



FINDETER 2025

CAPITULO 2.

COMPONENTE PROGRAMÁTICO

Proceso	Actividades	Area Responsable	Persona Responsable de documentar acciones	Fecha Inicial	Fecha Final	Indicador (Si Aplica)	Fórmula	Meta 2025	Observaciones
	2.1.1. Riesgos para la integridad pública								
	Actualizar documento del Programa Antifraude y Corrupción, si se presentan modificaciones durante la vigencia.	Oficial de Cumplimiento	Jaime Flórez Granados	ene-25	dic-25	Documento Programa Antifraude y Corrupción revisado y actualizado.	N/A	100%	Las metas cuatrimestrales podrán variar según la eventualidad en que sea revisado y actualizado el documento del Programa Antifraude y Corrupción
	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 de riesgos de corrupción..	Oficial de Cumplimiento	Jaime Flórez Granados	ene-25	mar-25	Matriz de riesgos de corrupción revisada y publicada.	N/A	100%	
	Realizar jornadas de sensibilización sobre Fraude y Corrupción: Publicaciones :3	Oficial de Cumplimiento	Jaime Flórez Granados	ene-25	dic-25	Jornadas de sensibilización realizadas y finalizadas	N/A	100%	Las metas cuatrimestrales podrán variar según la época en que se ejecuten las jornadas de sensibilización sobre Fraude Corrupción.
	Efectuar y documentar las pruebas de recorrido de los controles.	Oficial de Cumplimiento	Jaime Flórez Granados	jul-25	dic-25	Pruebas de recorrido de controles realizada y documentada	N/A	100%	Las metas cuatrimestrales podrán variar según la época en que se efectúen y documenten las pruebas de recorrido de los controles.
	Realizar análisis de causas, riesgos corrupción y efectividad de controles	Oficina Control Interno de Gestión	Rubiel Hernández Velasco	ene-25	dic-25	Informe seguimiento	N/A	N/A	Esta actividad puede estar incluida en la acción del Componente Transversal, en el Numeral 1.10. Evaluación del programa: Auditoria; Mejora del presente instrumento.
	NUEVA: Establecer instrumentos para gestionar los riesgos a la integridad: Conflicto de intereses; soborno; corrupción y fraude. Los instrumentos para la gestión de estos riesgos debe contemplar la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos. Los riesgos para la Integridad son (Ver definiciones en anexo técnico de la ST): a. Conflicto de Interes. b. Soborno. c. Corrupción. d. Fraude <i>NOTA: Cada uno de estos riesgos deben ser gestionados conforme con lo establecido por la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas de el DAFP y la ST.</i>	Vicepresidencia de Riesgos Oficial de Cumplimiento	Leonardo Fabio Ramos / Diana Catalina Ramírez Elizalde Jaime Flórez Granados			Instrumentos implementados	N/A	N/A	Esta actividad ya está cumplida a través del Sistema de Administración de Riesgos - SIAR, así como con los procedimientos y documentos incluidos en el Sistema de Gestión Integrado - SGI que se mencionan en el documento integral de este programa en el Numeral 2.1.1.Riesgos para la integridad pública y adicionalmente la formulación del Plan de Gestión de Conflictos de Interés
	2.1.2. Canales de denuncia								
Estratégico: 2.1. Gestión de Riesgos	NUEVA: Contar con canales institucionales para recibir y tratar reportes de posibles irregularidades en la gestión, teniendo en cuenta que la participación ciudadana es fundamental para identificar riesgos.	Oficial de Cumplimiento	Jaime Flórez Granados			Canales de denuncia ya implementados en Findeter	N/A	N/A	Los canales de denuncia en Findeter ya se encuentran implementados y en correcta operación. (Ver documento word del programa PTEP Numeral 2.1.2. Canales de denuncia)
	2.1.3. Riesgo de LAFT/FPADM								
	NUEVA: Mantener actualizados en la eventualidad que se presenten modificaciones, los siguientes documentos que hacen parte del Sistema de Gestión Integral - SGI: 1.Manual: "Sistema de Administración de riesgos de lavado de activos y/o financiación del terrorismo - SARLAFT" - GR-MA-004; 2.Procedimiento "Identificación, Medición, monitoreo y control de los riesgos - SARLAFT" - GR-PR-006; y 3.Formato "Monitoreo SARLAFT" - GR-FO-004.	Oficial de Cumplimiento	Jaime Flórez Granados	ene-25	dic-25	Documentos del SGI actualizados	N/A	100%	Las metas cuatrimestrales podrán variar según la época en que se actualicen eventualmente los documentos del SGI sobre LAFT/FPADM
	NUEVA: Realizar cumplimiento de los reportes a la Unidad de Información y Análisis Financiero – UIAF en los casos de identificación de operaciones inusuales y/o sospechosas.	Oficial de Cumplimiento	Jaime Flórez Granados	ene-25	dic-25	Reportes efectuados a la UIAF	N/A	100%	Las metas cuatrimestrales podrán variar según la época en que se realicen reportes a la UIAF
	NUEVA: Realizar capacitaciones a los trabajadores nuevos dentro de su periodo de inducción, así como la capacitación anual dirigida a todos los trabajadores de la Entidad en los temas sobre LAFT/FPADM	Oficial de Cumplimiento	Jaime Flórez Granados	ene-25	dic-25	Capacitaciones realizadas	N/A	100%	Esta actividad esta relacionada con la acción del Componente Transversal, en el Numeral 1.8. Estrategia de Formación del presente instrumento.



CAPITULO 2.

COMPONENTE PROGRAMÁTICO

Proceso	Actividades	Area Responsable	Persona Responsable de documentar acciones	Fecha Inicial	Fecha Final	Indicador (Si Aplica)	Fórmula	Meta 2025	Observaciones
	NUEVA: Caracterizar de manera preventiva a los nuevos y/o potenciales clientes que se presenten para realizar operaciones con Findeter respecto de su nivel de vulnerabilidad a los riesgos LA/FT, con el fin de evitar para Findeter una eventual materialización de estos riesgos.	Oficial de Cumplimiento	Jaime Flórez Granados	ene-25	dic-25	Caracterización de nuevos y/o potenciales clientes respecto del riesgo de LA/FT.	N/A	100%	Las metas cuatrimestrales podrán variar según la época en que se realice alguna caracterización de nuevos y/o potenciales clientes para Findeter.
	2.1.4. Debida diligencia								
	NUEVA: Procurar el mantenimiento y/o actualización en la eventualidad que se presenten modificaciones, los siguientes documentos que hacen parte del Sistema de Gestión Integral - SGI: 1. Procedimiento VINCULACIÓN DE INTERMEDIARIOS - GC-PR-021; 2. Procedimiento VINNCLACIÓN Y ACTUALIZACION COOPERATIVAS Y CAJAS DE COMPENSACIÓN - GR-PR-034; 3. Procedimiento VINCULACIÓN Y ACTUALIZACIÓN CRÉDITO DIRECTO - GC-PR-047; 4. Instructivo CONSULTAS DE LISTAS RESTRICTIVAS - GR-IN-003.	Oficial de Cumplimiento	Jaime Flórez Granados	ene-25	dic-25	Documentos del SGI actualizados	N/A	100%	Las metas cuatrimestrales podrán variar según la época en que se actualicen los documentos del SGI mencionados en el documento word del programa PTEP, Numeral 2.1.4.Dbida diligencia.
	2.2.1. Redes Internas								
	NUEVA: Procurar que en las diferentes instancias de participación interna ya implementados en Findeter, se dialogue, intercambie información, se trabaje en el desarrollo de acciones estratégicas en los aspectos tratados en el programa PTEP.	Gerencia de Planeación y Gestión (Equipo GDI) Oficial de Cumplimiento	Cesar I. Roccha Carrillo / Mauricio Saldarriaga L. Jaime Flórez Granados	ene-25	dic-25	Relación de extractos de las actas de los comités internos donde se aborden aspectos del PTEP	N/A	100%	Las metas cuatrimestrales podrán variar según la época en que se realicen los comités internos donde se aborden aspectos del PTEP, entre otros: <u>* Se debe garantizar que en las instancias de decisión colectiva ya existentes, como los comités de gestión, comités de control, juntas directivas, órganos de asesoría, etc., las acciones estratégicas del PTEP hagan parte de la discusión, se vigilen y acompañe su implementación.</u>
Apoyo: 2.2. Redes y articulación	2.2.2. Redes Externas								
	NUEVA: Diseñar e implementar estrategia de integración e interoperabilidad NOTA: Aspecto incluido en el PETI Institucional.	Dirección de Tecnología	Carlos Mauricio Corredor Vera / Ana Mercedes aPlacio Castiblanco / Juan Alberto Castañeda	feb-25	dic-25	Estrategia de integración e interoperabilidad diseñada e implementada.	N/A	100%	Las metas cuatrimestrales podrán variar según la época en que se realice la actividad
	NUEVA: Consolidar la información de las diferentes instancias de participación externa de Findeter donde se dialogue, intercambie información, se trabaje sobre aspectos inherentes al programa PTEP.	Gerencia de Planeación y Gestión (Equipo GDI) Oficial de Cumplimiento	Cesar I. Roccha Carrillo / Mauricio Saldarriaga L. Jaime Flórez Granados	ene-25	dic-25	Relación de extractos de las actas ó información de los comités externos donde se aborden aspectos inherentes al PTEP	N/A	100%	Las metas cuatrimestrales podrán variar según la época en que se realicen los comités externos donde se aborden aspectos inherentes al PTEP, entre otros: <u>* Implementar mecanismos para el cumplimiento de los deberes legales, relacionados con redes externas tales como: Sistema Nacional de Integridad, MECI, Red anticorrupcion de jefes de control Interno, entre otras.</u>
	2.3.1. Acceso a la información pública y transparencia:								
	Transparencia activa.								



CAPITULO 2.

COMPONENTE PROGRAMÁTICO

Proceso	Actividades	Area Responsable	Persona Responsable de documentar acciones	Fecha Inicial	Fecha Final	Indicador (Si Aplica)	Fórmula	Meta 2025	Observaciones
	Revisar y coordinar la actualización de los menús de la sección de "Ley de Transparencia" de la página web, incluido el menú "Participa"	Gerencia de Planeación y Gestión (Equipo GDI) -Gerencia de Comunicaciones y RS	-Cesar I. Roccha Carrillo / Mauricio Saldarriaga L -Jeisson Fabián Caro Luna	jul-25	dic-25	Sección de "Ley de Transparencia" de la Pág. Web actualizada	N/A	100%	Actividad Anual. La programación de la Matriz ITA es tentativo y depende del cronograma que establezca la Procuraduría General de la Nación - PGN.
	Velar por la actualización permanente de los aspectos publicados en la página web de Findeter, de acuerdo con los ajustes e información remitida por los responsables de cada contenido.	Gerencia de Comunicaciones y RS	Jeisson Fabián Caro Luna	ene-25	dic-25	Página web actualizada	N/A	100%	La Gerencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social hará seguimiento a los líderes funcionales de la página web, para que ellos actualicen la información y los contenidos asignados. En caso de requerirse apoyo técnico adicional, esta gerencia los asistirá.
	Elaborar informe de todas las <u>solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta de Findeter, sobre las PQRSD.</u>	Jefatura de Servicios Generales	Sandra Patricia Millán Péro / Luis David Reyes Yepes	ene-25	dic-25	Informe Trimestral Estado PQRSD (*)	N/A	100%	
	NUEVA: Publicar y/o actualizar los procesos de contratación en la página web y/o en el SECOPII (propios y de terceros)	Jefatura de Contratación	José Eladio León Menjura	ene-25	dic-25	Procesos de contratación publicados en página web y en el SECOPII	N/A	100%	
	Publicar el Presupuesto de la Entidad en la página web en la sección "Ley de Transparencia"	Jefatura de Presupuesto y rentabilidad	Diana Marcela Gómez Aguilar / Ana Victoria Soto Carvajal	ene-25	dic-25	Presupuesto anual de la entidad publicado en la página web	N/A	100%	
	Elaborar Informe de Gestión y Sostenibilidad Anual y Publicarlo en página web	Gerencia de Planeación y Gestión (Equipo GDI)	Cesar I. Roccha Carrillo / Mauricio Saldarriaga L.	ene-25	abr-25	Informe IGS2024 publicado en página web	N/A	100%	
	Publicar informe trimestral del seguimiento del Plan Estratégico Institucional en la página web. <i>Nota : A pesar de que el corte es trimestral, se publica una vez la información del trimestre correspondiente este totalmente consolidada.</i>	Gerencia de Planeación y Gestión (Equipo P.E.)	Lida Imelda Giraldo Leito / Carlos Mauricio García Franco	ene-25	dic-25	Seguimiento trimestral del plan estratégico institucional publicado	N/A	100%	
	Transparencia pasiva.								
	Gestionar las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano	Jefatura de Servicios Generales	Sandra Patricia Millán Pérez / Luis David Reyes Yepes	ene-25	dic-25	Informe Trimestral Estado PQRSD (*)	N/A	100%	
	Desarrollar un proyecto con al menos un actor del Sistema de Ciencia, Tecnología e Innovación	Gerencia de Desarrollo de Producto (Unidad I+D+I)	Andrea Rojas Avila / Angie E. Sanchez / Santiago Rodríguez Salcedo	abr-25	dic-25	Proyecto formulado con acompañamiento de un actor en busca de una solución a un reto de innovación	N/A	100%	Las metas cuatrimestrales podrán variar según la época en que se desarrollen las fases del proyecto de innovación
	Elaborar informe de <u>solicitudes de acceso a información</u> pública conforme los requerimientos del Decreto 1081 / 2015 (Artículo 2.1.1.6.2.)	Jefatura de Servicios Generales	Sandra Patricia Millán Pérez / Luis David Reyes Yepes	ene-25	dic-25	Informe Trimestral Estado PQRSD (*)	N/A	100%	
	Criterio diferencial de Accesibilidad								
	Garantizar que la página web institucional cumpla con la Norma Técnica NTC5854 para nivel AA relacionada con accesibilidad en medios electrónicos para la población en situación de discapacidad.	Gerencia de Comunicaciones y RS	Jeisson Fabián Caro Luna	jul-25	dic-25	Cumplimiento de la Norma Usabilidad y Accesibilidad para la página web	N/A	100%	Se informará finalizado el año las actualizaciones y trabajos realizados por el proveedor de la página web en cumplimiento a la Resolución 1519 de 2020.
	NUEVA: Documentar y/o incorporar en el Sistema de Gestión Integrado - SGI a través de la herramienta "ISOLUCIÓN, el "Procedimiento para atención de ciudadanos de grupos étnicos de Colombia" (Lenguas Nativas)	Gerencia de Desarrollo de Producto	Dora Sofía Velilla Moreno / Adriana Mejía Botero	ene-25	dic-25	Procedimiento documentado en el SGI	N/A	100%	Las metas cuatrimestrales podrán variar según la época en que se documente y/o incorpore el procedimiento en el SGI - ISOLUCIÓN.



FINDETER 2025

CAPITULO 2.									
COMPONENTE PROGRAMÁTICO									
Proceso	Actividades	Area Responsable	Persona Responsable de documentar acciones	Fecha Inicial	Fecha Final	Indicador (Si Aplica)	Fórmula	Meta 2025	Observaciones
	Instrumentos de Gestión de la Información - IGI								
	(1) Mantener actualización del 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 de la Entidad: - Registro o Inventario de Activos de Información. -Índice de Información Clasificada y reservada. -Esquema de Publicación de Información. Nota: (1) En caso que se requiera actualización de estos instrumentos alineados a las TRD se realizara la respectiva actualización en el portal web de la entidad y en el de datos abiertos. (2) En caso que se requiera actualización del inventario de activos de información se realizará la respectiva actualización en portal web de la entidad y en portal de datos abiertos .gov	Vicepresidencia de Riesgos (Seguridad de la Información) Jefatura de Servicios Generales	Carlos Alberto Guzmán Silva / Leidy Paola Buitrago Velandia Claudia Yovanna Moreno Bermudez / Sandra Patricia Millán Pérez	ene-25	dic-25	Instrumentos de gestión de la información pública - IGI actualizados y publicados (En página web de la Entidad y en el portal www.datos.gov.co)	N/A	100%	1.Las metas cuatrimestrales podrán variar según la época en que se actualicen y publiquen los documentos mencionados. 2.Las áreas responsables tienen estrecha complementariedad en el desarrollo de la actividad.
	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.	Jefatura de Servicios Generales	Claudia Yovanna Moreno Bermudez / Sandra Patricia Millán Pérez	ene-25	dic-25	Capacitación a los colaboradores de la Entidad	N/A	100%	Las metas cuatrimestrales podrán variar según la época en que se fortalezcan los documentos mencionados.
	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.	Vicepresidencia de Riesgos (Seguridad de la Información) Jefatura de Servicios Generales	Carlos Alberto Guzmán Silva / Leidy Paola Buitrago Velandia Claudia Yovanna Moreno Bermudez / Sandra Patricia Millán Pérez	ene-25	dic-25	Publicar en la Página web de la Entidad el Inventario Activos Información Docum.actualizado (Inventario Documental y Actas eliminación)	N/A	100%	1.Las metas cuatrimestrales podrán variar según la época en que se actualicen los documentos mencionados. 2.Las áreas responsables tienen estrecha complementariedad en el desarrollo de la actividad.
	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). https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/instrumentos-de-gestion-de-la-informacion#cont	Jefatura de Servicios Generales Vicepresidencia de Riesgos (Seguridad de la Información)	Claudia Yovanna Moreno Bermudez / Sandra Patricia Millán Pérez Carlos Alberto Guzmán Silva / Leidy Paola Buitrago Velandia	ene-25	dic-25	Actualizados y publicados Prog. Gestión Documental, Plan Institucional Archivos, TRD, Cuadro Clasificación Doc., Sistema Integrado Conservación, Matriz Acceso e inventarios Doc.	N/A	100%	Las metas cuatrimestrales podrán variar según la época en que se actualicen los documentos mencionados. Las áreas responsables tienen estrecha complementariedad en el desarrollo de la actividad.
	2.3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas								
	Información de calidad y en lenguaje claro								
Abravo: 2.3. Cultura de la Legalidad y Estado Abierto	Participar en eventos en donde se socialice la gestión realizada por la Entidad a los diferentes Grupos de interes (Foros, Cumbres, Conversatorios, etc).	Jefatura de Mercadeo	Paola Andrea Rojas / Mireya Ximena Sánchez Ballesteros	ene-25	dic-25	Participar por lo menos en cuatro (4) eventos	N/A	100%	Las metas cuatrimestrales podrán variar según la época en que la Entidad participe o realice eventos con Grupos de Interés
	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).	Gerencia de Comunicaciones y RS	Ketty Rocio Quiroz Tromp / Juan Sebastián Guevara Roncancio / Sandra Milena López Rojas	jul-25	dic-25	Rendición de Cuentas Sectorial Divulgada	N/A	100%	Las metas cuatrimestrales podrán variar según la época en que el MHCP lleve a cabo su ejercicio de rendición de cuentas
	NUEVA: Promover el lenguaje claro en Findeter, por medio de una estrategia de comunicación interna.	Gerencia de Desarrollo de Producto	Dora Sofia Velilla Moreno / Adriana Mejia Botero	abr-25	dic-25	Material sobre lenguaje claro divulgado	N/A	100%	Las metas cuatrimestrales podrán variar según la época en que se realice esta actividad
	Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones								
	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 interes. (Dichas acciones hacen parte del proceso permanente de Rendición de Cuentas de la Entidad.)	Jefatura de Mercadeo	Paola Andrea Rojas / Mireya Ximena Sánchez Ballesteros	ene-25	dic-25	Por lo menos 4 acciones de diálogo en el año	N/A	100%	Las metas cuatrimestrales podrán variar según la época en que se organicen y ejecuten acciones de diálogo



CAPITULO 2.

COMPONENTE PROGRAMÁTICO

Proceso	Actividades	Area Responsable	Persona Responsable de documentar acciones	Fecha Inicial	Fecha Final	Indicador (Si Aplica)	Fórmula	Meta 2025	Observaciones
	Participar en la Rendición de Cuentas Sectorial liderada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público - MHCP	Gerencia de Comunicaciones y RS	Ketty Rocío Quiroz Tromp / Juan Sebastián Guevara Roncancio / Sandra Milena López Rojas	jul-25	dic-25	Participación en Evento Rendición de Cuentas Sectorial realizada	N/A	100%	Las metas cuatrimestrales podrán variar según la época en que el MHCP lleve a cabo su ejercicio de rendición de cuentas
	<i>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</i>								
	Realizar Planes de Relacionamiento (PR) (Grupos de interés y Medios de Comunicación)	Gerencia de Comunicaciones y RS	Ketty Rocío Quiroz Tromp / Juan Sebastián Guevara Roncancio / Sandra Milena López Rojas	ene-25	dic-25	Por lo menos cuatro (4) Planes de Relacionamiento PR	N/A	100%	Las metas cuatrimestrales podrán variar según la época en que se realicen los PR
	<i>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</i>								
	Evaluar la atención de los usuarios en el chat de Findeter que permita determinar elementos de mejora para el mismo	Jefatura de Servicios Generales	Sandra Patricia Millán Pérez / Luis David Reyes Yepes	ene-25	dic-25	Informe Trimestral Estado PQRSD (*)	N/A	100%	
	Realizar evaluación de la estrategia de rendición de cuentas institucional, dada la participación de Findeter en la Rendición de Cuentas Sectorial	Oficina Control Interno de Gestión	Rubiela Hernandez Velasco / Doris Elena Márquez Silva		dic-25	Informe de Evaluación RC	N/A	100%	
	NUEVA: Consolidar Informe de la Ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas de Findeter	Gerencia de Planeación y Gestión (Equipo GDI)	Cesar I. Roccha Carrillo / Mauricio Saldarriaga L.	dic-25	feb-26	Informe consolidado de la ejecución de la estrategia de Rendición de cuentas	N/A	100%	
	<i>Participación Ciudadana en la etapa de validación de las investigaciones territoriales lideradas desde la Dirección de Ciudades y Competitividad, cuando la metodología a aplicar así lo contemple</i>								
	NUEVA: Implementar en los territorios previamente seleccionados la metodología de investigación para la Priorización de Proyectos Regionales de Inversión, la que incorpora en su Fase de Validación, talleres presenciales y/o virtuales con los actores de los territorios priorizados, con el objeto de validar y complementar la información producida en la investigación e identificar las prioridades de inversión desde la perspectiva de distintos grupos de interés, tales como Gobierno y Sociedad/comunidad. <u>Meta o Producto: dos investigaciones que hayan incorporado procesos de participación ciudadana.</u>	Dirección de Estudios Territoriales <i>Nota: Apoya Dirección de Estudios Económicos</i>	Catalina Cárdenas	feb-25	dic-25	No. de investigaciones con talleres de participación ciudadana realizados y con documento de memoria y conclusiones de los talleres <u>Meta o Producto: dos investigaciones que hayan incorporado procesos de participación ciudadana.</u>	N/A	100% (2 Investigaciones)	Las metas cuatrimestrales podrán variar según la época en que se trabaje con un territorio
	<i>Atención al ciudadano</i>								
	<i>Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico</i>								
	Fortalecer la estrategia de Servicio al Cliente por medio de capacitación	Gerencia de Desarrollo de Producto	Dora Sofia Velilla Moreno / Adriana Mejía Botero	sep-25	dic-25	Capacitación realizada	N/A	100%	Las metas cuatrimestrales podrán variar según la época en que se realice esta actividad
	<i>Fortalecimiento de los canales de atención</i>								
	Realizar seguimiento al Indicador de Oportunidad de Respuesta de Servicio al cliente- Inquietudes y Sugerencias	Jefatura de Servicios Generales	Sandra Patricia Millán Pérez / Luis David Reyes Yepes	ene-25	dic-25	Medición del Indicador	N/A	100%	Las metas cuatrimestrales podrán variar según la época en que se realice esta actividad
	<i>Talento Humano</i>								
	<i>Normativo y procedimental</i>								
	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	Jefatura de Servicios Generales	Sandra Patricia Millán Pérez / Luis David Reyes Yepes	feb-25	dic-25	Procedimiento Actualizado	N/A	100%	Las metas cuatrimestrales podrán variar según la época en que se realice esta actividad
	<i>Relacionamiento con el ciudadano</i>								



CAPITULO 2.

COMPONENTE PROGRAMÁTICO

Proceso	Actividades	Area Responsable	Persona Responsable de documentar acciones	Fecha Inicial	Fecha Final	Indicador (Si Aplica)	Fórmula	Meta 2025	Observaciones
	Realizar medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido.	Gerencia de Desarrollo de Producto	Dora Sofia Velilla Moreno / Adriana Mejia Botero	feb-25	dic-25	Encuesta Satisfacción Clientes realizada	N/A	100%	Las metas cuatrimestrales podrán variar según la época en que se realice esta actividad
	Elaborar informe trimestral del <u>estado de PQRSD</u>	Jefatura de Servicios Generales	Sandra Patricia Millán Pérez / Luis David Reyes Yepes	ene-25	dic-25	Informe Trimestral Estado PQRSD (*)	N/A	100%	
	<i>Racionalización de trámites</i>								
	Findeter no contará en el año 2025 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 SUI: "...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 SUI.	Dirección de crédito	William Mauricio Prieto Bustamante	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
	2.3.3. Integridad en el servicio público								
	NUEVA: Actualizar y/o apropiar los instrumentos que de acuerdo con el Sistema Nacional de Integridad, permitan cumplir las disposiciones de la Ley 2016 de 2020. <i>Nota: Pueden ser objeto de actualización dichos instrumentos en cualquier momento (Código de Buen Gobierno , Código de Ética de Integridad) por decisiones de la alta dirección ó generados por nuevos requerimientos normativos ó legales.</i>	Secretaria General	Julieta Judith Maestre Vasquez	ene-25	dic-25	Código de Buen Gobierno, Código de Ética de Integridad actualizados y apropiados.	N/A	100%	Las metas cuatrimestrales podrán variar según la época en que se realice esta actividad
	Plan de Gestión de Conflictos de Interés								
Estratégico: 2.4. Iniciativas adicionales	Realizar las acciones contempladas en el "Plan de Gestión Estratégica de Conflicto de Interés" de la vigencia.	Gerencia de Planeación y Gestión (Equipo GDI)	Cesar I. Roccha Carrillo / Mauricio Saldarriaga L.	ene-25	dic-25	Informe consolidado de seguimiento a la ejecución de las actividades del "Plan de Gestión de Estratégica de Conflicto de Interés" de la vigencia	N/A	100%	