de la estrategia de rendición de cuentas institucional, dada la participación de Findeter en la Rendición de Cuentas Sectorial	Informe Evaluación RC	Oficina de Control Interno de Gestión (Doris Marquez)					Dic
Subcomponente 5 Participación Ciudadana en la etapa de formulación 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.	Información recolectada de los principales problemas de la ciudad	Dirección de Ciudades y Competitividad (Johana Patricia Ruiz Jiménez - Beatriz Elena Puello Sierra)		Enero - Marzo			
		Fase de planeación: Levantar indicadores o seguimiento a los indicadores ya existentes en los instrumentos de planificación vinculantes del territorio	Levantamiento y/o seguimiento de Indicadores (dimensiones: económica, social, ambiental y fiscal y semaforización) en los instrumentos de planificación del territorio.			Enero - Marzo			
5.2	Estabilización de Indicadores Secundarios: 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.	Diagnóstico y análisis de priorización elaborado	Abril - Junio						
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. tiene menú contextual	Investigación territorial realizada que haya incorporado procesos de participación ciudadana				Julio - Diciembre			
Subcomponente 5 Promoción del control social en los programas 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.	Plan de Acción formulado			Abril - Junio			

Componente 5 - Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas - Subcomponente Atención al Ciudadano

Subcomponente / procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada 2024			
					Ene - Mar	Abr -Jun	Jul-Sept	Oct - Dic
Subcomponente 6.1 Estructura Admirativa y Direccionamiento Estratégico	6.1.1	Realizar capacitación en Servicio al Cliente	1 Capacitación	Gerencia de Desarrollo de Producto - Servicio al Cliente (Dora Velilla - Erika Londoño)		May-Jun	Jul-Sept	Oct - Dic
Subcomponente 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	Medición del Indicador	Jefatura de Servicios Generales - Sandra Millán - Luis David Reyes	Ene - Mar	Abr -Jun	Jul-Sept	Oct - Dic
Subcomponente 6.3 Talento Humano	6.3.1	Fortalecer la nueva estrategia de servicio al cliente de la Entidad, realizando acuerdos de servicio	1 Acuerdo	Gerencia de Desarrollo de Producto - Servicio al Cliente (Dora Velilla - Erika Londoño)	Febrero - Junio		Julio - Noviembre	
Subcomponente 6.4 Normativo y procedimental	6.4.1	Actualizar el procedimiento "Atención de Derechos de Petición, Quejas y Reclamos - GC-PR-005" del Sistema de Gestión Integrado -SGI, si se presentan modificaciones durante la vigencia	Procedimiento Actualizado	Jefatura de Servicios Generales - Sandra Patricia Millán Pérez- Luis David Reyes Yepes	Feb-Dic			
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.	Encuesta Satisfacción Clientes	Gerencia de Desarrollo de Producto - Servicio al Cliente (Dora Velilla - Erika Londoño)	Febrero - Diciembre			
	6.5.2	Elaborar informe trimestral del estado de PQR'S	Informe trimestral estado de PQR'S (*)	Jefatura de Servicios Generales - Sandra Patricia Millán Pérez- Luis David Reyes Yepes	Ene - Mar	Abr -Jun	Jul-Sept	Oct - Dic

Componente 5 - Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas - Subcomponente Racionalización de Trámites (Herramienta SUIT)

Findeter no contará en el año 2024 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.

3.6 Componente 6 - Transparencia y Acceso a la Información Pública

Este componente busca garantizar el derecho fundamental del ciudadano al Acceso a la Información Pública; éste implica la divulgación proactiva de la información; producción y captura de información; respuesta adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de Acceso; e implementación adecuada de la ley y sus instrumentos. Por lo anterior, Findeter busca emprender acciones encaminadas a fortalecer los mecanismos que garanticen el derecho fundamental que gozan ciudadanos, colaboradores y demás grupos de interés de la entidad.

En cumplimiento de la Ley 1712 o Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, la Procuraduría General de la Nación asumió la competencia de hacer el seguimiento de la implementación de esta norma en las entidades públicas. En razón a lo anterior, este ente de control implementó una matriz de autoevaluación, que debe ser diligenciada por todos los "Sujetos Obligados Tradicionales"², y con la cual se busca establecer su estado de 4 Sujetos Obligados Tradicionales: Toda entidad pública, incluyendo las pertenecientes a todas las Ramas del Poder Público, en todos los niveles de la estructura estatal, central o descentralizada por servicios o territorialmente, en los órdenes nacional, departamental, municipal y distrital. cumplimiento. Esta autoevaluación es auditada por la Procuraduría, que emite un dictamen final del estado de cumplimiento de la ley, informando los aspectos que deben ser ajustados por las entidades y asignando una calificación sobre 100 puntos.

En noviembre de 2023, dimos cumplimiento a dicho reporte mediante el diligenciamiento del formulario habilitado por la Procuraduría, para la vigencia 2023. Luego de atendido el instrumento de autodiagnóstico, registró una calificación de 100/100, para la vigencia 2022, en el cumplimiento de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.

Es importante mencionar que respecto de Trámites, Findeter no contará en el año 2024 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 ateniende 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.

En la vigencia 2023, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Findeter continuó actualizando en su portal web. En la vigencia 2024 se gestionarán las siguientes actividades:

Componente 6 - Transparencia y Acceso a la Información Pública

Subcomponente / procesos	Actividades	Entregable	Responsable	Fecha programada 2024				
				Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sept	Oct - Dic	
Subcomponente 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 digita	Página web actualizada	Gerencia de Comunicaciones (Jeisson Fabián Caro Luna)		Abr - Jun		Oct - Dic
	1.2	Elaborar informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta de Findeter, sobre las PQRD.	Informe trimestral estado de PQR'S (*)	Jefatura de Servicios Generales - Sandra Patricia Millán Pérez- Luis David Reyes Yepes	Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sept	Oct - Dic
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Gestionar las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano	Informe trimestral estado de PQR'S (*)	Jefatura de Servicios Generales - Sandra Patricia Millán Pérez- Luis David Reyes Yepes	Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sept	Oct - Dic
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	1. Mantener actualización el inventario de activos de información que manejan los procesos en el sistema de administración de riesgos 2. Ajustar y/o mantener la publicación de los siguientes de instrumentos de gestión de la información pública de acuerdo con los lineamientos del Programa de Gestión Documental de la Entidad: -Registro o Inventario de Activos de Información. -Índice de Información Clasificada y reservada. -Esquema de Publicación de Información. Nota: 1. En dado caso que se requiera la actualización de estos instrumentos alineados a las tablas de retención documental se realizara la respectiva actualización en el portal web de la entidad y en el portal de datos abiertos. 2. En dado caso que se requiera actualización el inventario de activos de información se realizará la respectiva actualización en el portal web de la entidad y en el portal de datos abiertos .gov	Instrumentos de gestión de la información pública actualizados y publicados	Vicepresidencia de Riegos (Carlos Alberto Guzman Silva - Leidy Paola Buitrago Velandia) y Jefatura de Servicios Generales (Claudia Y. Moreno / Sandra P. Millán)			Jul - Sept	Oct - Dic
	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.	Capacitar el 80% de los colaboradores de la Entidad	Jefatura de Servicios Generales (Claudia Y. Moreno / Sandra P. Millán)			Jul - Sept	Oct - Dic
	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. Nota: En la eventualidad que se presente el trámite de descarte documental se realizará la respectiva publicación de los inventarios a descarte.	Publicar en la página web de la Entidad el Inventario de activos de información documental actualizado (Inventario Documental y Actas de eliminación)	Vicepresidencia de Riegos (Carlos Alberto Guzman Silva - Leidy Paola Buitrago Velandia) y Jefatura de Servicios Generales (Claudia Y. Moreno / Sandra P. Millán)			Jul - Sept	Oct - Dic
	3.4	Mantener actualizados y publicados los instrumentos propios de la gestión documental de la entidad (Programa de Gestión Documental, Plan Institucional de Archivos, Tablas de retención documental, cuadro de Clasificación documental, Sistema Integrado de Conservación, Matriz de Acceso e inventarios documentales) (enlace https://www.findeter.gov.co/publicaciones/gestion_documental_pub).	Actualizar y publicar el Programa de Gestión Documental, Plan Institucional de Archivos, Tablas de retención documental, cuadro de Clasificación documental, Sistema Integrado de Conservación, Matriz de Acceso e inventarios documentales.	Jefatura de Servicios Generales (Claudia Y. Moreno / Sandra P. Millán)				Oct - Dic
Subcomponente 4 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.	Cumplimiento de la Norma Usabilidad y Accesibilidad para la página web	Gerencia de Comunicaciones (Jeisson Fabián Caro Luna)				Oct - Dic
Subcomponente 5 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.	Informe trimestral estado de PQR'S (*)	Jefatura de Servicios Generales - Sandra Patricia Millán Pérez- Luis David Reyes Yepes	Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sept	Oct - Dic

Es importante mencionar que la Entidad, permanentemente está en revisión y ajuste de los diferentes aspectos de su página web, tanto de sus contenidos regulares, como de los establecidos por la Ley, como es el caso de la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia), que establece los aspectos mínimos que deben ser publicados por las entidades y que son vigiladas y monitoreadas por la Procuraduría General de la Nación, a través de la Medición de ITA (Índice de Transparencia y Acceso a la Información), que regularmente se realiza en el segundo semestre de cada año.

3.7 Componente 7 – Estado Abierto

El estado abierto en Colombia es la política de gobierno que promueve y garantiza el acceso a la información para fortalecer la transparencia y la participación ciudadana en la gestión y control de lo público. El estado abierto es una cultura de lo público más dialogante con mayor equilibrio entre el poder y la ciudadanía, basada en la transparencia, el acceso a la información, la participación ciudadana la rendición de cuentas y la innovación y la tecnología.

La Transparencia se puede entender como la divulgación de información y datos por parte de las entidades públicas a la ciudadanía. Esta información debe ser relevante, además de ser publicada de manera oportuna, accesible, comprensible y reutilizable.

Actualmente Colombia se rige bajo la Ley 1712 de 2014 en materia de Transparencia y Acceso a la información. Esta ley busca garantizar el derecho fundamental de acceder a la información pública por parte de los ciudadanos y obtener de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita, respuesta a sus solicitudes con respecto a la misma.

Por otra parte, según el Conpes 4070 de 2021, el objetivo del Estado Abierto es fortalecer la relación Estado – Ciudadano, a través del impulso pilares como: 1. Derecho a la información pública; 2. Cultura de la integridad; 3. Lucha contra la corrupción y cultura de la legalidad; 4. Generación de valor público y 5. Innovación pública.

Teniendo en cuenta lo anterior, y considerando que la mayoría de estos pilares ya son abordados a través de los diferentes componentes descritos en el presente documento, en este numeral se profundiza en adelantar algunas acciones adicionales que complementan el cumplimiento y desarrollo de este componente:

Componente 7 - Estado Abierto								
Subcomponente / procesos	Actividades	Entregable	Responsable	Fecha programada 2024				
				Ene - Mar	Abr - Jun	Jul- Sept	Oct - Dic	
Subcomponente 1 Estado Abierto	1.1	Elaborar Informe de Gestión y Sostenibilidad Anual y Publicarlo en página web	Informe publicado en página web	Gerencia de Planeación y Gestión (Cesar Rocha; Mauricio Saldarriaga) / Gerencia de Comunicaciones (Jeisson Fabián Caro Luna)	Ene- Mar			
	1.2	Publicación de procesos de contratación en la página web y/o en el SECOPII (propios y de terceros)	Procesos de contratación publicados en página web	Jefatura de Contratación (José Eladio León Menjura)		Abril - Junio		Oct - Dic
	1.3	Publicación trimestral del seguimiento del Plan Estratégico Institucional en la página web. Nota: A pesar de que el corte es trimestral, se publica una vez la información del trimestre correspondiente este totalmente consolidada.	Seguimiento trimestral del plan estratégico institucional publicado	Gerencia de Planeación y Gestión - PE (Lida Imelda Giraldo Leitón; Carlos Mauricio Garcia Franco)	Ene - Mar	Abr - Jun	Jul- Sept	Oct - Dic
	1.4	Publicación del Presupuesto de la Entidad	Presupuesto anual de la entidad publicado	Jefatura de Presupuesto (Diana Marcela Gómez Aguilar; Ana Victoria Soto Carvajal)	Ene - Mar	Abr - Jun	Jul- Sept	Oct - Dic
	1.5	Revisión y actualización de la sección de "Ley de Transparencia" de la página web, incluido el menú "Participa"	Sección de "Ley de Transparencia" de la página web actualizada	Gerencia de Planeación y Gestión (Cesar Rocha; Mauricio Saldarriaga) / Gerencia de Comunicaciones (Jeisson Fabián Caro Luna)			Jul- Sept	
	1.6	Desarrollar un proyecto con al menos un actor del Sistema de Ciencia, Tecnología e Innovación	Proyecto formulado con el acompañamiento de un actor en busca de una solución a un reto de innovación	Gerencia de Planeación y Gestión – I+D+i (Andrea Rojas Ávila; Omar Fabián Romero Puerto; Angie Elizabeth Sanchez; Ana Mercedes Palacio)		Abr - Jun	Jul- Sept	Oct - Dic
	1.7	Programa de retos 2024	Retos identificados con su respectiva solución y plan de implementación.	Gerencia de Planeación y Gestión – I+D+i (Andrea Rojas Ávila; Omar Fabián Romero Puerto; Angie Elizabeth Sanchez; Ana Mercedes Palacio)	Ene - Mar	Abr - Jun	Jul- Sept	Oct - Dic

4. FECHAS DE SEGUIMIENTO Y PUBLICACIÓN

La Oficina de Control Interno de Gestión de FINDETER realizará seguimiento a la ejecución del Programa de Transparencia y Ética Pública de Findeter del año 2024, en los siguientes cortes: Abril 30; Agosto 31; y Diciembre 31 de 2024.

El Programa de Transparencia y Ética Pública debe elaborarse anualmente y publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año, en la página web institucional.