

El emprendimiento es de todos
Minhacienda

Entidad:										FINANCIERA DE DESARROLLO TERRITORIAL S.A.												
Vigencia:										Año 2020												
Fecha de Publicación:										31/01/2020												
Objetivo General:										Hacer del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, 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.												
										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 acciones de tipo normativo, administrativo ó 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.												
COMPONENTE 4:										ATENCIÓN AL CIUDADANO / SERVICIO AL CIUDADANO												
Subcomponente / procesos			Actividades							Meta o producto			Responsable		Fecha programada 2020							
															Ene - Mar		Abr -Jun		Jul-Sept		Oct - Dic	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico			1.1 Realizar una capacitación en servicio al cliente							1 capacitación			Dirección de Comunicaciones, Mercadeo y RS				Mayo - Dic					
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención			2.1 Realizar seguimiento al Indicador de Oportunidad de Respuesta de Servicio al cliente- Inquietudes y Sugerencias							Medición del Indicador			Dirección de Comunicaciones, Mercadeo y RS		Ene - Mar		Abr -Jun		Jul-Sept		Oct - Dic	
Subcomponente 3 Talento Humano			3.1 Fortalecer la nueva estrategia de servicio al cliente de la Entidad, realizando acuerdos de servicio en la Entidad							2 acuerdos de servicio			Dirección de Comunicaciones, Mercadeo y RS				febrero - Dic					
Subcomponente 4 Normativo y procedimental			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			Dirección de Comunicaciones, Mercadeo y RS				Abr-Jun				Oct-Dic	
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano			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			Dirección de Comunicaciones, Mercadeo y RS				Abr - Dic					
			5.2 Elaborar informe trimestral del estado de PQR'S.							Informe estado de PQR'S (*)			Dirección de Comunicaciones, Mercadeo y RS		Ene - mar		Abr-Jun		Jul - Sept		Oct-Dic	
Consolidación del Documento			Cargo: Gerencia de Planeación y Gestión																			
			Nombre: Jorge Luis Girando González																			
Seguimiento PAAC			Jefe de Control Interno de Gestión																			
			Nombre: Rubiela de Jesús Hernández Velasco																			
* Informe Consolidado de PQR'S: Con este informe se atenderán los requerimientos de cada componente del PAAC relacionados con este aspecto.																						
Seguimiento: La Oficina de Control Interno de Gestión de FINDETER realizará seguimiento a la ejecución del Plan Anticorrupción en los siguientes cortes: Abril 30; Agosto 31; y Diciembre 31 de 2020.																						