

Estrategia de Rendición de Cuentas de Findeter

2025

La estrategia institucional de rendición de cuentas en Findeter, enmarcada en el “Programa de transparencia y ética pública 2025”, como ejercicio permanente, que se desarrolla a través de múltiples actividades, se orienta a informar la gestión de una manera transparente y participativa, busca mejorar la interacción y satisfacer las necesidades de la ciudadanía y grupos de interés, a través de los mecanismos de participación ciudadana y canales disponibles en la Entidad y de la generación de espacios de diálogo y materialización de los principios del buen gobierno, de una manera eficiente y continúa, de forma que se enriquezca la actividad pública, la participación ciudadana y el control social.

Así, el informe de gestión, la generación de espacios para la participación ciudadana, las audiencias públicas, la participación y organización de eventos de socialización con grupos de interés, la divulgación y participación en eventos rendición cuentas, las actividades de relacionamiento, los espacios para la evaluación y retroalimentación de la gestión, la participación de la ciudadanía en la formulación de programas y la promoción del control social, se constituyen en herramientas tanto para informar a los interesados sobre la gestión, como para posibilitar la interacción y dialogo en los procesos de estructuración y ejecución de programas y proyectos.

Es claro, entonces, que la rendición de cuentas es un elemento inherente a la gestión, que da cuenta de la ejecución de la estrategia establecida para cada vigencia.

Para mayor detalle sobre la Estrategia de Rendición de Cuentas Institucional, puede consultar los siguientes links:

- El “Programa de Transparencia y Ética Pública 2024”⁴, Componente 5 “Participación ciudadana y rendición de cuentas”, en el siguiente link:
<https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/plande-accion/planes-institucionales#cont>.
- Informes de Rendición de Cuentas de Findeter (Evaluación y/o Ejecución de la Estrategia), en el siguiente link:
<https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-lainformacion-publica/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria/informes-de-rendicionde-cuentas#cont>.

A continuación, se relacionan las acciones estratégicas del Numeral 2.3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas, transparencia pasiva:



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
	2.3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas								
	<i>Información de calidad y en lenguaje claro</i>								
	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 Rocío 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 Mejía 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
	<i>Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</i>								
	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
	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 Relacionamento (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 Relacionamento 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>								
Apoyo: 2.3. Cultura de la Legalidad y Estado Abierto	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



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
Atención al ciudadano									
<i>Estructura administrativa y Direcciónamiento Estratégico</i>									
	Fortalecer la estrategia de Servicio al Cliente por medio de capacitación	Gerencia de Desarrollo de Producto	Dora Sofia Velilla Moreno / Adriana Mejia 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>									
	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 SUIIT: ".....no se aplica en lo ateniante 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 SUIIT.	Dirección de crédito	William Mauricio Prieto Bustamante	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	