

## PRINCIPALES RESULTADOS

### MAPA ESTRATÉGICO CORPORATIVO

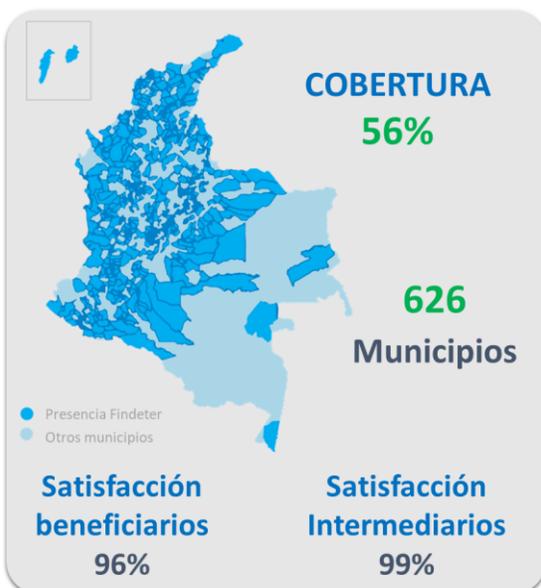
El Mapa Estratégico Corporativo de Findeter cuenta con cinco perspectivas, que agrupan los 16 objetivos estratégicos definidos así: Desarrollo, Eficiencia, Clientes, Gestión Integral y Capacidades.

A continuación, se presentan los principales resultados del Mapa Estratégico Corporativo para el año 2019, por perspectivas:

#### PERSPECTIVA: DESARROLLO



#### PERSPECTIVA: CLIENTES



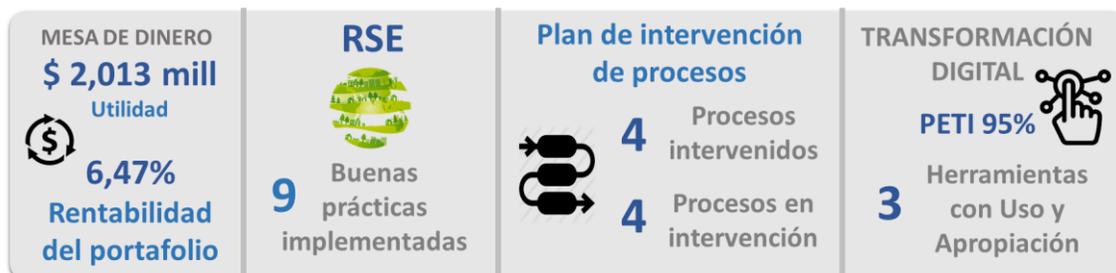
#### PERSPECTIVA: EFICIENCIA



#### PERSPECTIVA: GESTIÓN INTEGRAL



#### PERSPECTIVA: CAPACIDADES



La **perspectiva de Desarrollo** se creó con el fin de visibilizar el impacto de la labor de Findeter en los territorios, en línea con lo definido en la misión. En esta perspectiva durante

lo corrido del 2019 logramos habilitar la medición de los indicadores de impacto definidos, donde dos de ellos cumplieron la meta -“Beneficiarios Directos por proyectos” y “Proyectos con impacto en más de un municipio”-, mientras el indicador “Impacto en Municipios sin capacidad de estructuración” obtuvo un resultado por debajo de lo esperado, alcanzando 46 municipios frente a un esperado de 50 con un 92% de cumplimiento.

La medición de estos indicadores es un paso importante, porque nos permite consolidar los impactos finales de la gestión realizada, indicadores que por primera vez en la historia de la entidad se vincularon al mapa estratégico y habilitan el monitoreo de los avances que se presenten en estos frentes como resultado de la implementación del Plan Estratégico.

La **perspectiva de Eficiencia** consolida los objetivos enfocados a lograr los resultados financieros de la entidad, que se resumen en rentabilidad y eficiencia operativa. Los indicadores asociados alcanzaron resultados por encima de lo esperado, ROE con un cumplimiento del 112% y Eficiencia operativa con el 108%. La TIR social, que es un nuevo indicador definido en esta perspectiva, se encuentra en proceso de medición y establecimiento de línea base y meta.

En la **perspectiva de Clientes** se encuentran los objetivos que evidencian los resultados de la cobertura que tiene nuestros productos y servicios en el territorio nacional y la satisfacción de nuestros clientes. Desde inicios de 2019 se definió como indicador la cobertura de municipios, donde se logró cumplir la meta en 100,3%, llegando a 626 municipios de los 1.122 de la base total. En cuanto a la satisfacción de nuestros clientes, el estudio realizado generó un muy buen resultado en los dos casos, logrando un 96% de resultado en la encuesta de Beneficiarios y un 99% en la de intermediarios financieros.

La **perspectiva de Gestión Integral** reúne los objetivos relacionados con la gestión misional de Findeter, es decir los que indican el cumplimiento de nuestro modelo de gestión, a través de indicadores relacionados con los ingresos y la operación de los productos y servicios que ofrecemos. En cuanto al indicador de ingresos por la venta de productos y servicios asociados a la Planificación Territorial alcanzó un cumplimiento sobresaliente de 118,7%, mientras que los indicadores de ingresos por Ejecución y Financiación lograron cumplimientos satisfactorios de 100% y 95%, respectivamente. Los ingresos por venta integral y por estructuración alcanzaron resultados por debajo de lo esperado, logrando cumplimientos de 47% y 34% respectivamente. Los desembolsos tuvieron un comportamiento sobresaliente con un sobrecumplimiento en las metas del 114% llegando a los COP \$ 2,73 billones.

En la **perspectiva de Capacidades** se encuentran agrupados los objetivos con los que buscamos fortalecer nuestras condiciones y habilidades para lograr efectividad en nuestra gestión. En el indicador orientado a la incorporación de buenas prácticas para la sostenibilidad corporativa, se resaltan dentro de las nueve buenas prácticas implementadas la primera emisión de bonos sostenibles en el país y la puesta en marcha de la Estrategia de Sostenibilidad Corporativa, donde se define la hoja de ruta en materia de sostenibilidad que asegura una mejor planeación y mayor dinámica del tema en el horizonte de tiempo del plan estratégico.

Los indicadores de Utilidad de la mesa de dinero y Rentabilidad del portafolio presentaron un cumplimiento del 89% y 91%, respectivamente, un avance significativo considerando

que 2019 fue el primer año de operación de la mesa de dinero, lo que en un futuro representará una importante fuente de ingresos para Findeter.

En respuesta a los nuevos desafíos estratégicos y el fortalecimiento de nuestras capacidades para responder a los requerimientos de nuestros grupos de interés, venimos desarrollando un programa en cuya fase inicial se logró rediseñar la cadena de valor de Findeter partiendo de la definición de nuestro modelo de gestión integral, y se intervinieron los procesos de: Estructuración, Administración de recursos tercerizados y Planificación territorial, así como la validación del Proceso de gestión comercial con cuatro subprocesos. Adicionalmente, se dio inicio a la intervención de los procesos: Ejecución y Supervisión Proyectos, Planeación estratégica, Planificación financiera y presupuestal y Ejecución y control presupuestal.

De la mano de la intervención de los procesos hemos logrado mantener las certificaciones ISO 9001 e ISO 14001 que también hacen parte de las mediciones asociadas al mapa estratégico.

El avance de la transformación digital de la entidad se está monitoreando en dos frentes: por un lado, con el cumplimiento de los proyectos del Plan Estratégico de Tecnología de la Información (PETI), que para este año se centró en la definición del plan incluyendo la hoja de ruta para su ejecución y que al cierre del año alcanzó un avance de 95 y dio inicio también a uno de los proyectos definidos en la hoja de ruta que fue la “Implementación del aplicativo Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo” con un avance del 47%; por otra parte, con el uso y apropiación de las herramientas tecnológicas, donde se ejecutaron planes de trabajo con tres herramientas: Mi obra, Catálogo de servicios y Findeter aprende.