

## **ESTRATEGIA Y OPERACIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA EN FINDETER**

### Contenido

Introducción .....	2
1.Marco Normativo .....	2
2.Naturaleza Jurídica y Estructura Organizacional - Organigrama Institucional.....	4
2.1. Cambios recientes en la estructura organizacional relacionados las dependencias que lideran el relacionamiento con el ciudadano. ....	12
2.2. Dependencias articuladas con la estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía.....	14
3.Marco Estratégico Institucional.....	15
4.Instrumentos de Gestión y Desempeño Institucional.....	17
5.Sistema de Gestión Integrado – SGI (Procesos y procedimientos del relacionamiento con la ciudadanía).....	22
6.Cadena de Valor del relacionamiento con la ciudadanía en Findeter.....	24
7.Productos del relacionamiento con la ciudadanía y Atributos transversales.....	26
8.Resultados e impactos.....	28

## Introducción

Este documento presenta la forma como se encuentra integrada la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía en Findeter y de qué manera se lideran al interior de la Entidad la implementación de las políticas que inciden en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública dando cumplimiento con las disposiciones de la Ley 2052 de 2020.

A través de este instrumento, se presenta la información con la cual cuenta la Entidad para analizar y establecer su situación de relación estrecha con la ciudadanía y a partir de allí fortalecer su gestión de cara a los grupos de valor.

Es así como se tienen identificados (ó describen) los insumos que procesa, las actividades clave, los productos ó servicios, los efectos e impactos, los procesos y los procedimientos, principales roles, funciones y perfiles de la alta dirección, así como la complementariedad existente en la estructura administrativa.

Este documento se desarrolla a través de las siguientes secciones: 1. Marco Normativo de referencia aplicable a la Entidad en las actividades macro que contempla la relación de Findeter con la ciudadanía y grupos de valor; 2. Naturaleza jurídica y estructura organizacional al corte de diciembre de 2022, que destaca las dependencias que han venido liderando los aspectos inherentes a la relación de la Entidad con la ciudadanía conforme lo establecido en la Ley 2052 de 2020, así como los últimos cambios en la estructura administrativa que ha venido adoptando la Financiera en el último año y con los cuales ya ha venido fortaleciendo y asegurando un adecuado suministro de su oferta de bienes y servicios con miras a satisfacer o resolver los problemas o necesidades de los usuarios y grupos de valor.

## 1. Marco Normativo

Las herramientas normativas con las cuales alineamos los componentes del relacionamiento con la ciudadanía en Findeter son:

No.	Componente	Marco Normativo
1	Gestión Integral de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</li> <li>• Decreto 1083 de 2015: MECI</li> <li>• La Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción</li> <li>• Circular Externa 038 de 2011</li> <li>• Convención para combatir el cohecho de servidores públicos extranjeros en transacciones comerciales internacionales de la OCDE Ley 1573 de 2012.</li> <li>• Guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” emitido por DAFP.</li> <li>• Convención de las naciones unidas contra la corrupción, aprobado mediante la Ley 970 de 2005.</li> <li>• Convención interamericana contra la corrupción aprobado mediante la Ley 412 de 1997</li> </ul>

No.	Componente	Marco Normativo
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convención de las Naciones Unidas contra la delincuencia organizada transnacional aprobado mediante la Ley 800 de 2003.</li> <li>• Ley 1778 de 2016. Ley Antisoborno transnacional y nacional.</li> <li>• Resolución 2657 del 25 de julio de 2016 - SuperSociedades</li> <li>• Circular externa 3 del 26 de julio de 2016 - SuperSociedades</li> <li>• Ley 2195 de enero 18 de 2022 - Medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción.</li> </ul>
2	Redes Institucionales y Canales de Denuncia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto que crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano Decreto 2623 de 2009.</li> <li>• Política Nacional de Servicio al Ciudadano, Conpes 3649 de 2010.</li> <li>• Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 1712 de 2014</li> <li>• Ley que regula Derecho Fundamental de Petición, Ley 1755 de 2015.</li> <li>• Decreto 1008 de 2018. Política de Gobierno Digital,</li> <li>• Circular Externa 038 de 2011.</li> <li>• Decreto 2573 de 2014.</li> <li>• Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO.</li> <li>• Programa Antifraude y Corrupción.</li> <li>• Manual de Gobierno en Línea.</li> </ul>
3	Legalidad e Integridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) - Dimensión del Talento Humano</li> <li>• Código de Ética e Integridad de Findeter PES-DA-010</li> </ul>
4	Iniciativas Adicionales: Conflictos de Intereses	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 1437 de 2011</li> <li>• Ley 2013 de 2019</li> <li>• Ley 2016 de 2020</li> <li>• Constitución Política de Colombia, artículos 6 y 122</li> <li>• Ley 599 de 2000, artículos 397, 398</li> <li>• Ley 734 de 2002, artículos 40, artículo 48 numeral 17, 50, 52, 55 numeral 2, 84, 86, 87 y 217, artículo 84</li> <li>• Ley 1474 de 2011, artículo 113.</li> <li>• Ley 1564 de 2012, artículo 141.</li> <li>• Ley 2013 de 2019, artículos 1</li> <li>• Código de Buen Gobierno</li> <li>• Código de Ética e Integridad</li> <li>• Política Antifraude y Corrupción</li> </ul>
5	Participación Ciudadana y	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 1757 de 2015. - Ley de Promoción y Protección al Derecho a la Participación Democrática</li> </ul>

No.	Componente	Marco Normativo
	Rendición de Cuentas	• 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.
	Rendición de Cuentas	• Decreto 2591 de 1991 - Tutela
		• Constitución Política de Colombia: Artículos 1,2,13,20,23,40,45,48,51, 52,55,56,79,87,8889,95,103,104,105,106,270 y 377
		• 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 de2010
6	Transparencia y Acceso a la Información	• Ley 1712 de2014. - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
		• Ley 1757de 2015. - Ley de Promoción y Protección al Derecho a la Participación Democrática
		• Ley 1755 de 2015. - Ley que regula Derecho Fundamental de Petición.
7	Estado Abierto	• Ley 1712 de2014. - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
		• Ley 1755 de 2015. - Ley que regula Derecho Fundamental de Petición.
		• Resolución 1519 de 2020
		• CONPES 4070 de diciembre de 2021 - Modelo estado Abierto

## 2.Naturaleza Jurídica y Estructura Organizacional- Organigrama Institucional

La Financiera de Desarrollo Territorial S.A. – FINDETER, es una sociedad de economía mixta no asimilada a empresa industrial y comercial del Estado del orden nacional, del tipo de las anónimas, organizada como un establecimiento de crédito, con régimen de derecho privado, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia. FINDETER no se encuentra en situación de subordinación, ni tiene relación con sociedades matrices o controlantes, ni sociedades filiales o subordinadas. Su marco legal lo constituyen la Ley 57 de 1989, el Decreto 4167 de 2011, y los artículos 268 y siguientes del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, y aquellas normas que las complementen o las modifiquen.

**Dirección General:** Calle 103 No. 19-20, Bogotá D.C. **PBX:** (601) 623 0311 / 623 0388 **Línea gratuita nacional:** 01-8000-116622

 @findetercol 
  @findeter 
  findeter 
  @findetercol 
  linkedin.com/company/findeter

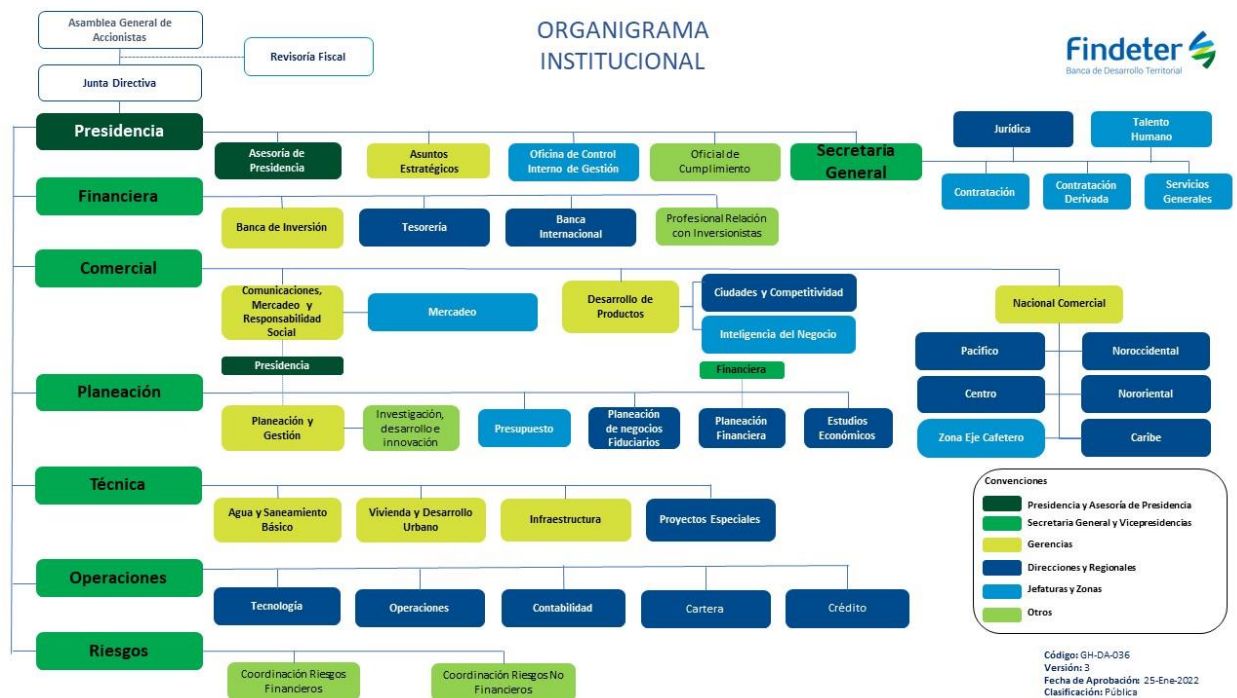
[www.findeter.gov.co](http://www.findeter.gov.co)

De acuerdo con lo establecido en los estatutos de la Financiera, se destaca dentro de otras funciones de la Junta Directiva la siguiente:

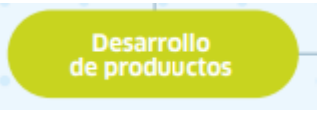
Literal f) “Establecer y modificar la planta de personal, la estructura orgánica y las escalas de remuneración de los cargos de las distintas categorías.”


A continuación, se presenta la estructura organizacional de Findeter al corte del 31 de diciembre de 2022:


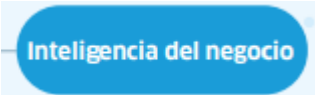
**A Diciembre de 2022**



La Financiera de Desarrollo Territorial S.A – FINDETER, para atender sus funciones como banco de desarrollo asignados a través de la Ley 57 de 1989 y con el fin de dar cumplimiento a la Misión y Visión establecidas en el Plan Estratégico Corporativo, contó al finalizar el año 2022 con los siguientes cargos que conformaron la estructura organizacional de la Entidad y con los cuales se han venido liderando las actividades relacionadas con la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía, clientes, usuarios y grupos de valor, así:

Política MIPG	Dependencia líder	Funciones Manual GH-MA-002, V53, 19/05/2023
<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio al ciudadano;</li> <li>Transparencia y acceso a la información pública;</li> </ul>	Gerencia de 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Define la estrategia de Servicio al Cliente de la Financiera.</li> <li>Propone y ejecuta políticas, estrategias y actividades que tengan como fin el mejoramiento del servicio al cliente.</li> <li>Lidera el diseño de nuevos productos y la modificación de productos, de acuerdo con la estrategia corporativa.</li> <li>Orienta los estudios, benchmark y análisis de sectores financiables por FINDETER como fuentes de información para el diseño y modificación de productos financieros y no financieros.</li> <li>Atiende canales propios del que hacer necesario para gestionar y dar respuesta satisfactoria en términos de calidad, cobertura y cumplimiento a las peticiones y requerimientos que los ciudadanos realizan a través de: CHAT; Teléfono (PBX); Línea Gratuita (01 8000116622); Findeter Virtual; Findeter a un click.</li> <li>Atiende, actualiza y ejecuta todo lo relacionado con el Manual de Atención al Consumidor Financiero.</li> </ul>


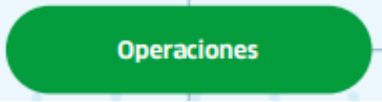
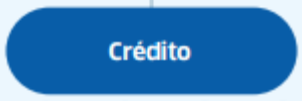
Política MIPG	Dependencia que ejecutan los componentes de las políticas	Funciones Manual GH-MA-002, V53, 19/05/2023
<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio al Ciudadano</li> </ul>	Vicepresidencia 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promociona los productos de la entidad en el mercado, potencializando las relaciones con los clientes.</li> <li>Asiste a la Presidencia de la entidad en cualquier tema relacionado con la operación del negocio, relaciones interinstitucionales, consultas y/o solicitudes de clientes y entes de control.</li> <li>Propone y ejecuta políticas, estrategias y actividades que tengan como fin el mejoramiento del servicio</li> </ul>

Política MIPG	Dependencia que ejecutan los componentes de las políticas	Funciones Manual GH-MA-002, V53, 19/05/2023
		al cliente. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adelanta las gestiones necesarias de mercadeo y promoción de servicios.</li> <li>• Diseña, evalúa, analiza y propone ante las áreas correspondientes la presentación de nuevos o especiales servicios a los clientes.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio al Ciudadano</li> </ul>	Gerencia 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administra el proceso asignación de clientes actuales y potenciales de la zona asignada.</li> <li>• Suministra información de clientes actuales y potenciales.</li> <li>• Visita y atiende con los gerentes de cuenta a los clientes vinculados y potenciales.</li> <li>• Diseña, evalúa, analiza y propone la presentación de nuevos o especiales servicios a los clientes.</li> <li>• Asiste a la Vicepresidencia Comercial entre otros, en consultas o solicitudes de los clientes.</li> <li>• Atiende clientes que se acerquen a la oficina solicitando información con relación a las líneas de redescuento FINDETER.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio al Ciudadano</li> </ul>	Jefatura de 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseña e implementa estrategias de mercado y comerciales requeridas para brindar a los clientes soluciones oportunas y relaciones de largo plazo.</li> <li>• Desarrolla y fortalece la estrategia de Servicio de la Compañía, con el fin de fidelizar a los clientes y trabajar en relaciones a largo plazo.</li> <li>• Define los criterios de segmentación de mercado y de clientes, por nichos y genera estrategias específicas para cada uno de ellos.</li> <li>• Proponer nuevos servicios a través de los cuales los clientes incrementen su percepción de valor y calidad de servicio sobre la institución.</li> </ul>



Política MIPG	Dependencia que ejecutan los componentes de las políticas	Funciones Manual GH-MA-002, V53, 19/05/2023
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza una revisión Trimestral del Negocio como contexto estratégico para la rendición de cuentas corporativas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio al ciudadano;</li> <li>Transparencia y acceso a la información pública;</li> <li>Participación ciudadana</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Gerencia de</p> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; border-radius: 15px; background-color: #c8e6c9; padding: 5px; display: inline-block;">       Comunicaciones,        mercadeo y        responsabilidad social     </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establece y define el plan de relacionamiento de la entidad con los públicos de interés establecidos en su plan estratégico.</li> <li>Garantiza la comunicación interna y externa de FINDETER, de acuerdo con los objetivos estratégicos de la Entidad, para lograr que los clientes, grupos de interés y la comunidad en general la reconozcan como empresa sólida, transparente y rentable que impulsa la infraestructura del país.</li> <li>Propone y ejecuta políticas, estrategias y actividades relacionadas con programas de comunicación corporativa externa, con el fin de coordinar y divulgar oportunamente a periodistas y medios sobre la Entidad.</li> <li>Establece un plan de trabajo con el fin de fortalecer las relaciones públicas de las distintas áreas de la Entidad con sus públicos de interés.</li> <li>Divulga 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).</li> <li>Gestiona lo concerniente a la participación de FINDETER en la Rendición de Cuentas Sectorial liderada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.</li> <li>Realiza Planes de Relacionamiento (PR).</li> </ul>

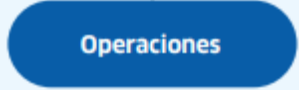
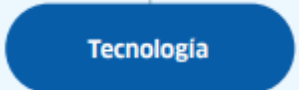
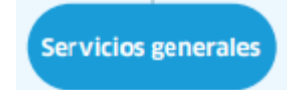



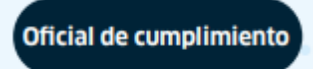
Política MIPG	Dependencia que ejecutan los componentes de las políticas	Funciones Manual GH-MA-002, V53, 19/05/2023
<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio al ciudadano;</li> <li>Transparencia y acceso a la información pública;</li> <li>Participación ciudadana</li> </ul>	<p>Jefatura de</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Define, elabora y ejecuta el plan de mercadeo de la Entidad, orientado a fortalecer la imagen y el posicionamiento de FINDETER.</li> <li>Participa en la construcción de la arquitectura del portafolio de productos, el manual de marca de la Entidad y demás activos de marketing.</li> <li>Formula, implementa y orienta los estudios de mercado.</li> <li>Proyecta y desarrolla el plan de eventos en los cuales la Entidad deba participar, focalizándose en los públicos meta de los productos del portafolio.</li> <li>Diseña la estrategia de medios de acuerdo con los objetivos de las campañas publicitarias a ejecutar.</li> <li>Gestiona los eventos en donde se socialice la gestión realizada por la Entidad a los diferentes Grupos de interés (Foros, Cumbres, Conversatorios, etc.).</li> <li>Organiza y ejecuta 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).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Racionalización de trámites</li> </ul>	<p>Vicepresidencia de</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analiza las implicaciones tecnológicas requeridas para el desarrollo de nuevos productos y servicios.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Racionalización de trámites</li> </ul>	<p>Dirección de</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planifica, dirige y evalúa las solicitudes de redescuento y crédito directo de acuerdo con las condiciones pactadas con los intermediarios y clientes.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Racionalización de trámites</li> </ul>	<p>Dirección de</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisface al cliente interno y externo, dando cumplimiento a lo ofrecido con los productos y servicios de la</li> </ul>


**Dirección General:** Calle 103 No. 19-20, Bogotá D.C.    **PBX:** (601) 623 0311 / 623 0388    **Línea gratuita nacional:** 01-8000-116622

 @findetercol   
  @findeter   
  findeter   
  @findetercol   
  linkedin.com/company/findeter

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

Política MIPG	Dependencia que ejecutan los componentes de las políticas	Funciones Manual GH-MA-002, V53, 19/05/2023
		Entidad.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio al ciudadano;</li> <li>Transparencia y acceso a la información pública</li> </ul>	Dirección de 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantiza el establecimiento de adecuados canales de comunicación, que faciliten y agilicen el flujo de información con los clientes internos y externos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio al ciudadano;</li> <li>Transparencia y acceso a la información pública;</li> <li>Participación ciudadana;</li> <li>Racionalización de trámites</li> </ul>	Jefatura de 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asesora y apoya a la Alta Dirección de la Entidad en la implementación de mejores prácticas que contribuyan al fortalecimiento del Sistema de Control con el fin de garantizar e incrementar la eficiencia, eficacia y calidad de la prestación de los servicios en las diferentes áreas de FINDETER.</li> <li>Vela por que la atención que presta la Entidad se desarrolle de conformidad con las normas legales vigentes y las quejas y reclamos presentados por los ciudadanos en relación con la misión, sean atendidas oportuna y eficientemente.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio al ciudadano;</li> <li>Transparencia y acceso a la información pública;</li> <li>Participación ciudadana;</li> </ul>	Secretario 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza la gestión necesaria para tramitar oportunamente las solicitudes que efectúen las autoridades jurisdiccionales, el Ministerio Público, la administración pública o los particulares sobre asuntos de naturaleza jurídica que le competen a la Financiera.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio al ciudadano;</li> <li>Transparencia y acceso a la información pública</li> </ul>	Jefatura de 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lidera y ejecuta el programa de Gestión Documental garantizando la recepción, conservación, clasificación, préstamo, digitalización y análisis de la documentación y demás actividades relacionadas.</li> <li>Actualiza en conjunto con el Vicepresidencia de Riesgos – Oficial de Seguridad de la Información, los instrumentos de gestión de la información pública (Ley 1712/2014)</li> </ul>

Política MIPG	Dependencia que ejecutan los componentes de las políticas	Funciones Manual GH-MA-002, V53, 19/05/2023
		<p>que están integrados en el Plan de Gestión Documental.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza seguimiento al Indicador de Oportunidad de Respuesta de Servicio al cliente- Inquietudes y Sugerencias.</li> <li>Actualiza 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.</li> <li>Elabora el informe trimestral del estado de PQR'S.</li> <li>Elabora el informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta de Findeter, sobre las PQRS.</li> <li>Gestiona las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.</li> <li>Elabora el informe de solicitudes de acceso a información pública conforme los requerimientos del Decreto 1081/2015 Artículo 2.1.1.6.2.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Transparencia y acceso a la información pública</li> </ul>	<p>Vicepresidencia de</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporta los incidentes de seguridad de la información y eventos de riesgos materializados.</li> <li>Diseña, establece, implementa y mejora con el apoyo del Oficial de Seguridad de la Información, el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI de FINDETER, de acuerdo con los requerimientos del negocio y en concordancia con los lineamientos normativos (Ley 1273/2009; Ley 1712/2014), e informa a la Alta Dirección sobre el desempeño del sistema.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Transparencia y acceso a la</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza seguimiento y control a la matriz de riesgos de corrupción que se desarrolla través del Plan</li> </ul>

Política MIPG	Dependencia que ejecutan los componentes de las políticas	Funciones Manual GH-MA-002, V53, 19/05/2023
información pública		Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio al ciudadano;</li> <li>• Transparencia y acceso a la información pública</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargado de la relación directa con los inversionistas y grupos de interés, de la realización de eventos de revelación financiera y de la actualización de la página web en inglés. Para Findeter es de gran importancia mantener una relación sólida con los inversionistas y crear canales que faciliten una interacción directa y cercana entre la Entidad y todos sus grupos de interés.</li> </ul>

La característica principal de la estructura administrativa con la que ha contado la Entidad para desplegar en debida forma todas las actividades que atañen al relacionamiento de la Financiera con la ciudadanía, comparten una competencia y perfil que se ha definido como se cita a continuación:

## Orientación al Cliente:

Actitud para servir y para orientar la actividad propia hacia la solución efectiva de las necesidades de los clientes (internos y externos) y de los ciudadanos, dentro del marco de la organización y con las responsabilidades públicas asignadas para la Entidad estableciendo una comunicación efectiva con todos los actores involucrados.

### 2.1. Cambios recientes en la estructura organizacional relacionados las dependencias que lideran el relacionamiento con el ciudadano.

A continuación, se describen los principales cambios que se han venido presentando en la estructura organizacional de la Entidad que han tenido impacto directo en los aspectos que involucran la estrategia de relacionamiento de Findeter con la ciudadanía:

#### **Año 2023:**

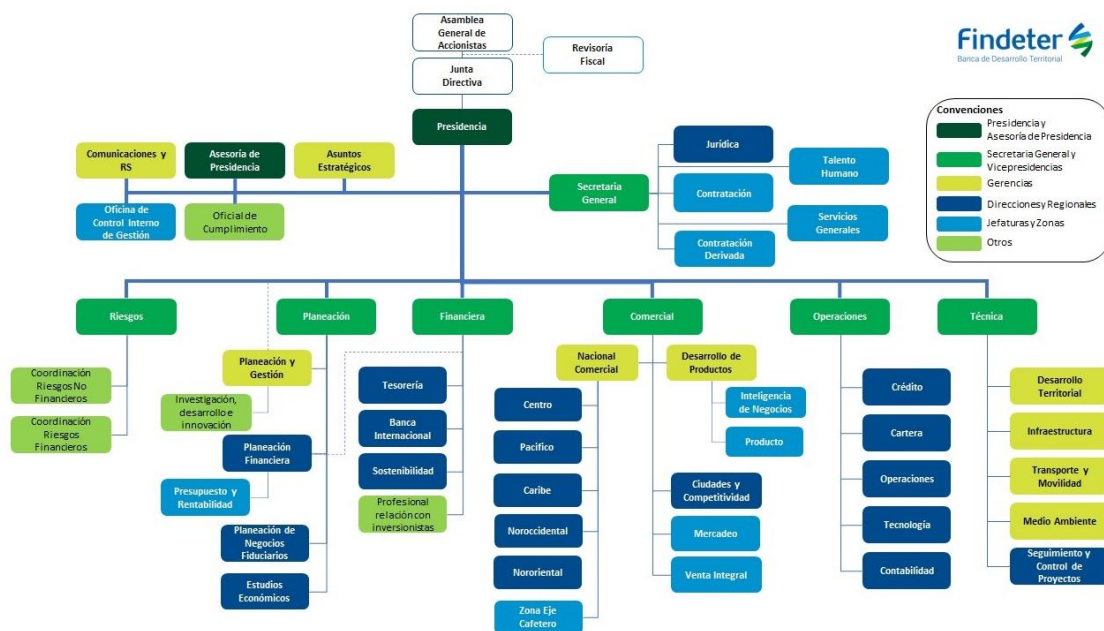
La Gerencia de Comunicaciones, Mercadeo y Responsabilidad Social que depende de la Vicepresidencia Comercial, cambió de denominación a Gerencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social (sin la Jefatura de Mercadeo) con reporte directo a la Presidencia de Findeter, lo cual permitirá mejorar la articulación con las áreas misionales para el acompañamiento desde el

punto de vista comunicacional. La Jefatura de Mercadeo continúa con reporte directo a la Vicepresidencia Comercial para mejorar el acompañamiento transversal a las áreas misionales y en lo que corresponda trabajar de la mano con la Gerencia de Comunicaciones cuando así se requiera.

Se destaca también el cambio de reporte directo por parte de la Dirección de Ciudades y Competitividad de la Gerencia de Desarrollo de Productos a la Vicepresidencia Comercial. Lo anterior, buscando mejorar la articulación y gestión de la línea de Planificación tomando los aspectos de Gestión Urbana Integral que estaban vinculados en la Vicepresidencia Financiera y pasando a reportar directamente a la Vicepresidencia Comercial con el propósito de enfocar la Gerencia de Desarrollo de Productos en la gestión de nuevas líneas y productos.

Con respecto a la Gerencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social, se fortaleció el diseño, formulación y ejecución de manera integrada de la estrategia de comunicaciones y responsabilidad social de la Entidad. Por su parte, la Jefatura de Mercadeo permanece vinculada a la Vicepresidencia Comercial con reporte directo al vicepresidente.

### Organigrama vigente en 2023

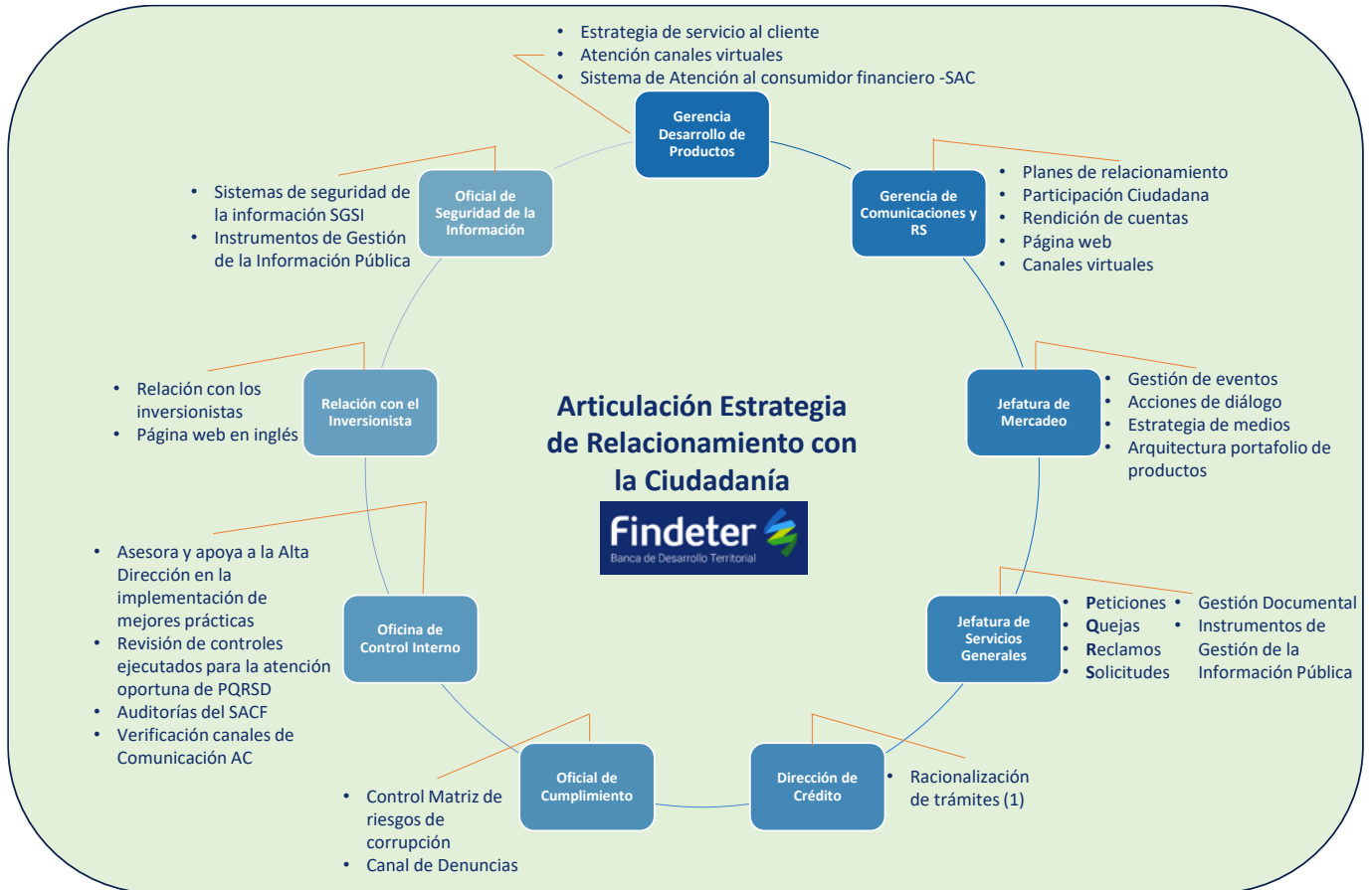


**Dirección General:** Calle 103 No. 19-20, Bogotá D.C. **PBX:** (601) 623 0311 / 623 0388 **Línea gratuita nacional:** 01-8000-116622

**f** @findetercol **t** @findeter **y** findeter **i** @findetercol **in** linkedin.com/company/findeter

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

## 2.2. Dependencias articuladas con la estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía



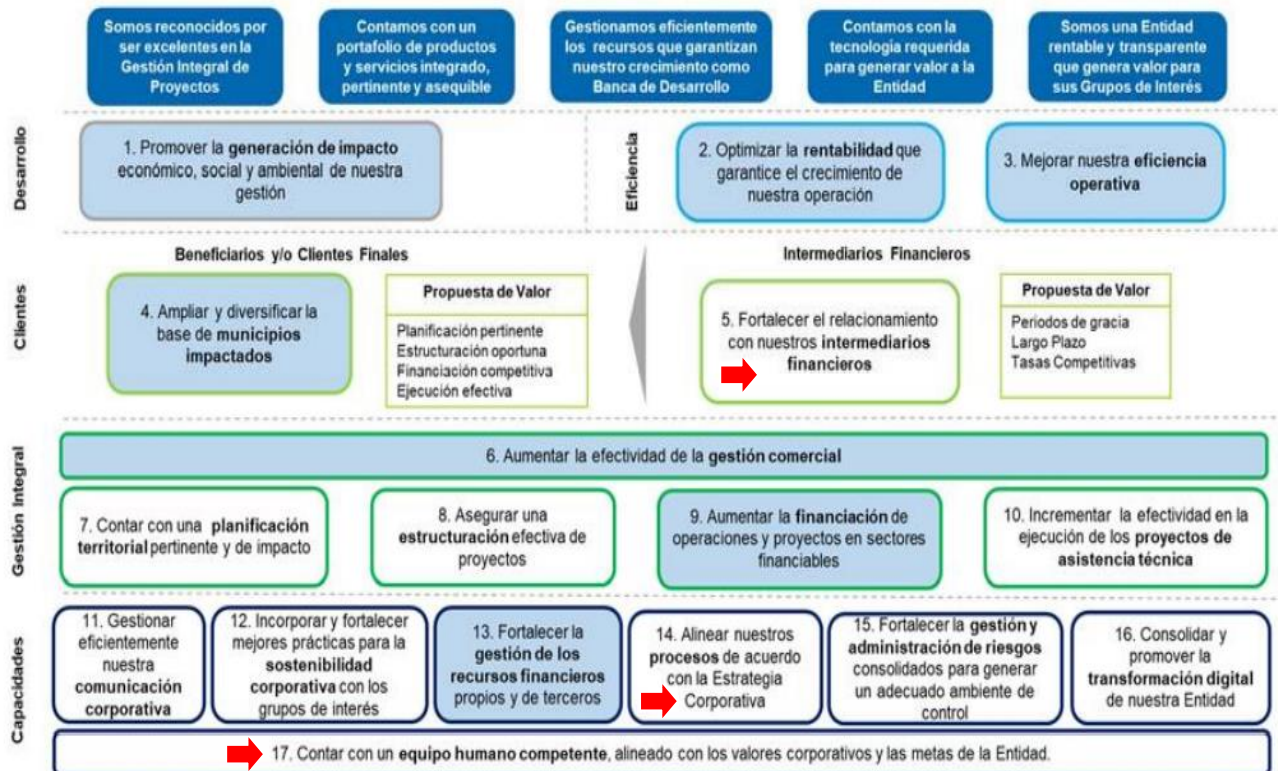
(1) Findeter no cuenta con una estrategia de racionalización de trámites, toda vez que de acuerdo con lo establecido en la Directiva Presidencial No. 2 "SIMPLIFICACIÓN DE LA INTERACCIÓN DIGITAL ENTRE LOS CIUDADANOS Y EL ESTADO" del 2019 y de acuerdo con concepto de la Función Pública con respecto a los "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, en 2019 fueron eliminados dichos OPAS del SUIT.



### 3.Marco Estratégico Institucional

#### Objetivos estratégicos vinculados con la estrategia de relación estado ciudadano en Findeter:

Lineamientos Estratégicos:



Findeter en su formulación estratégica viene incorporando elementos que guían el actuar de la organización en favor del cumplimiento y la articulación del Modelo MiPG y sus diferentes políticas, así como la búsqueda de resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos con integridad y vocación de servicio.

Nuestro Plan Estratégico, Plan de Vuelo 2019-2022, incorporó varios elementos direccionadores que impulsaron el fortalecimiento de la Política de Servicio al Ciudadano al interior de la organización tales como:

#### Desde los Lineamientos:


Se resaltan 3 lineamientos que han impactado positivamente la forma en que nos relacionamos con las comunidades “*Contamos con un portafolio de productos y servicios integrado, pertinente y asequible*”, “*Contamos con la tecnología requerida para generar valor a la Entidad*” y “*Somos una Entidad rentable y transparente que genera valor para sus Grupos de Interés*”









**Desde los objetivos:**

De igual forma resaltamos 7 objetivos que nos permitieron impulsar proyectos, iniciativas y acciones para fortalecer la relación con las partes interesadas fueron “1. Promover la generación de impacto económico, social y ambiental de nuestra gestión”, “5. Fortalecer el relacionamiento con nuestros intermediarios financieros”, “6. Aumentar la efectividad de la gestión comercial”, “11. Gestionar eficientemente nuestra comunicación corporativa”, “14. Alinear nuestros procesos de acuerdo con la Estrategia Corporativa”, “16. Consolidar y promover la transformación digital de nuestra Entidad” y “17. Contar con un equipo humano competente, alineado con los valores corporativos y las metas de la Entidad”

**¿Cómo impulsaron estos objetivos y lineamientos la aplicación de las mejores prácticas en la atención al ciudadano y el acceso a la información?** Desde el Plan estratégico se identificaron:

Momento de interacción	Lineamiento	Objetivo	Mecanismos
i) cuando consulta información pública,	<i>“Contamos con la tecnología requerida para generar valor a la Entidad”</i>	”, “11. Gestionar eficientemente nuestra comunicación corporativa” “16. Consolidar y promover la transformación digital de nuestra Entidad”	Proyectos que dieron como resultado el rediseño de la Página web para fortalecer la comunicación y la consulta de nuestros grupos de interés.  Menú y campos disponibles para la consulta del público de la información relevante de rendición de cuentas e informes de gestión.  <a href="https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica">https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica</a>
ii) cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad,	<i>“Contamos con la tecnología requerida para generar valor a la Entidad”</i> <i>“Contamos con un portafolio de productos y servicios integrado, pertinente y asequible”</i>	“5. Fortalecer el relacionamiento con nuestros intermediarios financieros” “16. Consolidar y promover la transformación digital de nuestra Entidad”	Pese a que Findeter no cuenta con trámites ni otros procedimientos administrativos (OPAS) publicados en el SUIT, ha dispuesto una serie de mecanismos para que sus partes interesadas puedan de manera ágil realizar sus operaciones y consultas. Uno de estos mecanismos corresponde al proyecto que dio como resultado a “Findeter a 1 clic” uno de los proyectos del Plan Estratégico   <a href="https://www.findeter.gov.co/findeter-a-un-clic">https://www.findeter.gov.co/findeter-a-un-clic</a>

Momento de interacción	Lineamiento	Objetivo	Mecanismos
iii) cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas y	<p><i>“Contamos con la tecnología requerida para generar valor a la Entidad”</i></p> <p><i>“Somos una Entidad rentable y transparente que genera valor para sus Grupos de Interés”</i></p>	<p>“5. Fortalecer el relacionamiento con nuestros intermediarios financieros” “16. Consolidar y promover la transformación digital de nuestra Entidad”</p> <p>“14. Alinear nuestros procesos de acuerdo con la Estrategia Corporativa”</p>	<p>Producto de estos lineamientos la Entidad ha impulsado y fortalecido los canales para denuncias, el detalle de este mecanismo se explica a continuación en este documento.</p> <p>Se resalta que desde el Sistema Integrado de Calidad se hace también seguimiento a las estadísticas en quejas y reclamos desde el documento “Revisión por la Dirección” y se cuentan con procesos responsables para atender estos requerimientos.</p> <p>La adopción de buenas practicas para entregar productos de calidad ha sido parte también de las estrategias que apoyan la atención al ciudadano al centrar a la comunidad en el diseño de políticas, productos, canales y sistemas.</p>
iv) cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público	<p><i>“Contamos con la tecnología requerida para generar valor a la Entidad”</i></p>	<p>“1. Promover la generación de impacto económico, social y ambiental de nuestra gestión” “6. Aumentar la efectividad de la gestión comercial”, “11. Gestionar eficientemente nuestra comunicación corporativa”</p>	<p>En atención a estos lineamientos la Entidad ha dispuesto una serie de mecanismos en la página web por ejemplo que incorpora 6 menú para la participación de las comunidades;</p> <p>Formas de participación:</p> <div style="display: flex; flex-wrap: wrap; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center; margin: 5px;">  <p>1. Participación para el diagnóstico de necesidades e identificación de problemas</p> </div> <div style="text-align: center; margin: 5px;">  <p>2. Planeación y presupuesto participativo</p> </div> <div style="text-align: center; margin: 5px;">  <p>3. Consulta ciudadana</p> </div> <div style="text-align: center; margin: 5px;">  <p>4. Colaboración e innovación abierta</p> </div> <div style="text-align: center; margin: 5px;">  <p>5. Rendición de cuentas</p> </div> <div style="text-align: center; margin: 5px;">  <p>6. Control Social</p> </div> </div> <p><a href="https://www.findeter.gov.co/participa">https://www.findeter.gov.co/participa</a></p>

## 4. Instrumentos de Gestión y Desempeño Institucional

### ✓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Comité encargado de orientar la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG al interior de la Entidad. El Comité es liderado por el Presidente o por su delegatura en el Secretario General y está integrado por el nivel directivo.

Este comité cumple las siguientes funciones:

1. Aprueba y hace seguimiento, por lo menos una vez cada tres meses, a las acciones y estrategias adoptadas para la operación del Modelo MIPG.
2. Articula los esfuerzos institucionales, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación, sostenibilidad y mejora del Modelo MIPG.
3. Propone al Comité Sectorial de Gestión y el Desempeño Institucional, iniciativas que contribuyan al mejoramiento en la implementación y operación del Modelo MIPG.
4. Presenta los informes que el Comité Sectorial de Gestión y Desempeño y los organismos de control requieran sobre la gestión y el desempeño de la Entidad.
5. Adelanta y promueve acciones permanentes de autodiagnóstico para facilitar la valoración interna de la gestión.
6. Asegura la implementación y desarrollo de las políticas de gestión y directrices en materia de seguridad digital y de la información.

✓ **Plan de Acción del MIPG**

Instrumento a través del cual se desarrollan y aplican todos los aspectos mínimos de implementación de cada una de las políticas de Gestión y Desempeño Institucional. Está integrado por dimensiones, objetivos, políticas, actividades, responsables, plazo de ejecución, e indicadores para su control.

Con relación a las actividades que se despliegan en materia de relacionamiento con el ciudadano, estas son las dependencias internas que se encargan de liderar la ejecución de dicho plan, así como de asistir a las capacitaciones requeridas por las entidades líderes de ésta políticas en el marco del Modelo MIPG y de aquellas iniciativas que surgen desde el comité sectorial del sector hacienda:

Política MIPG	Dependencia Líder
Servicio al ciudadano	Gerencia de Desarrollo de Productos
Racionalización de Trámites	Dirección de Crédito
Participación ciudadana y rendición de cuentas	Gerencia de Desarrollo de Productos Gerencia de Comunicaciones y RS Jefatura de Mercadeo Dirección de Ciudades y Competitividad <sup>1</sup>
Transparencia y acceso a la información pública	Gerencia de Desarrollo de Productos Gerencia de Comunicaciones y RS Jefatura de Mercadeo Jefatura de Servicios Generales Vicepresidencia de Riesgos (Seguridad de la Información) Oficial de Cumplimiento

<sup>1</sup> Dependencia relacionada con temas de participación ciudadana.

Los planes de acción del MIPG se encuentran publicados en la página web y pueden ser consultados a través del siguiente link: <https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/plan-de-accion/planes-institucionales#cont>

✓ **Otros Planes Institucionales (Decreto 612/2018)**

En el marco del decreto 612 de 2018, se cuenta con la implementación de otros instrumentos que se desprenden de las políticas de gestión y desempeño; a continuación, se mencionan los directamente vinculados con la estrategia de relación con la ciudadanía:

- **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC (Programa de Transparencia y Ética Pública – Ley 2195/2022)**

Herramienta de gestión que hace parte de la política de “Transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción”, que fomenta la participación y el mejoramiento de los mecanismos de atención al ciudadano, la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos, en busca de prevenir la corrupción y favorecer mayor calidad y accesibilidad a los servicios e información del quehacer misional de la Entidad. Así mismo, permite promover la cultura de la legalidad, e identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo de corrupción en el desarrollo de la misionalidad de Findeter.

Componentes estrechamente vinculados con la relación estado ciudadano:

N°.	Componente:	Dependencia Líder
1	Gestión Integral de Riesgos de corrupción	Oficial de Cumplimiento Oficina de Control Interno de Gestión
2	Redes Institucionales y Canales de Denuncia	Gerencia de Comunicaciones y RS Jefatura de Mercadeo Gerencia de Desarrollo de Productos Oficial de Cumplimiento Jefatura de Servicios Generales
3	Legalidad e Integridad: Valores (“Vocación de Servicio”)	Jefatura de Talento Humano:
4	Iniciativas Adicionales – Conflictos de Interés	Interdisciplinario
5	Participación ciudadana - Rendición de cuentas	Gerencia de Comunicaciones y RS (Líder) Jefatura de Mercadeo (Líder) Gerencia de Desarrollo de Productos Dirección de Ciudades y Competitividad
5	Participación ciudadana – Atención al ciudadano	Gerencia de Comunicaciones y RS (Líder) Jefatura de Servicios Generales
6	Transparencia y acceso a la información pública	Gerencia de Desarrollo de Productos Gerencia de Comunicaciones y RS Jefatura de Mercadeo Jefatura de Servicios Generales Vicepresidencia de Riesgos (Seguridad de la Información) Oficial de Cumplimiento

N°.	Componente:	Dependencia Líder
7	Estado abierto	Interdisciplinario

- **Plan Institucional de Archivos de la Entidad PINAR**

Es el instrumento de planeación que se desprende de la política de “Gestión Documental”; permite el desarrollo e implementación de la gestión documental y administración de archivos de la Entidad, mediante el cual se recupera, preserva y difunde el patrimonio documental de la Financiera en diferentes medios y soportes como fuente de memoria e identidad institucional siguiendo de las directrices del Archivo General de la Nación, al cual pueden acceder los ciudadanos, los servidores públicos, entes de control y las entidades del Estado en general.

De igual manera, contribuye a promover el gobierno abierto (transparencia, colaboración y participación) a través de los archivos como herramienta de control social de la gestión pública.

- **Plan Institucional de Capacitación - PIC**

En esta herramienta se consolida el conjunto de acciones de capacitación y formación con el cual año tras año la Entidad promueve el desarrollo de competencias, el mejoramiento de los procesos institucionales y el fortalecimiento de la capacidad laboral de los colaboradores a nivel individual y de equipo en pro de la consecución de los resultados y metas institucionales.

- **Plan de Seguridad y Privacidad de la Información**

Este instrumento que se deriva de las políticas de “Seguridad Digital” y “Gobierno Digital”, incorpora todas aquellas actividades que contribuyen a la protección de la información en la Entidad, tales como: Definición del Alcance; Identificación de procesos y servicios; Identificación de Activos; Valoración de Activos; Clasificación de activos de Información; Definición de dependencias de activos; Identificación de amenazas y vulnerabilidades; Determinación de Impactos y probabilidades de ocurrencias de las amenazas sobre los activos de información; Determinación de las acciones para los controles que son los que dan línea para el plan de tratamiento de riesgos.

Debido a que esta información es de estricta confidencialidad, el acceso a esta es restringido y la gestión se encuentran a cargo del Oficial de Seguridad de la Información que hace parte de la Vicepresidencia de Riesgos.

Los planes institucionales del Decreto 612 de 2018, se encuentran publicados en la página web y pueden ser consultados a través del siguiente link: <https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/plan-de-accion/planes-institucionales#cont>

- **Plan de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano**

Este plan que se deriva de las políticas de “Servicio al ciudadano”, “Participación Ciudadana” y “Transparencia y acceso a la información Pública”, tiene como finalidad dar a conocer a todos los ciudadanos cada uno de los escenarios y mecanismos de participación y del servicio ciudadano que se les presta, 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, permitiendo 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 Findeter; con

este propósito diseñamos dicho plan como herramienta facilitadora y creadora de espacios de interacción efectiva con la ciudadanía.

Para Findeter es el principal instrumento de su estrategia de relacionamiento con el ciudadano, el cual tiene objetivos:

- Dar a conocer a la ciudadanía los canales de atención con los que cuenta Findeter para brindarles atención oportuna y de calidad.
- Contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía por los servicios prestados.
- Reconocer el compromiso organizacional y el servicio al ciudadano.
- Implementar la participación ciudadana desde una perspectiva diferencial y de inclusión social, para el mejoramiento de la calidad del servicio.

El desarrollo de este instrumento busca dar a conocer la importancia de tener una adecuada comunicación entre los colaboradores y los grupos de interés de la Entidad, mediante un proceso ordenado y de retroalimentación permanente, que permita fortalecer el uso de los canales diseñados para la participación ciudadana.

- o **Manual de Atención al Consumidor Financiero**

La Ley 1328 de 2009 consagró un régimen especial de protección a los consumidores financieros que tiene como propósitos generales: fortalecer la normatividad existente sobre la materia, buscar el equilibrio contractual entre las partes y evitar la asimetría en la información

Para el cumplimiento de estos propósitos, y atendiendo los lineamientos establecidos en la citada ley, Findeter tiene 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 estos.

Adicionalmente, a través del SAC, Findeter evita afectaciones reales o potenciales de los derechos de los consumidores financieros derivadas de acciones u 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.

- o **Guía Metodológica Lenguaje Claro**

Herramienta adoptada por las entidades del orden nacional a partir del del documento CONPES 3785 de 2013, que define el Lenguaje Claro como una de las prioridades del Gobierno, con lo cual se busca reducir el uso de intermediarios, brindar respuestas claras y comprensibles a los ciudadanos y así promover la transparencia y el acceso a la información.

Lograr una relación más cercana, equilibrada y de confianza entre el Estado y la ciudadanía, requiere de un esfuerzo institucional basado fundamentalmente en proporcionar una experiencia de servicio única.

Hablar en lenguaje sencillo significa comprometerse como servidores y como Entidad a generar comunicaciones simples de tal manera que quienes las reciban comprendan fácilmente lo que se dice o escribe, siendo conscientes de la responsabilidad y el impacto positivo que el buen ejercicio de esta práctica ocasiona en la Ciudadanía y en las Instituciones.



Todo ciudadano necesita conocer y comprender qué y por qué el Estado toma las decisiones. Quien no comprende sus derechos y deberes no puede ejercer el goce efectivo de los mismos ni participar activamente en las decisiones del Estado.

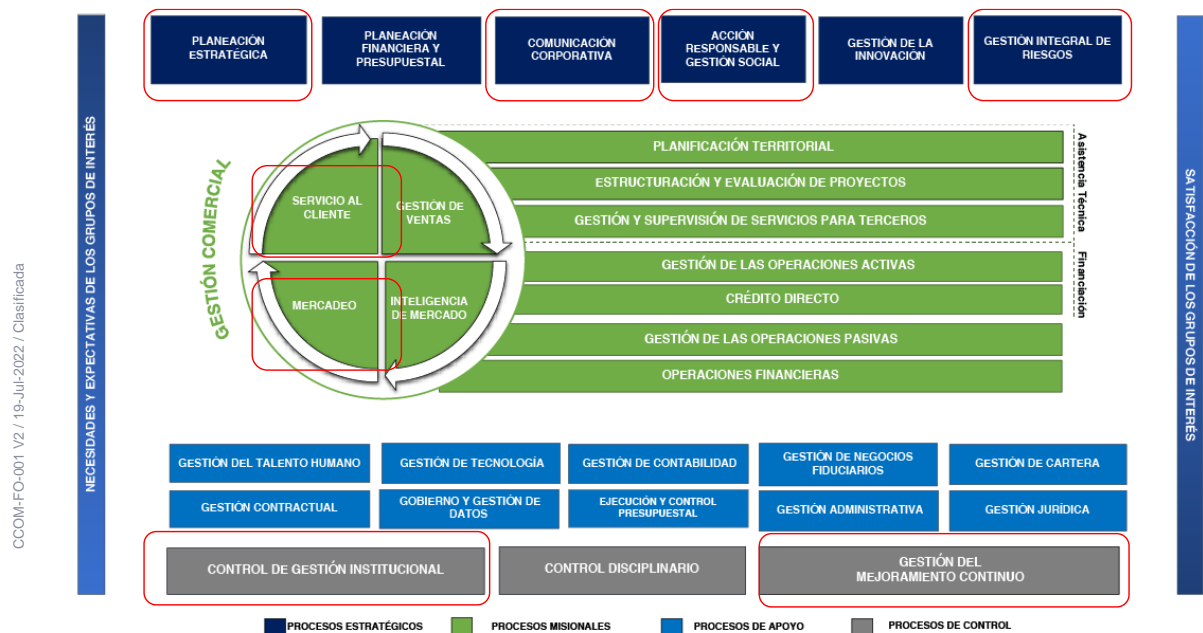
Para cumplir con este propósito, es necesario que las entidades desde la concepción propia de la cultura organizacional asuman como sello y marca la práctica explícita y real del Lenguaje Claro.

## 5. Sistema de Gestión Integrado – SGI (Procesos y procedimientos del relacionamiento con la ciudadanía).

Findeter tiene implementado desde hace varios años el Sistema de Gestión Integrado – SGI con el propósito de mejorar su desempeño, su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, así mismo, aportar valor al medio ambiente, proteger los activos de información entre otros.

El Sistema de Gestión Integrado de Findeter da cumplimiento a los requerimientos legales aplicables y es compatible con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

### MAPA DE PROCESOS DE FINDETER:



A continuación, se relacionan algunos instrumentos adoptados por Findeter que contribuyen a fortalecer las actividades conexas con la estrategia de relacionamiento con el ciudadano:

- **Caracterización proceso Gestión Comercial – Servicio al cliente (GC-CP-002):**

Su propósito es conocer y satisfacer las necesidades del cliente antes, durante y después de la entrega del producto y/o servicio con el fin de cumplir con los resultados definidos por Findeter.



- **Procedimiento GC-PR-049 Atención de derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias:**

Este procedimiento establece los lineamientos organizacionales, políticas, acciones y herramientas y controles de Servicio al Cliente y la Jefatura de Servicios Generales, en cuanto a la manera de gestionar la atención de derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para lograr la oportuna respuesta al usuario y/o cliente.

- **Procedimiento GC-PR-005 Atención de derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias:**

Este procedimiento establece los lineamientos organizacionales, políticas, acciones y herramientas y controles de Servicio al Cliente, en cuanto a la manera de gestionar la atención de derechos de petición, quejas, reclamos, y sugerencias, para lograr la oportuna respuesta al usuario y/o cliente.

- **Procedimiento GC-PR-006 Servicio al cliente:**

Este procedimiento establece los lineamientos organizacionales, políticas, acciones, herramientas y controles de Servicio al Cliente, en cuanto a la manera de gestionar la atención de inquietudes y sugerencias recibidas de los clientes, ciudadanos y demás grupos de interés, y sobre los cuales toda la Entidad debe dirigir sus actuaciones en pro de la satisfacción y fidelización de éstos.

- **Protocolo de servicio al cliente (GC-DA-045):**

Bajo los principios de calidad, eficiencia, oportunidad y eficacia, Findeter ofrece una atención integral al cliente ciudadano, con el fin de satisfacer sus necesidades de información relacionadas con el que hacer de la Entidad, sus productos y servicios.

El área de Servicio al Cliente tiene la responsabilidad de prestar una atención oportuna a través de los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la Entidad, garantizando así el contacto con el cliente ciudadano en lo que respecta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).

De esta manera, aportamos al óptimo desarrollo de las relaciones que estos establezcan o pretendan establecer con Findeter. Una vez comprometidos con los clientes, sus intereses se vuelven los nuestros.

En la prestación de los servicios son importantes tres aspectos: las expectativas del cliente, las relaciones interpersonales y los aspectos técnicos de los productos y/o servicios.

- **Manual de atención al consumidor financiero (GC-MA-003):**

Con este manual, se procura la debida atención, trato justo, protección, respeto y una adecuada prestación de servicios a los consumidores financieros, en la observancia de los principios del cumplimiento de la Ley 1328 de 2009.

- **Manual interno para el tratamiento de datos personales (GR-MA-022):**

Dicho manual establece las directrices y procedimientos necesarios para garantizar la Protección de los Datos Personales que puedan ser tratados en el marco del desarrollo del objeto social de Findeter y en cumplimiento a las disposiciones legales y normativas vigentes, de modo que a través de lineamientos claros y prácticos, se promueva una cultura de seguridad que permita asegurar el manejo adecuado de la información y la identificación y mitigación de riesgos relacionados con la privacidad y confidencialidad de los datos.

- **Manual de políticas de seguridad de la información y ciberseguridad (GR-MA-011):**

Las políticas definidas en este documento aplican para todos los trabajadores, terceros y demás partes interesadas que presten sus servicios a Findeter y/o tengan acceso o responsabilidades sobre los activos de información de la Entidad.

## 6.Cadena de Valor del relacionamiento con la ciudadanía en Findeter

### - Insumos

A continuación, se relacionan algunos insumos con los cuales ha contado la Entidad en la construcción de su estrategia de relacionamiento con el ciudadano, entre otros:

- Planes de Desarrollo del Gobierno Nacional
- Planes Estratégicos Institucionales
- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP
- Solicitudes de: Quejas, reclamos, derechos de petición
- Plan de mercadeo institucional
- Preguntas, inquietudes y sugerencias de la ciudadanía
- Informe Integrado de Gestión de Atención al Ciudadano
- Políticas de Gestión de Findeter en el Código de Buen Gobierno
- Manual del Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- Disposiciones legales y normativas vigentes en materia de: Servicio al ciudadano; Racionalización de Trámites; Participación Ciudadana; Rendición de Cuentas; Transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.

En la Financiera se tienen dos productos financieros, redescuento y crédito directo, en relación con estos, los insumos para su mejoramiento, se tienen de los informes de las diversas auditorias o encuestas que se realizan a nivel interno y externo. Periódicamente, a nivel interno se efectúan auditorias por control interno y la revisoría fiscal (gestión, calidad, seguridad de la información y de las tecnologías y ambiental); a nivel externo, la realiza las entidades certificadoras de calidad y de seguridad de la información y de las tecnologías, adicionalmente los organismos de control como la Contraloría General de la Nación y Superintendencia Financiera de Colombia también efectúan las auditorias correspondientes.

Todo lo anterior es insumo para el mejoramiento continuo de los procesos asociados a los productos de crédito que impactan a los clientes. Es importante resaltar que también es insumo los hallazgos de la encuesta de satisfacción como las recomendaciones del defensor del consumidor financiero.

### - Actividades Clave

- **Caracterización e identificación de necesidades Grupos de Valor**

Anualmente se desarrolla el estudio de nivel de satisfacción que da a conocer la percepción del aliado estratégico interno y externo, lo cual permite identificar necesidades y oportunidades de mejora. De este se realizan planes de acción que llevan al mejoramiento continuo de la entidad.

o **Lineamientos de Interacción con los grupos de valor:**

La interacción desde Servicio al Cliente la realizamos a través de mesas de seguimiento para la actualización, seguimiento y control de las siguientes acciones:

- Indicadores de medición de gestión del Defensor del Consumidor Financiero
- Indicadores de gestión de medición de satisfacción del aliado estratégico interno y externo
- Gestión de la información y acceso a la información pública disponible para la ciudadanía y grupos de interés
- Información gestionada en los canales (chat, Línea telefónica nacional)
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)
- Formulario Único de Reportes y Avances de Gestión (FURAG)
- Programa de Transparencia y Ética Pública (PTyEP)
- Resultados de encuestas y mediciones propias: Medición del nivel de satisfacción de la experiencia de los grupos de interés

Atención de requerimiento de organismos de control tanto internos como externos (Informes de auditorías)

Los lineamientos están establecidos en los instrumentos mencionados en los numerales 4 y 7 del presente documento.

o **Escenarios de interacción y relacionamiento con los grupos de valor:**

- Servicio al cliente informa a la Gerencia de comunicaciones las necesidades de las actualizaciones de los documentos que están dirigidos al ciudadano para que estos puedan acceder a la información pública de la entidad.
- Gestión de las pqrds que puedan llegar en los canales del chat y línea telefónica nacional
- Identificamos mejoras de los canales de atención e informamos a las áreas correspondientes de su intervención
- Preguntas Frecuentes (página web): <https://www.findeter.gov.co/preguntas-frecuentes>
- Divulgación de resultados de percepción de la satisfacción de los grupos de interés, para desarrollar estrategias y acciones de mejoramiento continuo

Se destacan igualmente los escenarios contemplados en el Programa de Transparencia y ética Pública 2023, en el componente 5 Participación ciudadana y rendición de cuentas. Se encuentra publicado en la página web [www.findeter.gov.co](http://www.findeter.gov.co) y puede ser consultado a través del siguiente link: <https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/plan-de-accion/planes-institucionales#cont>

Con relación a la Gestión Documental, la Entidad en cumplimiento con la normatividad, publica y mantiene actualizados en la página web de la Entidad, los instrumentos archivísticos tales como: Programa de Gestión Documental, Sistema Integrado de Conservación, Cuadros de Clasificación Documental, Tablas de Retención, Formato Inventario Documental, Plan Institucional de Archivos.

Con relación al procedimiento de las PQRSD, se analiza la información solicitada por la ciudadanía, se radica a través del aplicativo, se le asigna al área encargada para tramitar la respuesta en los tiempos establecidos con el fin de dar cumplimiento a la norma.

- **Ajustes a la oferta institucional (Necesidades, expectativas, propuestas de los grupos de valor) (Página 21 caja de herramientas)**

Actividades relevantes enfocadas a la optimización de la oferta institucional están contempladas en los planes mencionados en el numeral 5 del presente documento. Se encuentran publicados en la página web [www.findeter.gov.co](http://www.findeter.gov.co) y pueden ser consultados a través del siguiente link: <https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/plan-de-accion/planes-institucionales#cont>

- **Seguimiento al relacionamiento con la ciudadanía:**

Algunas de las herramientas contempladas por Findeter para hacer seguimiento a las acciones desplegadas en lo que atañe al relacionamiento con la ciudadanía son:

- Resultados de encuestas y mediciones propias: Medición del nivel de satisfacción de la experiencia de los grupos de interés (estudio de nivel de satisfacción del aliado estratégico interno y externo) – Isolucion- Tips de interés
- Acciones de mejora - Isolución
- Encuesta de Satisfacción del cliente interno y externo – ISOLUCIÓN Tips de Interés.
- Informes Trimestrales de PQRSD – <https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-pqrsd#cont>
- 
- Informes Anuales de Gestión y Sostenibilidad <https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria/informes-de-gestion-y-sostenibilidad#cont>
- Informes Anuales de la Estrategia de Rendición de Cuentas <https://www.findeter.gov.co/system/files/internas/informe-ejecucion-estrategia-rendicion-de-cuentas-2022-findeter.pdf>

## 7.Productos del relacionamiento con la ciudadanía y Atributos transversales

Con el propósito de optimizar y alinear la oferta institucional a partir de la interacción con los grupos de valor y el reconocimiento de sus características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias, así como características transversales que se contemplan en el relacionamiento con la ciudadanía,

como el lenguaje claro, la accesibilidad, el diálogo y la inclusión social, se encuentran contemplados y desarrollados en productos tales como:

- Plan de participación ciudadana <https://www.findeter.gov.co/system/files?file=internas/Plan-de-participacion-ciudadana-y-servicio-al-ciudadano-v1-findeter-marzo-2023.pdf>
- Manual de Atención al Consumidor Financiero <https://www.findeter.gov.co/system/files/internas/Manual-SAC-Findeter-v11-mayo-2023.pdf>
- Protocolo de servicio al cliente
- Página web Menú Participa: <https://www.findeter.gov.co/participa>
- Informe integrado de gestión del servicio de atención al ciudadano <https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-pqrsd#cont>
- Sistema de atención al consumidor financiero <https://www.findeter.gov.co/sistema-de-atencion-al-consumidor-financiero-sac>
- Manual de Servicio al cliente
- Guía Metodológica Lenguaje Claro: <https://www.enterritorio.gov.co/web/sites/default/files/2022-03/documentos/Gu%C3%ADa%20Lenguaje%20Claro%20Sector%20Hacienda.pdf>
- Guía de lenguaje claro sector hacienda: <https://www.enterritorio.gov.co/web/sites/default/files/2022-03/documentos/Gu%C3%ADa%20Lenguaje%20Claro%20Sector%20Hacienda.pdf>
- Cartilla de cultura incluyente sector bancario: <https://www.findeter.gov.co/system/files/internas/CartillaIncluyente.pdf>
- Participa: <https://www.findeter.gov.co/participa>
- Información disponible en la pagina web de acceso a canales de atención de la entidad: <https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/servicio-al-publico-normas-formularios-y-protocolos-de-atencion/canales-de-atencion#cont>
- Centro de relevo: Findeter brinda un acceso oportuno para las personas con discapacidad, por ello incorporo la herramienta de centro de relevo con apoyo del Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones- Min TIC en alianza con la Federación Nacional de Sordos de Colombia- Fenascal, esto permite la comunicación de doble vía entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de lenguaje de señas colombiana en línea. <https://centroderelievo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15253.html>
- **Inclusión Social:** Apoyamos una cultura de inclusión e igualdad para todos los consumidores financieros con discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida y en pro de fortalecer esa experiencia, hemos establecido para ellos medidas basadas en el respeto, la amabilidad y el trato digno con una guía de la Cultura incluyente del sector bancario disponible en nuestra página web: <https://www.findeter.gov.co/system/files/internas/CartillaIncluyente.pdf>
- Centro de relevo: Findeter brinda un acceso oportuno para las personas con discapacidad, por ello incorporo la herramienta de centro de relevo con apoyo del Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones- Min TIC en alianza con la Federación Nacional de Sordos de Colombia- Fenascal, esto permite la comunicación de doble vía entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de lenguaje de señas colombiana en línea. <https://centroderelievo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15253.html>

Dirección General: Calle 103 No. 19-20, Bogotá D.C. PBX: (601) 623 0311 / 623 0388 Línea gratuita nacional: 01-8000-116622



@findetercol



@findeter



findeter



@findetercol



linkedin.com/company/findeter

## 8. Resultados e impactos

### ✓ Medición índice de Desempeño Institucional – MDI (FURAG)

#### 1. Información General FURAG 2021

	2021	2020	2019	2018	
Total Entidades evaluadas a nivel Nacional:	5047	5284	5202		
• Nacionales (MIPG:147; MECL: 73; Otra 1):	221	222	223	215	
• Territoriales:	4826	4943	5061	4987	
Índice Desempeño Institucional promedio Empresas de Orden Nacional – Rama Ejecutiva:	87,2	82,9	79,2	74,3	
Índice Desempeño Institucional promedio Sector Hacienda: 77,89	90,4	88,4	83,2	77,6	
Total empresas Sector Hacienda:	27	19	18	19	19
<b>Índice Desempeño Institucional Findeter MIPG:</b>	<b>99,3</b>	<b>98,4</b>	<b>93,9</b>	<b>83,9</b>	<b>82,5</b>
Índice Desempeño Institucional Findeter MECL:	99,3	98,6	94,9	84,5	84,8
Puesto a nivel sectorial: (	2*/27	2/19	4/18	7/19	5/19
Puesto a nivel de empresas Nacionales:	6*/221	7/222	12/223	21/215	
Puesto a nivel nacional Orden Nacional y Territorial	6**/5047	9/5164	40/5284		

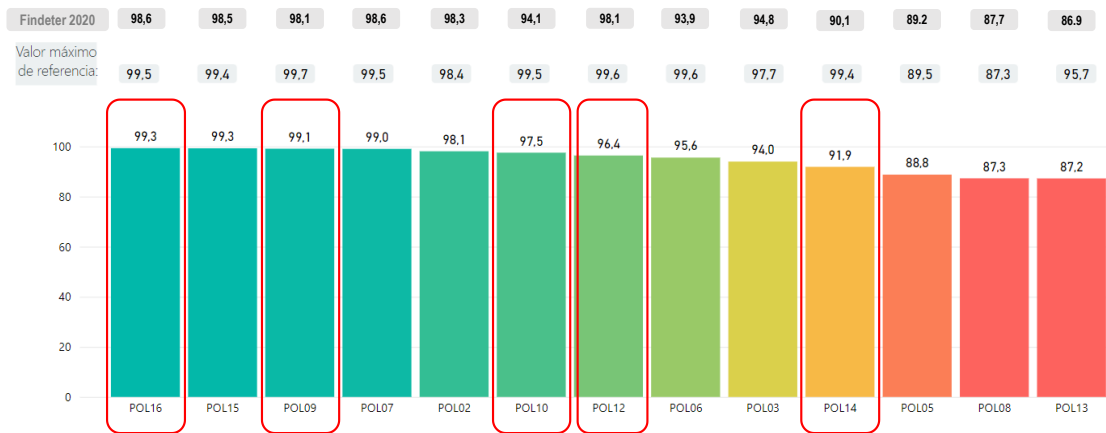
Ubicación por Quintil:

\* Empate con ICETEX.

\*\* Empate con ICETEX y Tecnológico de Antioquia.

**5 (el más alto)**  
**+ 15,4 Puntos (en el cuatrenio)**

## 8.1 Índice de las políticas de desempeño y desempeño Findeter –2021 vs 2020



**Nota 1:** La Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público (POL04) presentó ajustes en su medición y, por tanto, sus resultados no son comparables con las mediciones anteriores.  
**Nota 2:** Los colores en este gráfico representan un ranking de las políticas según los puntajes obtenidos. No necesariamente determinan un alto o bajo desempeño.

POL02: Integridad  
POL03: Planeación Institucional

POL05: Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos  
POL06: Gobierno Digital  
POL07: Seguridad Digital  
POL08: Defensa Jurídica

POL09: Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción  
POL10: Servicio al ciudadano  
POL12: Participación Ciudadana en la Gestión Pública

POL13: Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional  
POL14: Gestión Documental  
POL15: Gestión del conocimiento  
POL16: Control Interno





### Reporte de Auditoría ITA 0998 para el Periodo 2022

Número de documento: NI 800096329

Sujeto obligado: FINANCIERA DE DESARROLLO TERRITORIAL SA - FINDETER

Puntaje autodiagnóstico: 100 sobre 100 puntos

Fecha de autodiagnóstico: 30/09/2022 10:33 AM

Fecha de auditoría: 03/12/2022

Tipo de formulario: Mintic Res.1519

#### Informe Consolidado de Resultados

Punt Aut.: Puntaje Autodiagnóstico				Punt Aud.: Puntaje Auditoría				
Subnivel Menú Nivel II	Punt Aut.	Punt Aud.	Menú – Nivel I	Punt Aut.	Punt Aud.	Anexo Técnico	Punt Aut.	Punt Aud.
1.1 Directrices de Accesibilidad Web	100	100	1. Directrices de Accesibilidad Web	100	100	ANEXO TÉCNICO 1. ACCESIBILIDAD	100	100
2.1 Top Bar (GOV.CO)	100	100	2. REQUISITOS SOBRE IDENTIDAD VISUAL Y ARTICULACIÓN CON PORTAL ÚNICO DEL ESTADO COLOMBIANO GOV.CO	100	100	ANEXO TÉCNICO 2: ESTANDARIZACIÓN DE CONTENIDOS DEL MENÚ DE TRANSPARENCIA	100	90.7
2.2 Footer o pie de página	100	100						
2.3 Requisitos mínimos de políticas y cumplimiento legal.	100	100						
2.4 Requisitos mínimos en menú destacado.	100	100						
3.1 Misión, visión, funciones y deberes	100	100	3. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	100	100	ANEXO TÉCNICO 2: ESTANDARIZACIÓN DE CONTENIDOS DEL MENÚ DE TRANSPARENCIA	100	90.7
3.2 Estructura orgánica - organigrama	100	100						
3.3 Mapas y cartas descriptivas de los procesos	100	100						
3.4 Directorio Institucional incluyendo sedes, oficinas, sucursales, o regionales, y dependencias	100	100						
3.5 Directorio de servidores públicos, empleados o contratistas	100	100						
3.6 Directorio de entidades	100	100						
3.7 Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés	100	100						
3.8 Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención	100	100						
3.9 Procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas	100	100						

Dirección General: Calle 103 No. 19-20, Bogotá D.C. PBX: (601) 623 0311 / 623 0388 Línea gratuita nacional: 01-8000-116622

@findetercol 
 @findeter 
 findeter 
 @findetercol 
 linkedin.com/company/findeter

www.findeter.gov.co



Subnivel Menú Nivel II	Punt Aut.	Punt Aud.	Menú – Nivel I	Punt Aut.	Punt Aud.	Anexo Técnico	Punt Aut.	Punt Aud.
3.10 Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado	100	100						
3.11 Calendario de actividades	100	100						
3.12 Información sobre decisiones que pueden afectar al público	100	100						
3.13 Entes y autoridades que lo vigilan	100	100						
3.14 Publicación de hojas de vida	100	100						
4.1 Normativa de la entidad o autoridad	100	100	4. NORMATIVA	100	86.7			
4.2 Búsqueda de normas	100	100						
4.3 Proyectos de normas para comentarios	100	33.3						
5.1 Plan Anual de Adquisiciones	100	100	5. CONTRATACIÓN	100	100			
5.2 Publicación de la información contractual	100	100						
5.3 Publicación de la ejecución de los contratos	100	100						
5.4 Manual de contratación, adquisición y/o compras	100	100						
5.5 Formatos o modelos de contratos o pliegos tipo	100	100						
6.1 Presupuesto general de ingresos, gastos e inversión	100	100	6. PLANEACIÓN	100	100			
6.2 Ejecución presupuestal	100	100						
6.3 Plan de Acción	100	100						
6.4 Proyectos de Inversión	100	100						
6.5 Informes de empalme	100	100						
6.6 Información pública y/o relevante	100	100						
6.7 Informes de gestión, evaluación y auditoría	100	100						
6.8 Informes de la Oficina de Control Interno	100	100						
6.9 Informe sobre Defensa Pública y Prevención del Daño Antijurídico	100	100						
6.10 Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos	100	100						
7.1 Trámites	100	0	7. TRÁMITES	100	0			
8.1 Descripción General	100	100	8. PARTICIPA	100	100			
8.2 Estructura y Secciones del menú "PARTICIPA"	100	100						
9.1 Instrumentos de gestión de la información	100	100	9. DATOS ABIERTOS	100	100			
9.2 Sección de Datos Abiertos	100	100						
10.1 Información para Grupos Específicos	100	100	10. INFORMACIÓN ESPECÍFICA PARA GRUPOS DE INTERÉS	100	100			

Dirección General: Calle 103 No. 19-20, Bogotá D.C. PBX: (601) 623 0311 / 623 0388 Línea gratuita nacional: 01-8000-116622

 @findetercol  @findeter  findeter  @findetercol  linkedin.com/company/findeter

www.findeter.gov.co



Subnivel Menú Nivel II	Punt. Aut.	Punt. Aud.	Menú – Nivel I	Punt. Aut.	Punt. Aud.	Anexo Técnico	Punt. Aut.	Punt. Aud.
11.1 Normatividad Especial	100	100	11. OBLIGACIÓN DE REPORTE DE INFORMACIÓN ESPECÍFICA POR PARTE DE LA ENTIDAD	100	100			
12.1 Procesos de recaudo de rentas locales	100	0	12. INFORMACIÓN TRIBUTARIA EN ENTIDADES TERRITORIALES LOCALES	100	0	ANEXO 3. CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS Y DE SEGURIDAD DIGITAL WEB	100	100
12.2 Tarifas de liquidación del Impuesto de Industria y Comercio (ICA)	100	0						
13.1 Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y consultas de acceso a información pública	100	0	13. MENÚ "ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA"	100	95			
13.2 Canales de atención y pida una cita	100	100						
13.3 PQRS	100	100						
14.1 Sección de Noticias	100	100	14. SECCIÓN DE NOTICIAS	100	100			
15.1 Anexo 3. Condiciones de seguridad digital	100	100	15. ANEXO 3. CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS Y DE SEGURIDAD DIGITAL WEB	100	100			