

FINANCIERA DE DESARROLLO TERRITORIAL S.A. – FINDETER

EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS DE LA GESTIÓN 2025

**Bogotá D.C.
Enero de 2026**

INTRODUCCIÓN

La Ley estatutaria 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, en el artículo 48 define la rendición de cuentas como “... el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.”

Igualmente señala que “La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.”

En cuanto a la obligatoriedad, la norma establece que “...Se exceptúan las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, ...”

Complementariamente, en el artículo 52 se establece que “Las entidades de la Administración Pública nacional y territorial, deberán elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos.” ...”

En este contexto, en Findeter, la rendición de cuentas tiene como objetivo dar a conocer a los grupos de interés y a la ciudadanía en general, la gestión de la Entidad, en consideración de los principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia, y posibilitar la participación ciudadana y el control social.

La estrategia institucional de rendición de cuentas, enmarcada en el Programa de transparencia y ética pública 2025¹, como ejercicio permanente, que se desarrolla a través de múltiples actividades, se orientó a informar la gestión de una manera transparente y participativa, para satisfacer las necesidades de la ciudadanía y grupos de interés.

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 constituyeron 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 elemento inherente a la gestión, tal como podrá observarse en este documento, que da cuenta de la ejecución de la estrategia establecida para 2025.

¹ Antiguo Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Modificado por Ley 2195/2022, Art. 31)

1. RENDICIÓN DE CUENTAS EN FINDETER

Teniendo en cuenta que la misión de Findeter está enfocada a generar bienestar en los colombianos mediante el impulso a proyectos sostenibles que transforman territorios, la Rendición de Cuentas, se concibe como un escenario de diálogo permanente con la ciudadanía, las organizaciones de la sociedad civil, las asociaciones privadas y públicas y demás partes interesadas, con el propósito de propiciar la construcción de país a través del consenso y la participación ciudadana.

El diálogo es un ejercicio dinámico de intercambio de ideas en el cual la ciudadanía no solamente asume el rol de exigir un adecuado manejo de los recursos, sino que trasciende a una actitud propositiva y de trabajo en equipo, en el cual ve plasmados sus anhelos en proyectos concretos en búsqueda de la satisfacción de las necesidades de la comunidad. Es decir, se hace también partícipe de la consecución de las metas establecidas.

Para ello, en consonancia con la Estrategia de Gobierno Digital del Gobierno Nacional, Findeter tiene dispuestos diversos canales de comunicación y participación, como se verá más adelante, a través de los cuales es posible expresar las expectativas sobre la gestión de la Entidad.

El punto de partida para activar ese diálogo con la ciudadanía es darle a conocer cuáles han sido sus ejecutorias, logros y dificultades en un periodo de tiempo dado, el cual se ha estimado uniforme con el del Gobierno Nacional, facilitando de esta manera un marco de referencia que posibilite implementar las evaluaciones y análisis que se constituyen en insumo para los nuevos programas y proyectos a desarrollar como resultado del ejercicio en cuestión.

1.1. Grupos de interés de FINDETER

Los grupos de interés con los que Findeter interactúa en el ejercicio de su objeto social, y a los cuales va dirigida, principalmente, la estrategia de Rendición de Cuentas, son:

| Nº | GRUPO DE INTERÉS | COMPROMISO Y ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO |
|----|---|---|
| 1 | <p>Entidades de control</p> <p>Son los entes de control interno y externo que cumplen las funciones de vigilancia, seguimiento y control sobre las operaciones, obligaciones y actividades de Findeter.</p> <p>¿Cuáles son?</p> <p>Superintendencia Financiera, Procuraduría, Contraloría, Contaduría.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Aseguramos el cumplimiento oportuno de nuestras obligaciones legales • Trabajamos en mantener informadas a las autoridades acerca de nuestro proceder y desempeño. • Mantenemos una relación fluida y de cooperación • Atendemos cada una de las recomendaciones e instrucciones de forma diligente y oportuna |

| Nº | GRUPO DE INTERÉS | COMPROMISO Y ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO |
|----|---|--|
| 2 | <p>Gobierno Autoridad encargada de dar lineamiento para la gestión y desempeño de Findeter, así mismo, delimita las normas y procedimientos de protección laboral y asistencia social.</p> <p>¿Cuáles son?</p> <p>Presidencia de la República, Ministerios y Entidades de seguridad social</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Apoyamos a la gestión del Gobierno Nacional y la implementación de las políticas públicas • Atendemos de forma eficiente y oportuna los requerimientos y directrices establecidos. • Trabajamos en el buen desempeño de las gestiones recomendadas por el sector • Contribuimos a la construcción de un entorno que promueva la transparencia • Garantizamos la cobertura de las prestaciones sociales |
| 3 | <p>Socios de fondeo</p> <p>Acreedores, inversionistas, bancos multilaterales y bilaterales, agencias de cooperación, y toda entidad que aporta fondos a Findeter.</p> <p>¿Cuáles son?</p> <p>Inversionistas quienes adquieren créditos, CDT, u otros títulos de contenido crediticio, colocados por Findeter y las personas que adquieran acciones de esta entidad a partir de la expedición del Decreto 4167 de 2011.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Gestionamos eficientemente los recursos • Velamos por tener un tratamiento equitativo para nuestros inversionistas • Implementamos modelos de gestión de riesgos • Trabajamos en conjunto para generar valor a nuestros territorios |
| 4 | <p>Socios estratégicos</p> <p>Corresponden a todas aquellas entidades que trabajan de manera estratégica y conjunta con Findeter en pro del desarrollo de nuevos productos/servicios.</p> <p>¿Cuáles son?</p> <p>Bancas de desarrollo, bancos comerciales, financieras, gremios, entre otras o aquellas entidades que promueven estándares o certificaciones regulatorias que deben ser adoptadas por la entidad (Autorregulador de mercadeo, calificadoras)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Ofrecemos relaciones justas de mutuo beneficio que nos permiten lograr objetivos • Trabajamos de manera conjunta para crecer y hacer crecer a nuestros aliados • Construimos oportunidades conjuntas para establecer proyectos • Identificamos y adaptamos las mejores prácticas del entorno • Trabajamos para generar mayores impactos positivos en el territorio |

| N° | GRUPO DE INTERÉS | COMPROMISO Y ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO |
|----|--|---|
| 5 | <p>Aliados Todas aquellas personas jurídicas, públicas (nacionales y territoriales), intermediarios financieros, entidades privadas con las que Findeter se relaciona por medio de las operaciones a través de sus líneas de negocio en pro del desarrollo del país.</p> <p>¿Cuáles son?</p> <p>ALIADOS PÚBLICOS: Gobernaciones, Alcaldías, Departamentos Administrativos, Entes descentralizados, Ministerios, DNP, CAR, ESE, ESP, EPS.</p> <p>ALIADOS PRIVADOS: Bancos comerciales, compañías de financiamiento comercial, entidades financieras, pequeñas, medianas y grandes empresas de los sectores financiables.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Ofrecemos un portafolio de productos/servicios financieros y no financieros que responden a sus necesidades • Garantizamos la calidad y oportunidad en la prestación de nuestros productos/servicios • Cumplimos con nuestra promesa de valor Trabajamos para construir relaciones de confianza en el largo plazo |
| 6 | <p>Comunidad Son los beneficiarios, grupos y organizaciones sociales, líderes sociales y demás que se identifican en los territorios donde desarrollamos nuestra operación.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Buscamos entender las necesidades de los territorios mediante el diálogo y la colaboración. • Actuamos con integridad, generando confianza. • Respetamos y velamos por sus derechos y el contexto socio económico en el que se encuentren • Contribuimos al desarrollo sostenible y a la transformación de los territorios |
| 7 | <p>Contratistas Personas naturales o jurídicas contratados por Findeter para ejecutar servicios de planeación, estructuración y ejecución en el territorio.</p> <p>¿Cuáles son?</p> <p>Fiduciarias, Consultores.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Establecemos relaciones de confianza y trabajo en equipo • Ofrecemos espacios de desarrollo de capacidades para beneficio mutuo • Promovemos aspectos ambientales, sociales y de gobernanza • Trabajamos en equipo para el logro de proyectos |
| 8 | <p>Proveedores Personas naturales o jurídicas con las que Findeter contrata la prestación de un servicio o la compra de un producto.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Generamos relaciones de confianza y eficiencia • Demostramos cumplimiento con los compromisos contractuales • Promovemos las buenas prácticas de contratación • Logramos el alcance de objetivos relacionales entre la entidad y el proveedor • Promovemos aspectos ambientales, sociales y de gobernanza |
| 9 | <p>Medios de comunicación Medios de comunicación, columnistas y personas de influencia en la opinión pública para quienes somos fuente de información.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Compartimos información de valor • Activamos conversaciones de interés general con expertos • Participamos en sesiones de política pública Generamos comunicación en doble vía |

| N° | GRUPO DE INTERÉS | COMPROMISO Y ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO |
|----|--|---|
| 10 | <p>Colaboradores Todas aquellas personas vinculadas laboralmente con la entidad y que constituyen nuestro principal recurso.</p> <p>¿Cuáles son?</p> <p>Personas que participan en los procesos y actividades para garantizar la operación de Findeter – Sindicatos.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Generamos entornos laborales de equidad e inclusión • Contamos con un modelo de empresa familiarmente responsable – efr • Promovemos el crecimiento y desarrollo • Habilitamos la libre asociatividad Promovemos espacios de seguridad y salud en el trabajo |
| 11 | <p>Órganos de dirección y administración Son los órganos internos que dictan las normas, principios y procedimientos éticos bajo los cuales debe regirse y operar INTERNOS Findeter.</p> <p>¿Cuáles son?</p> <p>Junta Directiva, Accionistas (socios y propietarios de la empresa en proporción a su participación en la misma), Administración, Directivos. El Ministerio de Hacienda es el accionista mayoritario al cual se encuentra vinculada la entidad y por ende se deben acatar las directrices que le competen. En Accionistas se incluye Grupo Bicentenario.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Facilitamos la toma de decisiones estratégicas • Generamos información pública y transparente • Buscamos equilibrio financiero y de rentabilidad de nuestra operación • Contamos con una política de ética y buen gobierno |

Fuente: Código de Buen Gobierno, Findeter, 2025.²

1.2. Estrategia de Rendición de Cuentas de Findeter

La estrategia de rendición de cuentas está orientada a informar la gestión, de una manera transparente y participativa, para satisfacer las necesidades de los grupos de interés y de la sociedad en general, a través de la generación de espacios de diálogo y materialización de los principios del buen gobierno.

La rendición de cuentas de Findeter busca mejorar la interacción con los grupos de interés, a través de los mecanismos de participación ciudadana y canales disponibles en la Entidad, de una manera eficiente y continua, de forma que se enriquezca la actividad pública, la participación ciudadana y el control social.

1.2.1. Objetivo general

Definir las acciones y actividades que Findeter adelantará durante la vigencia 2025, para lograr el nivel de consolidación en su proceso de rendición de cuentas, frente a sus grupos de interés.

1.2.2. Objetivos específicos

- ✓ Disponer los canales, medios y acciones para socializar la información de la gestión institucional a los grupos de interés de Findeter.

² Código de Buen Gobierno – GIC-DA-004 V1 (Acta 426 de Junta Directiva)

- ✓ Establecer espacios de diálogo que permitan interactuar con los grupos de interés, para así identificar sus necesidades y expectativas.
- ✓ Poner en práctica los principios de transparencia y ética en la gestión pública.

1.2.3. Composición de la estrategia

Como ya se mencionó, la estrategia de Rendición de Cuentas de Findeter se diseñó en el marco del PTEP³ relacionadas en el Componente Programático, Proceso de Apoyo “Cultura de la Legalidad y Estado Abierto” que a su vez agrupa los siguientes contenidos: Acceso a la información pública y transparencia; Participación ciudadana y rendición de cuentas; e Integridad en el servicio público. La siguiente es su composición:

| Proceso | Actividades | Area Responsable |
|--|--|---|
| Apoyo: 2.3. Cultura de la Legalidad y Estado Abierto | 2.3.1. Acceso a la información pública y transparencia: | |
| | <i>Transparencia activa.</i> | |
| | Revisar y coordinar la actualización de los menús de la sección de “Ley de Transparencia” de la página web, incluido el menú “Participa”. Ind ⁴ . 'Sección de “Ley de Transparencia” de la Pág. Web actualizada | Gerencia de Planeación y Gestión (Equipo GDI) -Gerencia de Comunicaciones y RS |
| | 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. Ind. Página web actualizada | Gerencia de Comunicaciones y RS |
| | Elaborar informe de todas las <u>solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta de Findeter</u> , sobre las PQRSD. Ind. Informe Trimestral Estado PQRSD | Jefatura de Servicios Generales |
| | NUEVA: Publicar y/o actualizar los procesos de contratación en la página web y/o en el SECOPII (propios y de terceros) Ind. Procesos de contratación publicados en página web y en el SECOP II | Jefatura de Contratación |
| | Publicar el Presupuesto de la Entidad en la página web en la sección "Ley de Transparencia" Ind. Presupuesto anual de la entidad publicado en la página web | Jefatura de Presupuesto y rentabilidad |
| | Elaborar Informe de Gestión y Sostenibilidad Anual y Publicarlo en página web. Ind. Informe IGS2024 publicado | Gerencia de Planeación y Gestión (Equipo GDI) |
| | Publicar informe trimestral del seguimiento del Plan Estratégico Institucional en la página web. Ind. Seguimiento trimestral del plan estratégico institucional publicado. | Gerencia de Planeación y Gestión (Equipo P.E.) |

³ Programa de Transparencia y Ética Pública (Decreto 1122/2024)

⁴ Ind= Indicador.

| Proceso | Actividades | Area Responsable |
|--|---|---|
| Apoyo: 2.3. Cultura de la Legalidad y Estado Abierto | Transparencia pasiva. | |
| | Gestionar las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Ind. Informe Trimestral Estado PQRSD | Jefatura de Servicios Generales |
| | Desarrollar un proyecto con al menos un actor del Sistema de Ciencia, Tecnología e Innovación. Ind. Proyecto formulado en solución a un reto de innovación | Gerencia de Desarrollo de Producto (Unidad I+D+i) |
| | Elaborar informe de <u>solicitudes de acceso a información pública</u> conforme los requerimientos del Decreto 1081 / 2015 (Artículo 2.1.1.6.2.) Ind. Informe Trimestral Estado PQRSD | Jefatura de Servicios Generales |
| | 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. Ind. Cumplimiento de la Norma Usabilidad y Accesibilidad para la página web | Gerencia de Comunicaciones y RS |
| | 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). Ind. Procedimiento documentado en el SGI | Gerencia de Desarrollo de Producto |
| | 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. Ind. IGI actualizados y publicados | Vicepresidencia de Riesgos (Seguridad de la Información) Jefatura de Servicios Generales |
| | 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. Ind. Capacitación a los colaboradores de la Entidad | Jefatura de Servicios Generales |
| 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. Ind. Publicar en la Página web de la Entidad el Inventario Activos Información Documentado y Actualizado. | Vicepresidencia de Riesgos (Seguridad de la Información) Jefatura de Servicios Generales | |
| 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 . Ind. actualizados y publicados los instrumentos propios de la gestión documental de la entidad | Jefatura de Servicios Generales Vicepresidencia de Riesgos (Seguridad de la Información) | |

| Proceso | Actividades | Area Responsable |
|--|--|------------------------------------|
| Apoyo: 2.3. Cultura de la Legalidad y Estado Abierto | 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 intereses (Foros, Cumbres, Conversatorios, etc). Ind. Participar por lo menos en cuatro (4) eventos | Jefatura de Mercadeo |
| | 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). Ind. Rendición de Cuentas Sectorial Divulgada | Gerencia de Comunicaciones y RS |
| | NUEVA: Promover el lenguaje claro en Findeter, por medio de una estrategia de comunicación interna. Ind. Material sobre lenguaje claro divulgado | Gerencia de Desarrollo de Producto |
| | <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 interés. (Dichas acciones hacen parte del proceso permanente de Rendición de Cuentas de la Entidad.) Ind. Por lo menos 4 acciones de diálogo en el año | Jefatura de Mercadeo |
| | Participar en la Rendición de Cuentas Sectorial liderada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público – MHCP. Ind. Participación en Evento Rendición de Cuentas Sectorial realizada | Gerencia de Comunicaciones y RS |
| | <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) Ind. Por lo menos cuatro (4) Planes de Relacionamento PR | Gerencia de Comunicaciones y RS |
| | <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. Ind. Informe Trimestral Estado PQRS | Jefatura de Servicios Generales |
| | Realizar evaluación de la estrategia de rendición de cuentas institucional, dada la participación de Findeter en la Rendición de Cuentas Sectorial. Ind. Informe de Evaluación RC | Oficina Control Interno de Gestión |
| NUEVA: Consolidar Informe de la Ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas de Findeter. Ind. Informe consolidado de la ejecución de la estrategia de Rendición de cuentas | Gerencia de Planeación y Gestión (Equipo GDI) | |
| 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> | |

| Proceso | Actividades | Area Responsable |
|---|---|------------------------------------|
| Apoyo: 2.3. Cultura de la Legalidad y Estado Abierto | Atención al ciudadano | |
| | <i>Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico</i> | |
| | Fortalecer la estrategia de Servicio al Cliente por medio de capacitación. Ind. Capacitación realizada | Gerencia de Desarrollo de Producto |
| | <i>Fortalecimiento de los canales de atención</i> | |
| | Realizar seguimiento al Indicador de Oportunidad de Respuesta de Servicio al cliente- Inquietudes y Sugerencias. Ind. Medición del Indicador | Jefatura de Servicios Generales |
| | <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. Ind. Procedimiento Actualizado | Jefatura de Servicios Generales |
| | <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. Ind. Encuesta Satisfacción Clientes realizada | Gerencia de Desarrollo de Producto |
| | Elaborar informe trimestral del estado de PQRSD. Ind. Informe Trimestral Estado PQRSD | Jefatura de Servicios Generales |
| | <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 ateniende 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. Ind. N/A | Dirección de crédito |
| | 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. Ind. Código de Buen Gobierno, Código de Ética de Integridad actualizados y apropiados. | Secretaria General | |

1.2.4. Ejecución de la estrategia

1.2.4.1. Acceso a la información pública y transparencia:

○ Transparencia Activa:

En este aspecto Findeter difundió de forma proactiva y periódica información relevante y actualizada en su portal web, promoviendo un gobierno abierto, la rendición de cuentas y la participación ciudadana. Se publicaron datos sobre la empresa, contratos, presupuesto, funciones, y mecanismos de interacción con la ciudadanía.

Se destacan aspectos como:

Con ocasión de la medición de la Matriz ITA 2025 implementada por la Procuraduría General de la Nación durante el mes de agosto de 2025, se llevó a cabo durante los meses de junio, julio y agosto la revisión y actualización de la sección “Ley de Transparencia” de la página web, incluido el menú “Participa”.

En cuanto a la página web (www.findeter.gov.co) los líderes funcionales realizaron la actualización de la información y los contenidos asignados en la misma, así como los específicos solicitados en la Matriz ITA 2025. Para tal efecto, desde la Gerencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social se realizó seguimiento a los líderes funcionales para garantizar la actualización de la información en el sitio web y se brindó apoyo técnico cuando fue necesario.

El informe integrado de gestión del servicio de atención al ciudadano (Trimestral) con todas las solicitudes, denuncias y tiempos de respuesta de Findeter fue publicado y puede ser consultado a través del siguiente link: [FINDETER : Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos | Findeter](#)

Con respecto a la publicación de los procesos de contratación de la Entidad, se publicaron y actualizaron 242 convocatorias y 315 contrataciones directas y convenios solidarios de Patrimonios Autónomos con 784 contratos directos en la página Web de Findeter y SECOP II, para un total de 1.341 procesos.

El presupuesto de la Vigencia 2025, fue publicado en la página web de la Entidad, en el cual se visualiza la ejecución presupuestal en lo corrido de la vigencia: Acceso mediante el link <https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacionpublica/ejecucion-presupuestal#cont>

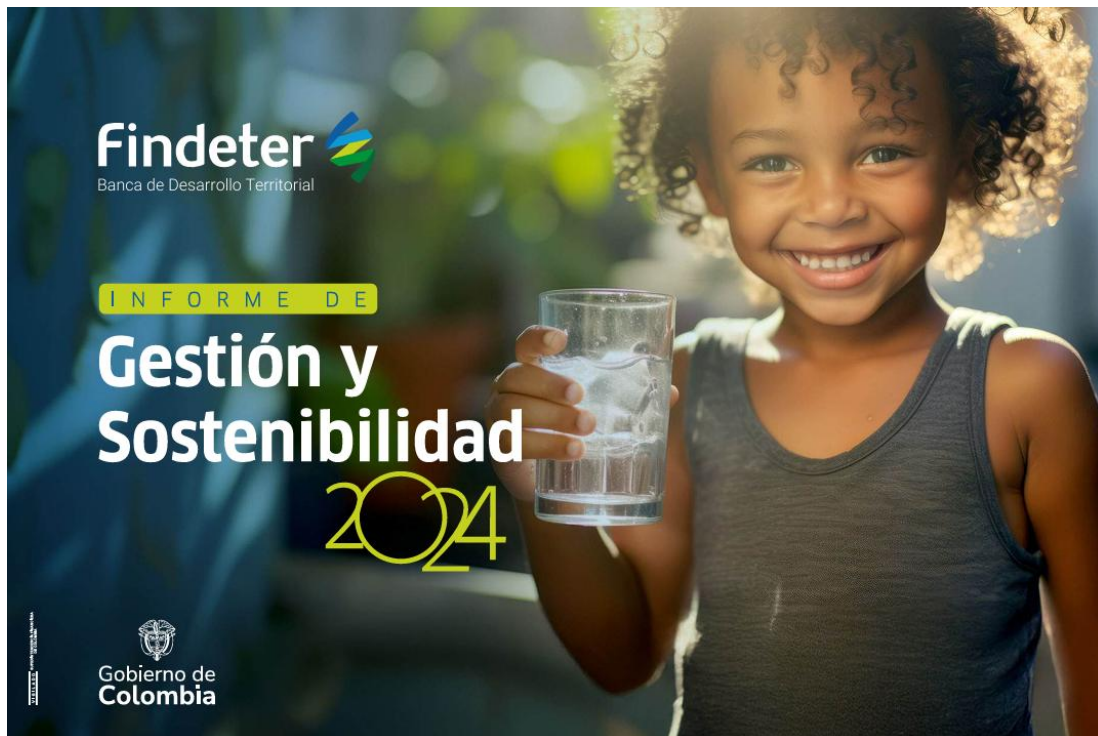
Durante el periodo Nov-2024 a Feb-2025, se llevaron a cabo todas las etapas relacionadas con el diseño, estructuración, procesamiento y consolidación del Informe Anual de Gestión y Sostenibilidad 2024.

El Informe de Gestión y Sostenibilidad, se constituye en una herramienta de rendición de cuentas de superlativa importancia ya que en él se consolida la gestión realizada en 2024 y se destacan los hechos más relevantes para los grupos de interés y aquellos ligados con la sostenibilidad de Findeter, en su acción responsable, desde las dimensiones económicas, sociales y ambientales.

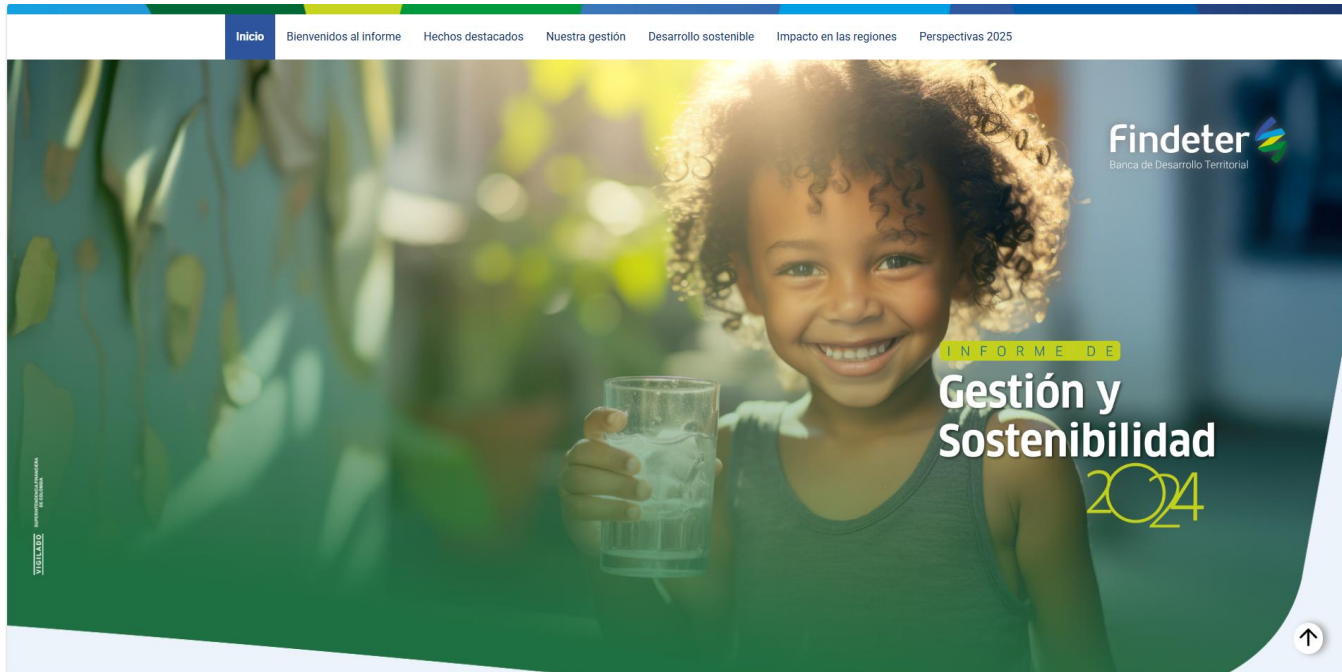
También, en él se integra el reporte anual presentado a la Junta Directiva y a la Asamblea General de Accionistas y permanece publicado en la página web de la Entidad, para consulta de los grupos de interés y del público en general.

Para consulta en la página web a través de los siguientes enlaces:

[IGS-2024-Final-.pdf](#)



[Inicio | Informe de Gestión y sostenibilidad 2024](#)



El Informe se elaboró atendiendo los parámetros del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y de la Superintendencia Financiera de Colombia, al igual que acogiendo buenas prácticas y lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI).

Por su parte, con respecto al Plan Estratégico, se publicaron los seguimientos trimestrales en la página web los cuales pueden ser consultados a través del siguiente link:

[Seguimiento planes | Findeter](#)

- **Transparencia Pasiva:**

Para favorecer este componente, se dio respuesta a las solicitudes de información que los grupos de interés y ciudadanos en general allegaron a Findeter, para lo cual, se proporcionaron documentos y datos sobre la gestión misional, a través de los mecanismos institucionales establecidos (portal web, oficinas de acceso, canales virtuales), garantizando así el derecho fundamental a saber qué acciones adelanta la Entidad como Banco de Desarrollo y la manera como usa los recursos públicos.

Se destacan aspectos como:

Las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, fueron gestionadas mediante la publicación del informe integrado de gestión del servicio de atención al ciudadano (Trimestrales) a través del siguiente link: [FINDETER : Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos | Findeter](#)

En materia de innovación y conocimiento, se estableció un reto en colaboración con la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), cuyo propósito es desarrollar un sistema inteligente que centralice y facilite el acceso a la información interna de Findeter. Dicho reto se trabajó a través de un ejercicio de innovación abierta con estudiantes.

Reto Solucionado: ¿Cómo se puede desarrollar un sistema inteligente que centralice y facilite el acceso a la información interna de Findeter, garantizando seguridad, eficiencia y precisión en las respuestas, al tiempo que se optimiza la gestión documental dentro de la empresa? Solución: Sistema integrado de documentación con Nube e IA El 7-05-2025 se presentaron las soluciones a los retos eligiendo la solución presentada por estudiantes de Asistente con IA conectado a Microsoft Teams: interactúa como si fuera una persona, facilitando la búsqueda de archivos, entrega de información relevante y acceso directo a documentos, optimizando tiempos de gestión para los funcionarios. Se entregó la propuesta y se analizará su implementación para finales de año de acuerdo con la disponibilidad presupuestal.

Con relación al Criterio Diferencial de Accesibilidad, durante el año se realizaron las actualizaciones y trabajos de adecuación y mantenimiento conforme a los lineamientos establecidos en la Resolución 1519 de 2020. Al cierre del periodo, se informó sobre las acciones ejecutadas para garantizar el cumplimiento normativo mediante un Informe Técnico.

Adicionalmente, se documentó e incorporó 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). El instrumento se encuentra identificado con el siguiente código: GC-DA-047.

○ **Instrumentos de Gestión de la Información – IGI**

Los (IGI) son herramientas técnicas y documentos que permiten organizar, controlar y facilitar a los grupos de interés y ciudadanía en general, el acceso a la información de carácter público que produce la Entidad, asegurando de esta forma la transparencia, la rendición de cuentas y la preservación de la memoria institucional; incluyen: el Registro de Activos; el Índice de Información Clasificada; el Esquema de Publicación; y las Tablas de Retención Documental.

Sobre estos instrumentos se destacan aspectos como:

Se hizo revisión general de los activos de información ajustando la descripción, clasificación y valoración, de acuerdo con los cambios y mejoras de cada proceso, con el fin de mejorar la implementación y operatividad de la gestión de activos de cara al cumplimiento de la Norma ISO 27001 y políticas internas de la Entidad. La información relacionada con el ÍNDICE DE INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA y el REGISTRO DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN PÚBLICA se encuentra actualizada, publicada y disponible para la consulta en el siguiente link: [FINDETER : Instrumentos de gestión de la información | Findeter](#)

En materia del fortalecimiento del 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.

El equipo de Gestión Documental (GD) desarrolló y ejecutó un ciclo de capacitaciones dirigido al fortalecimiento de las competencias del personal en materia archivística y en el uso del gestor documental institucional, enmarcadas en la estrategia de mejora continua, con el objetivo de optimizar los procesos de gestión documental, garantizar cumplimiento normativo y promover buenas prácticas en el manejo de la información institucional. (9) Capacitaciones en procesos archivísticos (61 colaboradores). Temas: •Procedimientos para la transferencia documental, tanto física como digital. •Buenas prácticas en el uso y organización de los espacios físicos en los puestos de trabajo. •Verificación y aplicación de las TRD. •Recomendaciones generales para la gestión eficiente de los documentos producidos y recibidos. (2) Capacitaciones en el Gestor Documental – Documenta (6 colaboradores). Temas: •Ingreso y navegación dentro del aplicativo. •Procedimiento detallado para la radicación de comunicaciones de salida. •Consulta de radicados y proceso para su reasignación. •Resolución de dudas e inquietudes presentadas por los participantes.

De igual manera, se actualizaron y publicaron para conocimiento de los ciudadanos, los inventarios de activos documentales, que fueron descartados del fondo en custodia. Su consulta se puede realizar a través del siguiente link: [FINDETER : Instrumentos de gestión de la información | Findeter](#)

Así mismo, se mantuvieron 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). Su consulta se puede realizar a través del siguiente link: [FINDETER : Instrumentos de gestión de la información | Findeter](#)

1.2.4.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas:

- **Información de calidad y en lenguaje claro:**

La información que genera la Entidad y que comparte a sus grupos de interés y ciudadanía en general, además de cumplir con los estándares de calidad adecuados y en un lenguaje claro, es aquella que, además de ser precisa y relevante, se debe presentar de forma tan sencilla, directa y organizada que cualquier tercero, sin importar su formación, pueda encontrar, comprender y dar uso fácilmente, evitando tecnicismos y estructuras complejas.

En el año 2025, en el marco de la ejecución de este componente, Findeter participó en eventos clave, donde se socializó de manera efectiva la gestión realizada por la Entidad. A través de foros, cumbres y conversatorios, se fomentó un diálogo constructivo con diversos grupos de interés, lo que permitió ampliar el alcance de su labor como Banca de Desarrollo. Esta interacción no solo fortaleció la visibilidad de Findeter, sino que también permitió generar sinergias y promover el desarrollo sostenible en el país.

A continuación, se presenta una relación de los diferentes eventos en los que la Entidad participó:

| Evento | Lugar | Mes | Día |
|--|--------------------------|------------|----------|
| Reunión Junta Directiva - Enero | Bogotá | Enero | 28 |
| Diálogos por la Educación Superior: Hacia una Financiación Integral, Sostenible e Inclusiva – Parte 1 | Bogotá | Febrero | 13 |
| Reunión Junta Directiva - Febrero | Bogotá | Febrero | 19 |
| Foro Infraestructura Educativa en Colombia - Contraloría General de la Nación | Palmira, Valle del Cauca | Febrero | 26 |
| Seminario Nacional de Concejales@s y Servidores Públicos sobre | Santa Marta | Marzo | 13 y 14 |
| 2° Seminario Internacional de Energías Renovables - SIER | Bucaramanga | Marzo | 13 y 14 |
| Asamblea Ordinaria de Accionistas Findeter | Bogotá | Marzo | 19 |
| Reunión Junta Directiva - Marzo | Bogotá | Marzo | 25 |
| Reunión Junta Directiva - abril | Bogotá | Abril | 29 |
| Reunión Junta Directiva - Mayo | Bogotá | Mayo | 27 |
| 27° Congreso Andesco - Servicios Públicos, TIC y TV con Seguridad | Cartagena | Junio | 25 al 27 |
| Reunión Junta Directiva - junio | Bogotá | Junio | 24 |
| Foro, el Choco Hacia la Sostenibilidad fiscal territorial (Gobernación del chocó) | Quibdó | Julio | 17 y 18 |
| Reunión Junta Directiva - Julio | Bogotá | Julio | 29 |
| Evento inicio Proyecto Centro de Memoria y Dignificación, UBPD Medellín | Medellín | Julio | 31 |
| Primer Encuentro Hídrico Huilense "Gobernanza y Regulación del agua" | Neiva | Agosto | 12 y 13 |
| Reunión Junta Directiva - Agosto | Bogotá | Agosto | 26 |
| Rivercity Global Forum – Vive El Río 2025, | Montería | Agosto | 26 al 29 |
| 24° Congreso Nacional Cooperativo -CONFECOOP | Cartagena | Agosto | 28 y 29 |
| Evento Findeter Regiones Que Transforman ¡Transformemos Juntos Región Caribe! – Atlántico | Barranquilla | Septiembre | 2 |
| Evento Findeter Regiones Que Transforman ¡Transformemos Juntos Región Caribe! – Magdalena | Santa Marta | Septiembre | 3 |
| Primera Asamblea Campesina y Popular para la Conformación Del Comité Municipal de Reforma Agraria y Desarrollo Rural | Nuquí | Septiembre | 5 |
| Conversápolis 2025 - SOCIEDAD ALEMANA PARA LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL (GIZ) | Bogotá | Septiembre | 10 y 11 |
| Junta directiva extraordinaria- Findeter | Bogotá | Septiembre | 16 |

| Evento | Lugar | Mes | Día |
|---|--------------|------------|----------|
| 25° Congreso Asoenergía "Expansión Energética: impulso a la demanda" | Bogotá | Septiembre | 18 |
| Segundo encuentro de la "Alianza para la Vivienda y el Hábitat en Colombia" CORVIVIENDA | Cartagena | Septiembre | 18 y 19 |
| IV Foro Internacional de Parlamentarios: África, Europa, América Latina y el Caribe. CONFENACOL | Barranquilla | Septiembre | 22 al 25 |
| 7 Foro Internacional de Movilidad Chía – Cundinamarca | Chía | Septiembre | 24 |
| Reunión Junta Directiva - Septiembre | Bogotá | Septiembre | 30 |
| Evento Findeter Regiones Que transforman ¡Transformemos juntos los Santanderes! - Departamento Santander | Bucaramanga | Octubre | 8 |
| XII Convención Financiera Cooperativa 2025 Fecolfin | Pereira | Octubre | 15 y 16 |
| Evento "Findeter Suma" planeación estratégica vicepresidencial comercial | Bogotá | Octubre | 21 |
| Seminario "Gobernanza y Regulación del Agua: fortalecimiento de capacidades para una gestión pública, comunitaria y sostenible de los recursos hídricos" - Departamento del Huila | Garzón | Octubre | 23 |
| 35° Congreso Nacional de Cajas de Compensación Familiar 2025 - ASOCAJAS | Santa Marta | Octubre | 23 y 24 |
| Reunión Junta Directiva – Octubre | Bogotá | Octubre | 27 |
| Evento Findeter Avanza "Planeación Estratégica Institucional Findeter" | Bogotá | Octubre | 29 |
| IV Cumbre CELAC – UE | Santa Marta | Noviembre | 9 |
| Cumbre Nacional De Energías Renovables y Transición Energética Colombia 2025 | Cartagena | Noviembre | 12 al 14 |
| Evento Findeter Regiones Que transforman ¡Transformemos juntos los Santanderes! - Departamento Norte de Santander | Cúcuta | Noviembre | 13 |
| Reunión Junta Directiva - Noviembre | Bogotá | Noviembre | 25 |
| Evento de socialización de avance obra Centro de Vida y Bienestar del Adulto Mayor San José de Amazonas – Leticia | Leticia | Noviembre | 26 |

| Evento | Lugar | Mes | Día |
|--|---------|-----------|-----|
| Entrega Resultado Investigaciones "Amazonas Oportunidades para la transformación del Territorio" | Leticia | Noviembre | 27 |
| Reunión Junta Directiva - Diciembre | Bogotá | Diciembre | 12 |
| Total Eventos de Rendición de cuentas: 43 | | | |

Las siguientes son algunas de las imágenes que ilustran la participación en estos eventos:

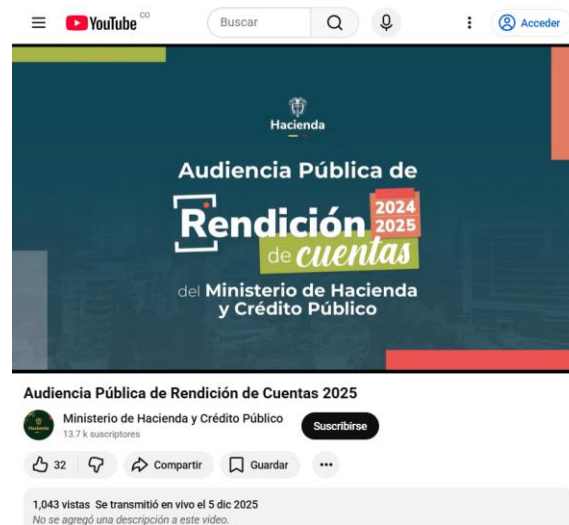








Respecto a la obligación de participar en la rendición de cuentas sectorial, se informa que el Ministerio de Hacienda y Crédito Público cumplió con este requisito al realizar el evento #HaciendaRindeCuentasParaLaGente el 5 de diciembre de 2025. Por parte de Findeter, su presidente asistió por invitación de la cartera.



También en este frente, Findeter se preocupó por promover el lenguaje claro, por medio de una estrategia de comunicación interna. Se realizó capacitación a través de la plataforma “Findeter aprende” donde uno de los temas tratados fue: “Lenguaje Claro”.

1.2.4.3. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

En 2025, Findeter reafirmó su compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas a través de una serie de eventos que permitieron dar a conocer los resultados concretos de su gestión. Mediante la socialización de proyectos exitosos, estudios de impacto y cifras relevantes, la entidad demostró cómo sus inversiones contribuyen al desarrollo de los territorios y al mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos. Estos eventos no solo fueron una oportunidad para celebrar los logros alcanzados, sino también para identificar nuevas oportunidades de inversión y fortalecer las alianzas estratégicas.

La estrategia de rendición de cuentas de Findeter ha permitido visibilizar el impacto de sus acciones en diferentes sectores de la economía y la sociedad. Por ejemplo, se han presentado casos de éxito en proyectos de infraestructura, vivienda, desarrollo rural y energías renovables, que demuestran cómo la inversión pública puede generar un efecto multiplicador y contribuir al crecimiento económico sostenible. Además, se han socializado los resultados de evaluaciones de impacto que permiten medir la efectividad de las intervenciones y ajustar las estrategias en consecuencia.





Al hacer pública la información sobre sus resultados, Findeter no solo cumple con sus obligaciones legales, sino que también fortalece su reputación como una institución confiable y eficiente. Esta transparencia es fundamental para atraer nuevos inversores y fomentar la colaboración con otros actores del desarrollo."




Para esta vigencia 2025, se destaca el trabajo realizado en los distintos municipios del país denominado “Regiones que transforman”, llevando los alcances y resultados, así como oportunidades de crédito y asesoría técnica que como banca de desarrollo aporta a la construcción de infraestructura y tejido social del país.


- ***Gira Regiones que Transforman***

Con el fin de alcanzar los municipios con la oferta de oportunidades para el desarrollo regional, Findeter realizó una gira a nivel nacional, en las distintas regiones con la participación de 84 municipios, mostrando los avances de impacto que se han logrado con las alianzas estratégicas de los ministerios a nivel nacional para el desarrollo de los territorios.

Así mismo, se presentaron los servicios para fortalecer las capacidades de los nuevos mandatarios en: planificación del territorio, finanzas, asistencia técnica en estructuración y gestión de proyectos, aspectos que les permitirán afrontar los retos que tendrán en el ejercicio de sus cargos y en el cumplimiento de sus planes de desarrollo. La gira regiones que transforman se desarrolló de la siguiente manera:

| Evento | Fecha | Regional | Departamento | Ciudad Sede | Municipios |
|---|--------|--------------|--------------|-------------|------------|
|  | ago-13 | EJE CAFETERO | QUINDÍO | ARMENIA | 5 |
|  | ago-13 | EJE CAFETERO | RISARALDA | PEREIRA | 8 |
|  | ago-14 | EJE CAFETERO | CALDAS | MANIZALES | 3 |
|  | ago-27 | CARIBE | BOLÍVAR | CARTAGENA | 7 |

| Evento | Fecha | Regional | Departamento | Ciudad Sede | Municipios |
|---|--------|-------------|--------------|--------------|------------|
|  | sep-02 | CARIBE | ATLÁNTICO | BARRANQUILLA | 14 |
|  | sep-03 | CARIBE | MAGDALENA | SANTA MARTA | 8 |
|  | oct-08 | NORORIENTAL | SANTANDER | BUCARAMANGA | 26 |

| Evento | Fecha | Regional | Departamento | Ciudad Sede | Municipios |
|---|--------|-------------|--------------------|--------------|------------|
|  | nov-13 | NORORIENTAL | NORTE DE SANTANDER | CÚCUTA | 13 |
| | | | | TOTAL | 84 |

○ **Programas Sociales de Responsabilidad Social**

La forma en que Findeter aborda la Responsabilidad Social ha evolucionado a nuevas comprensiones tales como el de negocios inclusivos, el valor compartido y la responsabilidad social empresarial, entre otros. En este sentido, se interrelacionan diferentes formas por medio de las cuales la Entidad se ha hecho socialmente responsable con base en la implementación de la conciencia social y la puesta en marcha de acciones estratégicas de responsabilidad social, para lo cual se ha dado paso al desarrollo de tres programas que son: i) Programa Insignia “obras para un gran país”; ii) Programa de Voluntariado Corporativo “unidos en acción” y iii) Programa de Fortalecimiento de Capacidades en responsabilidad social.

Para la ejecución de estos programas sociales, se realizan algunas acciones previas de relacionamiento comunitario y participación de actores, con el fin de obtener un diagnóstico de necesidades que puedan ser apoyadas mediante el enfoque y alcance definido para los programas.

Es así como el equipo de Responsabilidad Social realiza la planeación de los programas, definiendo sus alcances y entablando comunicación con líderes comunitarios e institucionales, con el fin de obtener su participación significativa en el diagnóstico de necesidades y la postulación a los programas.

Luego de un proceso de relacionamiento, verificación y evaluación, se procede a la priorización de las comunidades que serán beneficiadas de los programas.

Programa Insignia de Responsabilidad Social “obras para un gran país”: consiste en la ejecución de pequeñas intervenciones basados en conceptos de arquitectura social que impulsen y fortalezcan las dinámicas comunitarias en municipios de categoría 3, 4, 5 y 6 principalmente, impulsando el desarrollo de las comunidades con las que tenemos relación o en las que hemos identificado carencias.

El concepto del programa es hacer uso de todos nuestros recursos y potencial humano con el fin de generar en las comunidades una mejor calidad de vida, obteniendo lo mejor que ellos tienen y llegando a los territorios con lo mejor que nosotros tenemos.

Con enfoque en la educación, la recreación y el deporte, en el año 2025 ejecutamos nuestro programa insignia de responsabilidad social en 42 municipios de 18 departamentos beneficiando a cerca de 4.500 niños, niñas y jóvenes, donde se fortalecieron las alternativas para la prevención de los riesgos propios de la infancia y la juventud, tales como el consumo de sustancias psicoactivas, vandalismo, alcoholismo, entre otros; por falta de alternativas positivas para el aprovechamiento del tiempo libre; asimismo, contribuimos a

la construcción del tejido social y mitigación de carencias a través de herramientas de autoestima y desarrollo de valores sociales, individuales y colectivos, aportando a la superación de barreras de equidad e igualdad en estas comunidades.

A continuación, se relacionan los sitios donde impactamos con este programa:

| Departamento | Municipio | Producto Entregado | Sitio priorizado |
|-----------------|------------------------|---|--|
| Chocó | Quibdó | Parque Infantil | instalado en la I.E. Antonio Ricaurte sede Kilómetro 8 vía Yuto |
| Quindío | Montenegro | Parque Infantil | instalado en la I.E. General Santander sede La Isabela |
| Cundinamarca | Pacho | Parque Infantil | instalado en la I.E. Departamental Santa Inés de Pasuncha sede Concentración Rural San José |
| San Andrés | San Andrés Isla | Parque Infantil | instalado en la I.E. Antonia Santos sede Rubén Darío |
| San Andrés | Isla de Providencia | Parque Infantil | instalado en Centro Educativo Bomboná sede Escuela Boyacá Casa Baja |
| Valle del Cauca | Buenaventura | Kit Microfútbol Kit Fútbol Kit Voleibol Kit Basquetbol | entregado a la alcaldía |
| Cundinamarca | Pacho | Kit Microfútbol Kit Fútbol Kit Voleibol Kit Basquetbol | entregado al Instituto de Deporte, Recreación y Cultura - IMDERC |
| Córdoba | Tierralta | Kit Microfútbol Kit Fútbol Kit Voleibol Kit Basquetbol | entregado en el corregimiento Santa Fe de Ralito a la I.E. Santa Fe de Ralito sede Principal |
| Magdalena | Tenerife | Kit Microfútbol Kit Fútbol Kit Voleibol Kit Basquetbol | entregado a la Fundación Bosques del Líbano |
| Santander | San Gil | Kit Voleibol | entregado a la Federación Santandereana de Voleibol |
| Santander | Socorro | Kit Voleibol | entregado a la Federación Santandereana de Voleibol |
| Santander | Curití | Kit Voleibol | entregado a la Federación Santandereana de Voleibol |
| Santander | Barichara | Kit Voleibol | entregado a la Federación Santandereana de Voleibol |
| Santander | Barbosa | Kit Voleibol | entregado a la Federación Santandereana de Voleibol |
| Santander | Charalá | Kit Voleibol | entregado a la Federación Santandereana de Voleibol |
| Cauca | Totoró | Kit Voleibol | entregado al Instituto Municipal para la Recreación, el Deporte y el Aprovechamiento del Tiempo Libre y la Educación Extraescolar- IMRED |
| Nariño | La Cruz | Kit Voleibol | entregado a la alcaldía |
| Nariño | Nariño | Kit Voleibol | entregado a la alcaldía |
| Guaviare | San José del Guaviare | Kit Voleibol | entregado a la Escuela Club de Voleibol Puerta de Orión |
| Risaralda | Apía | Kit Voleibol | entregado a la alcaldía |
| Antioquia | Apartadó | Kit Voleibol | entregado a la Escuela de Voleibol Sky Blue |
| Antioquia | Apartadó | 15 kits Patinaje | entregado a la Escuela de Patinaje Altius Sport |
| Sucre | San Antonio de Palmito | 15 kits Patinaje | entregado a la Escuela de Patinaje Juventud Dinámica de Palmito |
| Tolima | Ibagué | 15 kits Patinaje | entregado a la Escuela de Patinaje Big Champions |
| Tolima | Ibagué | 15 kits Patinaje | entregado en la I.E. José Joaquín Florez Hernandez |
| Tolima | Ibagué | Kit Boxeo | entregado en la I.E. José Joaquín Florez Hernandez |

| Departamento | Municipio | Producto Entregado | Sitio priorizado |
|--------------|-----------------|-----------------------------|--|
| Tolima | Ibagué | Kit Boxeo | entregado en la I.E. Alfonso Palacios Rudas |
| Putumayo | Mocoa | Kit Boxeo | entregado a la JAC Rumiayaco de Mocoa |
| Córdoba | Cereté | Kit Boxeo | entregado a la alcaldía |
| Huila | Rivera | Kit Boxeo | entregado a INDERHUILA agencia Coofisam Rivera |
| Huila | Garzón | Kit Boxeo | entregado a INDERHUILA agencia Coofisam Garzón |
| Huila | Tarqui | 15 kits Patinaje | entregado a INDERHUILA agencia Coofisam Tarqui |
| Antioquia | Turbo | 15 kits Patinaje | entregado a la Escuela de Patinaje C.A.P.B Urabá |
| Antioquia | Turbo | Kit Boxeo | entregado a la Escuela de Boxeo Ceiber Avila |
| Cauca | Caloto | 2 kits de Fútbol | entregado a la alcaldía |
| Cauca | Corinto | 2 kits de Fútbol | entregado a la alcaldía |
| Cauca | Jambaló | 2 kits de Fútbol | entregado a la alcaldía |
| Cauca | Miranda | 2 kits de Fútbol | entregado a la alcaldía |
| Cauca | Suarez | 2 kits de Fútbol | entregado a la alcaldía |
| Antioquia | Zaragoza | 2 kits de Fútbol | entregado a la alcaldía |
| Chocó | Condoto | 2 kits de Fútbol | entregado a la alcaldía |
| Chocó | Novita | 2 kits de Fútbol | entregado a la alcaldía |
| Nariño | Barbacoas | 2 kits de Fútbol | entregado a la alcaldía |
| Nariño | Mosquera | 2 kits de Fútbol | entregado a la alcaldía |
| Cundinamarca | Pacho | 70 kits Escolares Primaria | entregados en 9 sedes escolares de la I.E. Departamental Santa Inés de Pasuncha |
| Atlántico | Sabanalarga | 171 kits Escolares Primaria | entregados en la sede principal de la I.E. Aguada de Pablo del corregimiento Aguada de Pablo |
| Magdalena | Pivijay | 130 kits Escolares Primaria | entregados en la I.E. San Martin de Loba sede Las Canoas |
| Sucre | San Benito Abad | 66 kits Escolares Primaria | entregados en 3 sedes del Centro Educativo Los Ángeles |
| Antioquia | Santo Domingo | 64 kits Escolares Primaria | entregados en 4 sedes de la I.E. Rural Botero |





Programa de Voluntariado Corporativo “Unidos en Acción”: nos permite la generación de escenarios y articulaciones entre colaboradores y comunidad, que producen efectos positivos en todos los implicados, sin duda la experiencia del colaborador como voluntario le permite conocer y actuar en ámbitos distintos a los habituales, responder a situaciones nuevas, relacionarse y colaborar con compañeros de otras áreas y/o niveles jerárquicos, entre otros; así como también le permite relacionarse con comunidades y entrar en el contexto de la responsabilidad social corporativa, al que quiere dirigirse la Entidad.

En el primer semestre del 2025 ejecutamos nuestro voluntariado en alianza con La Cruz Roja Colombiana regional Norte de Santander, con el propósito de apoyar a las familias afectadas por la crisis humanitaria en la región del Catatumbo. Con aportes de 265 colaboradores de Findeter ejecutamos la estrategia “El Catatumbo nos necesita” logrando la entrega de 268 kits alimentarios a la comunidad afectada por el desplazamiento. Asimismo, en este primer semestre, ejecutamos con colaboradores voluntarios de la vicepresidencia comercial, la Jefatura de mercadeo y área de comunicaciones, el embellecimiento de la planta física de la Escuela Puerto Caracol en la isla Múcura en el departamento de Bolívar.

Para el segundo semestre el Voluntariado Corporativo avanzó con la participación de colaboradores, familiares y comunidades educativas en el embellecimiento de la planta física de la Institución Educativa Villas del Progreso en la localidad de Bosa (Bogotá) y en la Institución Educativa Génova sede rural La Primavera en el municipio de Génova (Quindío).

En diciembre de 2025 ejecutamos la actividad final de nuestro voluntariado, regresando a la isla Múcura del departamento de Bolívar, beneficiando a 50 niños y niñas de la Institución Educativa Caracolí con la entrega de alimentos y kits de regalos en el marco de una novena navideña.

El conjunto articulado de estas acciones voluntarias desarrolladas durante el año 2025 por miembros de la organización gestionó la movilización del talento humano, tiempo, recursos y energía de la empresa a favor del desarrollo social de las comunidades priorizadas.

Con estas acciones se logró la generación del valor compartido, el aumento del sentido de compromiso y pertenencia de los colaboradores hacia la empresa, transformación social en los territorios intervenidos, contribución al cambio con la inclusión de los colaboradores en causas solidarias, mejoramiento de la comunicación y la coordinación interna, promoción de nuevas competencias, habilidades de liderazgo y trabajo en equipo, mejoramiento de la imagen corporativa y reputacional de la Entidad, el fortalecimiento de los impactos positivos originados por la organización y aporte para alcanzar los niveles de excelencia en el marco del Modelo efr.





Programa de Fortalecimiento de capacidades en Responsabilidad Social: consiste en reforzar habilidades y conocimientos con respecto a la Responsabilidad Social, específicamente a profesionales sociales que trabajan en los proyectos donde Findeter ejerce Asistencia Técnica Integral y a colaboradores nuevos que ingresan a la Entidad. La construcción y fortalecimiento de capacidades o conocimientos ya adquiridos son base de la transformación que la Entidad quiere generar en los territorios.

En el marco de este programa, se desarrolló el Taller de “Participación Significativa” en el cual se capacitó a 37 profesionales sociales de contratistas e interventorías que laboran en los territorios, para el fortalecimiento de sus capacidades en el relacionamiento con las comunidades impactadas por los proyectos que se ejecutan con asistencia técnica integral de Findeter. Asimismo, se realizó inducción en Responsabilidad Social a los colaboradores nuevos que ingresaron a la Entidad.

También el equipo de profesionales del área de Responsabilidad Social se capacitó en temas como “acción sin daño con enfoque diferencial”, “Gestión en Crisis de Comunicación” y “Toma de Registro Audiovisual para la Gestión Social”.

Las actividades de fortalecimiento de capacidades desarrolladas durante el año 2025 reflejan el compromiso de Findeter con la promoción de una cultura organizacional basada en principios de la responsabilidad social, logrando impactar positivamente a gestores sociales, profesionales sociales y nuevos colaboradores, fortaleciendo sus capacidades y promoviendo buenas prácticas alineadas con los valores corporativos.



1.2.4.4. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas

Los incentivos se refieren a aquellas prácticas de la Entidad, tanto para sus colaboradores como otros grupos de interés de la Entidad, que refuerzan el comportamiento de estos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de adelantar acciones que sigan contribuyendo a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en estos actores. Por lo tanto, las acciones de incentivos se tienen previstas para ser ejercicios de motivación frente a los comportamientos que un actor espera de otro, según los resultados de la gestión. Los incentivos están orientados a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias, las cuales, deben estar acordes con los requerimientos de las políticas de gestión y desempeño tales como la política de Gestión del Talento Humano, Servicio al ciudadano y Participación ciudadana.

En el año 2025 se realizaron en este sentido otras acciones y experiencias tales como:

| Acción | Temática | Lugar | Mes |
|---|--|--------------------------------------|------------|
| Café en línea: ¿Está la seguridad de la información de Findeter en riesgo? | Exposición de las conclusiones de la medición respecto a las necesidades de capacitación en ciberseguridad. (Detección de cibera-menazas; Cacería de amenazas; Pruebas de intrusión; y Respuesta a incidentes. | Microsoft Teams | Febrero |
| Encuesta: Estudio de reputación de Findeter | Encuesta para fortalecimiento de Findeter como Banca de Desarrollo Territorial | Centro Nacional de Consultoría (CNC) | Junio |
| Café en línea "Hablemos de corresponsabilidad" | Charla acerca en la que todos podemos y debemos contribuir en la mejora continua del modelo de conciliación efr | Microsoft Teams | Agosto |
| Conversatorio "Transformando regiones" en el evento Findeter Avanza | Conozcamos cómo avanza el Plan Estratégico de Findeter y nuestro rol en la consecución de los objetivos de la Entidad. | Bogotá | Septiembre |
| Café en Línea "Con Findeter es el momento de construir juntos la felicidad" | Charla para descubrir cómo la cultura de la felicidad y la medición del ambiente laboral nos ayudan a crecer como equipo, mejorar nuestra calidad de vida en el trabajo y lograr los objetivos propuestos. | Microsoft Teams | Diciembre |

Se destacan igualmente durante el año 2025, otros instrumentos realizados tales como:

- **Boletín "Contexto Económico":**

Findeter, a través de la Dirección de Estudios Económicos realiza la publicación del boletín "Contexto Económico", en el que les brinda a sus grupos de interés información clave para comprender los movimientos de la economía nacional e internacional.

Durante 2025, Findeter realizó la publicación de 7 ediciones del boletín "Contexto Económico", las cuales se pueden consultar en el siguiente link:

<https://bibliotecadigital.findeter.metabiblioteca.com/collections/94965a80-e89c-42b7-9e2b-2dea3219f26a?cp.page=1>

- **Publicaciones inteligencia de Negocios:**

Findeter, a través de la Jefatura de Inteligencia de Negocios realiza la publicación de documentos a través de los cuales se analiza la situación de temas de interés para el quehacer institucional y nuestros grupos de interés.

Durante 2025, Findeter realizó la publicación de 11 documentos, los cuales se pueden consultar en el siguiente link:

<https://bibliotecadigital.findeter.metabiblioteca.com/browse/dateissued?scope=b0678b5f-4046-4366-90c4-3d1800f53dca&bbm.page=1&startsWith=2025>

Los temas analizados en las publicaciones realizadas en 2025 fueron:

| Temas y publicaciones | |
|-----------------------|--|
| 1 | Los patrimonios autónomos |
| 2 | Economía Popular en Colombia - Manos a la Obra |
| 3 | La matriz energética de Colombia |
| 4 | Guía para el desarrollo de su territorio |
| 5 | La vivienda social en Colombia |
| 6 | La salud pública en Colombia 2025 |
| 7 | Fortalecimiento institucional |
| 8 | Actividades económicas en Colombia y su aplicación en Findeter |
| 9 | Movilidad Sostenible |
| 10 | La infraestructura sostenible |
| 11 | Findeter, aliado estratégico de la nación |

- **Revista "Territorios":**

Findeter, a través de la Gerencia de Comunicaciones realiza la publicación de la revista "Territorios", en esta se realizan análisis de temas de interés institucional y sectorial, realizados al interior de la entidad o por expertos invitados, dirigida a todos los grupos de interés.

Durante 2025, Findeter realizó la publicación de la edición número 6 de la Revista "Territorios", la cual se pueden consultar en el siguiente link:

<https://bibliotecadigital.findeter.metabiblioteca.com/collections/8e764c83-1e0e-4b6c-b6a5-23383fe18dfe>

- **Boletín Sectorial 2025:**

Findeter, a través de la Dirección de Estudios Económicos realiza la publicación del "Boletín Sectorial", en el que les brinda a sus grupos de interés información de los principales sectores de interés institucional y de nuestros grupos de interés:

Durante 2025, Findeter realizó cinco publicaciones de este boletín sectorial, las cuales se pueden consultar en el siguiente link:

<https://bibliotecadigital.findeter.metabiblioteca.com/browse/type?value=Bolet%C3%Adn>

Los temas analizados en los Boletines Sectoriales publicados en 2025 fueron:

| Temas en los boletines sectoriales | |
|------------------------------------|--|
| 1 | Boletín Sectorial Comercio |
| 2 | Boletín Sectorial Infraestructura vial |
| 3 | Publicación: Balance Macroeconómico de 2024 y perspectivas 2025 |
| 4 | Publicación: Boletín Sectorial Tratamiento de agua potable y residual |
| 5 | Publicación: Boletín sectorial. Instrumentos financieros catalizadores del desarrollo sostenible: bonos verdes y sostenibles |

1.2.4.5. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

En el año 2025 este componente contribuyó al logro de los objetivos estratégicos de la entidad y permitió que, a través de los canales de comunicación, se recibieran las diferentes participaciones de los grupos de interés. Esta información fue insumo clave para conocer la perspectiva de nuestros aliados, sus necesidades y expectativas frente a los productos y servicios que presta Findeter.

En tal sentido conocer y atender efectiva y oportunamente, las manifestaciones ciudadanas recibidas a través de los diferentes mecanismos dispuestos por la Entidad, además de ser un deber, constituye una herramienta vital para la mejor gestión. A continuación, se hace una descripción al respecto:

Servicio al Cliente

En el año 2025, la gestión de servicio al cliente se orientó a la conservación de las relaciones con nuestro consumidor financiero y aliados estratégicos tanto internos como externos y a la generación de nuevos productos y servicios.

Con este propósito se realizó el Estudio de nivel de satisfacción del aliado estratégico para conocer la percepción y las necesidades que tienen nuestros aliados frente a su relación con la entidad, y así generar oportunidades de mejora.

Adicionalmente, se efectuaron diferentes acciones de mejora, y actividades tales como eventos, reuniones de lanzamiento de nuevos productos, los que se da a conocer la estrategia institucional para promover el desarrollo en los distintos territorios del país.

Por otro lado, y con el propósito de cumplir con las normas establecidas para las entidades vigiladas, se gestionaron de manera oportuna las quejas y/o reclamos de los productos financieros y no financieros.

✓ **Cientes Satisfechos y Leales**

Desde el año 2013 se ha venido realizando la Encuesta de Satisfacción de Aliados Estratégicos Internos y Externo, con el ánimo de procurar la mejora de su desempeño y su capacidad para proporcionar productos y servicios que respondan a las necesidades de la ciudadanía. Adicionalmente, se da cumplimiento a una serie

de normativas, que tienen como propósito vigilar y controlar la gestión de las diferentes Entidades del Gobierno Nacional, entre otras: el Decreto 2641 de 2012, que reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, y en concordancia con lo establecido en el cuarto componente del documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, que indica los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, se establece que las entidades deben medir la satisfacción de los ciudadanos respecto a los trámites y servicios que prestan, también la norma técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, establece en su numeral 5.2 el enfoque al cliente y establece que la alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente (que podrían identificarse a través de encuestas o grupos focales) se determinan y cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción. Aunado a lo anterior, la Entidad mantiene su certificación en el Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma internacional NTC-ISO 9001:2015, la cual, en su numeral 9.1.2 La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado y estipula la medición de la satisfacción del cliente y las partes interesadas.

Findeter ha venido realizando el estudio que permite conocer el nivel de satisfacción y la valoración que tanto los aliados internos como externos dan a los productos o servicios recibidos, para luego utilizar esta información como una de las bases para el sistema de mejoramiento continuo. Este estudio fue contratado con terceras entidades expertas en la recolección de datos a través de encuestas, su procesamiento y divulgación de resultados hasta el año 2024, desde el año 2025 la Vicepresidencia Comercial, como dueña del proceso de Servicio al Cliente de Findeter, conforme un equipo de profesionales y contratistas para desarrollar dicho estudio (In house), el desarrollo de las cinco fases:

1. Planeación del estudio y realización de formularios de encuestas con cada área
2. Recolección de datos – Trabajo de campo
3. Procesamiento y análisis de información y elaboración de informes de resultados
4. Presentación de resultados y retroalimentación a las áreas
5. Acompañamiento en la generación de planes de acción o recomendaciones y seguimiento a los mismos

Lo anterior, guardando no solo la fiabilidad de los datos y la pertinencia de estos sino mejorando indicadores de eficiencia en momento de realización, costo de producción, número de encuestas realizadas sobre contactos confirmados, entre otros “ganares” de la realización de forma interna, además del ahorro en el plan de compras destinado a la contratación de esta encuesta equivalente a más de \$170 millones de pesos.

En la siguiente tabla se evidencia la evolución de los resultados de la medición de satisfacción de aliados interno y externo de forma separada, en los años mencionados se hizo una sola medición finalizando cada periodo anual, por lo tanto, se presentan los resultados en términos de año.

Es importante aclarar que en el caso de la medición de satisfacción general Cliente externo se ajustaron los parámetros de medición a escala internacional y se presentan con dicha actualización corrigiendo de manera informativa las mediciones de 2023 y 2024. *

| Resultados índices de satisfacción y recomendación | 2023 | 2024 | 2025 |
|--|------|------|------|
|--|------|------|------|

| | | | |
|---|-----|-------|-----|
| Satisfacción General Aliado Interno | 96% | 96% | 98% |
| *Satisfacción General Aliado Externo | 76% | 70.6% | 92% |
| Nivel de Recomendación General aliado Externo (puntos) | 68 | 73.3 | 77 |

Fuente: Elaboración Propia

✓ **Solicitudes Recibidas**

En el 2025, a través de la página web de Findeter y de los diferentes canales de atención con los que cuenta la Entidad, se recibieron 1699 solicitudes, de acuerdo con los términos establecidos en la Ley.

Es importante indicar que se refiere al número de solicitudes recibidas a través de la Jefatura de Servicios Generales (peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias) atendidas en 2025. El análisis de los tiempos de atención se realiza conforme a lo establecido en la ley.

✓ **Oportunidad en la atención - tiempo de respuesta**

El esquema de respuesta a PQRSD es liderado por la Jefatura de Servicios Generales y reportado a través de los indicadores de gestión del proceso de Servicio al cliente, en la siguiente tabla se muestra la cantidad de solicitudes recibidas y el tiempo promedio de respuesta de cada tipo de petición, este ejercicio contiene las solicitudes que ingresan por el total de los canales disponibles de Findeter y que son registradas en el aplicativo pqrs, el cual centraliza la información de atención de estos.

| Tipología de PQRSD | 2025 | Tiempo Promedio de Respuesta (días) |
|---------------------------|-------------|--|
| PETICIONES | 1678 | 12 días |
| QUEJAS | 6 | 9 días |
| RECLAMOS | 1 | 6 días |
| SUGERENCIAS | 1 | 15 días |
| DENUNCIAS | 13 | 14 días |
| | 1699 | |

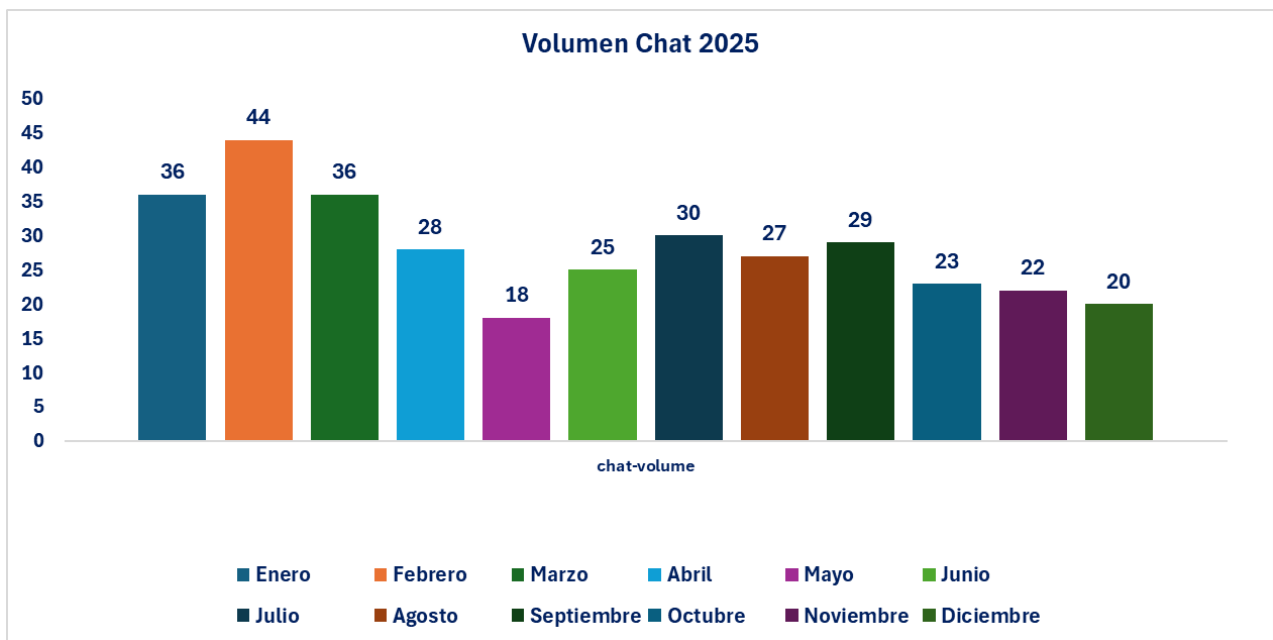
Fuente: Aplicativo PQRS

El tiempo promedio de respuesta de las PQRSD en el 2025, fue de once días hábiles, tiempo inferior al establecido por la ley.

✓ **Chat**

A través del servicio de chat, ofrecemos a los ciudadanos un canal de comunicación instantánea con la Entidad para la recepción y direccionamiento de las consultas, que les permite mantener una conversación escrita en tiempo real. Este servicio se encuentra disponible en la página web institucional www.findeter.gov.co.

En la siguiente grafica se presenta la evolución del uso del chat live



Fuente: Chat live

Para medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía, a través del chat, se realiza una valoración con dos opciones establecidas: Me gusta, No me gusta. Los resultados indican que el nivel de satisfacción es del 100%. La interacción se tuvo con 559 personas durante el año 2024.

○ **Capacitación en competencias de servicio**

En Findeter los procesos de capacitación son importantes y constantes y se basan en tres capacitaciones generales, estas se presentan en diferentes etapas y tiempos en la entidad:

Inducción institucional. En ella se capacita a los nuevos colaboradores de la entidad en temas tan valiosos como: cultura organizacional, canales de servicio, atención incluyente, mecanismos de participación, entre otros, se realiza por solicitud de la Jefatura de Talento humano a funcionarios nuevos dependiendo del grupo que dicha jefatura considere prudente.

Defensor del Consumidor Financiero. Desde la oficina del DCF se planean dos capacitaciones al año, una en cada semestre y en ellas se actualizan temas de conocimiento general y novedades del manejo y administración de esta herramienta de soporte para los clientes.

Capacitación SAC. Esta capacitación incluye temas tan valiosos como cultura del servicio, inclusión, trato justo, lenguaje claro y superación de estigmatización de personas en proceso de reincorporación, que hacen parte del Sistema de Atención al Consumidor Financiero y que además incorpora el ADN de servicio de Findeter. Se realiza por lo menos una vez al año y debe involucrar la mayor cantidad de colaboradores de la entidad.

En 2024, la entidad incorporó en sus lineamientos, cultura organizacional y procesos de formación principios orientados a la inclusión, el trato justo y la superación de la estigmatización hacia personas en proceso de reincorporación. Estas acciones se desarrollaron en coherencia con políticas globales, el enfoque diferencial y la atención a las brechas y desafíos actuales que promueven la equidad, la diversidad y la inclusión en todos los ámbitos.

Adicionalmente, se diseñó un procedimiento para la atención de peticiones en lenguas nativas y un video interactivo de lenguaje oportuno para el servicio al cliente, garantizando el respeto por la diversidad cultural y lingüística. Los programas implementados buscan generar mecanismos de participación ciudadana, fomentar buenas prácticas y fortalecer alianzas con nuestros grupos de interés, impulsando así la transformación institucional.

En la siguiente tabla se muestra la evolución en los años 2024 y 2025 en cuanto al número de colaboradores capacitados en cada uno de los rubros.

| # colaboradores capacitados | 2024 | 2025 |
|--|------|------|
| Inducción | 80 | 62 |
| SAC – Defensor del Consumidor Financiero | 370 | 537 |
| Cultura de servicio, inclusión, trato justo, lenguaje claro y superación de estigmatización de personas en proceso de reincorporación | 584 | 571 |

Fuente: Elaboración Propia

Para el año 2025, la entidad consolidó en un único curso interactivo temas fundamentales como cultura de servicio, lenguas nativas, inclusión, trato justo, lenguaje claro y la superación de la estigmatización hacia personas en proceso de reincorporación, este se llevó a cabo a través de la plataforma institucional de formación **Findeter Aprende**.

- **Defensor del Consumidor Financiero**

Desde servicio al cliente lideramos la comunicación y gestión efectiva del Defensor del Consumidor Financiero (DCF) de la entidad, vocero de nuestros consumidores financieros, el cual cumple con la normatividad vigente y las funciones establecidas por la SFC. Durante el año 2025 no se recibieron solicitudes de audiencias de conciliación por medio del DCF ni quejas contra la entidad. Esta figura cumple a cabalidad sus funciones, velando por garantizar los derechos y deberes de los consumidores financieros, fortaleciendo la transparencia, la confianza y la protección al usuario en todas las operaciones de la entidad.

1.2.4.6. Ejecución de actividades de la estrategia de rendición de cuentas en cuanto a los componentes de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas incorporadas en el Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP 2025.

A continuación, se presenta el seguimiento a la ejecución de las actividades realizadas durante 2025:

Seguimiento a abril de 2025: PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

| Actividades | % Avance | SEGUIMIENTO |
|--|----------|--|
| 2.3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas | | |
| Información de calidad y en lenguaje claro | | |
| Participar en eventos en donde se socialice la gestión realizada por la Entidad a los diferentes Grupos de Interés (Foros, Cumbres, Conversatorios, etc). | N.A. | N.A. |
| 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, P. Web y otros). | N.A. | N.A. |
| Promover el lenguaje claro en Findeter, por medio de una estrategia de comunicación interna. | N.A. | N.A. |
| Diálogo 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 Interés. (Dichas acciones hacen parte del proceso permanente de Rendición de Cuentas de la Entidad.) | N.A. | N.A. |
| Participar en la Rendición de Cuentas Sectorial liderada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público - MHCP | N.A. | N.A. |
| Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | | |
| Realizar Planes de Relacionamiento (PR) (Grupos de Interés y Medios de Comunicación) | 33% | Se realizó una entrevista con un medio de comunicación, se gestionó y publicaron dos columnas de opinión del vocero institucional y se han gestionado con los periodistas nacionales y regionales 5 boletines de prensa informando el avance de la gestión de la entidad. |
| Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | | |
| Evaluar la atención de los usuarios en el chat de Findeter que permita determinar elementos de mejora para el mismo | 33% | El informe integrado de gestión del servicio de atención al ciudadano con todas las solicitudes, denuncias y tiempos de respuesta de Findeter (1er Trim 2025) se encuentra publicado en: https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos#cont |
| Realizar evaluación de la estrategia de rendición de cuentas institucional, dada la participación de Findeter en la Rendición de Cuentas Sectorial | 100% | La Evaluación de la Rendición de Cuentas 2024 está publicada en la P. Web. La correspondiente a 2025 se realizará y publicará en el 2026. https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria/informes-de-rendicion-de-cuentas#cont |
| Consolidar informe de la Ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas de Findeter | N.A. | N.A. Durante el periodo Diciembre/2024 a Enero/2025, se llevaron a cabo todas las etapas relacionadas con el diseño, estructuración, procesamiento y consolidación del Informe de la Ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas de Findeter 2024. Evidencia: https://www.findeter.gov.co/system/files/intermas/INFORME%20EJECUCI%C3%93N%20ESTRATEGIA%20RENDICI%C3%93N%20DE%20CUENTAS%202024%20FINDETER.pdf |

| Actividades | Area Responsable | % Avance | SEGUIMIENTO |
|---|--|----------|---|
| Participación Ciudadana en la etapa de validación de las investigaciones territoriales lideradas desde la Dir. (| | | |
| 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: (2) Investigaciones que hayan incorporado procesos de participación ciudadana.</u> | Dirección de Estudios Territoriales Nota: Apoya Dir Estudios Económicos | 50% | En el marco de la investigación Región Eje Cafetero, en ejecución de la etapa de Validación, entre febrero y abril de 2025 se adelantaron 4 talleres presenciales con participación ciudadana, en los municipios de Circasia, Anserma, Melgar y San Luis, además de 2 virtuales para los otros municipios priorizados de los departamentos de Risaralda, Caldas y Tolima. Participaron personas de grupos de interés tales como Gobierno Local y representantes de Juntas de Acción Comunal, para un total de 116 personas en los presenciales y 24 a través de los talleres virtuales. |
| Atención al ciudadano | | | |
| Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico | | | |
| Fortalecer la estrategia de Servicio al Cliente por medio de capacitación | Gcía Desarrollo de Producto | N.A. | N.A. |
| Fortalecimiento de los canales de atención | | | |
| Realizar seguimiento al Indicador de Oportunidad de Respuesta de Servicio al cliente- Inquietudes y Sugerencias | Jefatura de Servicios Generales | 33% | Se realiza la medición mensual del indicador Oportunidad de respuesta de Servicio al Cliente - Inquietudes y Sugerencias. Entre Enero y Marzo de 2025 no se presentaron sugerencias por parte de los grupos de interés. La medición se realiza mes vencido |
| Normativo y procedimental | | | |
| 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 | 33% | La Vicepresidencia Comercial realiza actualización el 20 de Enero de 2025 del procedimiento GC-PR-049 versión 5 "Atención de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias" |
| Relacionamiento con el ciudadano | | | |
| Realizar medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido. | Gcía Desarrollo de Producto | N.A. | N.A. |
| Elaborar informe trimestral del estado de PQRSD | Jefatura de Servicios Generales | 33% | El informe integrado de gestión del servicio de atención al ciudadano con todas las solicitudes, denuncias y tiempos de respuesta de Findeter (1er Trim 2025) se encuentra publicado en: https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos#cont |

✓ Seguimiento a agosto de 2025:
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

| | Actividades | % AVANCE | SEGUIMIENTO | |
|---|--|----------|---|----------------|
| 2.3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas Información de calidad y en lenguaje claro | Participar en eventos en donde se socialice la gestión realizada por la Entidad a los diferentes Grupos de interés (Foros, Cumbres, Conversatorios, etc). | 0% | N.A. Para este cuatrimestre | gún la eventos |
| | 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). | 0% | N.A. Para este cuatrimestre | gún la acio de |
| | Promover el lenguaje claro en Findeter, por medio de una estrategia de comunicación interna. | 100% | Se realizó capacitación a través de la plataforma Findeter aprende donde uno de los temas tratados fue Lenguaje Claro | gún la |
| 2.3.2. Participación ciudadana y R.C. Diálogo 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 interés. (Dichas acciones hacen parte del proceso permanente de Rendición de Cuentas de la Entidad.) | 0% | N.A. Para este cuatrimestre | gún la mes de |
| | Participar en la Rendición de Cuentas Sectorial liderada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público -MHCP | 0% | N.A. Para este cuatrimestre | gún la acio de |
| 2.3.2. Participación ciudadana y R.C. Incentivos para motivar cultura de rendición y petición de cuentas | Realizar Planes de Retencionamiento (PR) (Grupos de interés y Medios de Comunicación) | 66% | Se gestionó la publicación de dos columnas de opinión del vocero institucional y se han gestionado con los periodistas nacionales y regionales la publicación en medios de 8 boletines de prensa informando el avance de la gestión de la entidad. | gún la |
| 2.3.2. Participación ciudadana y R.C. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | Evaluar la atención de los usuarios en el chat de Findeter que permita determinar elementos de mejora para el mismo | 66% | El informe integrado de gestión del servicio de atención al ciudadano con todas las solicitudes, denuncias y tiempos de respuesta Findeter (2do Trim 2025) se publicó: https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos#cont | |
| | Realizar evaluación de la estrategia de rendición de cuentas institucional, dada la participación de Findeter en la Rendición de Cuentas Sectorial | 100% | La Evaluación de Rendición de Cuentas 2024 está publicada en la P. Web. La correspondiente a 2025 se realizará y publicará en el 2026. https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-de-gestion-evaluacion-publica/informes-de-rendicion-de-cuentas#cont | |
| | Consolidar Informe de la Ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas de Findeter | N.A. | N.A. Durante el periodo Dic/2024 a Ene/2025, se llevaron a cabo todas las etapas relacionadas con el diseño, estructuración, procesamiento y consolidación del Informe de la Ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas de Findeter 2024. https://www.findeter.gov.co/system/files/intermas/INFORME%20EJECUCION%20DE%20LA%20ESTRATEGIA%20DE%20RENDICION%20DE%20CUENTAS%202024%20FINDETER.pdf | |
| | 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 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 prioridades de inversión desde la perspectiva de distintos grupos de interés, tales como Gobierno y Sociedad/comunidad. | 95% | Corte ABR: En el marco de la investigación Región Eje Cafetero, en ejecución de la etapa de Validación (feb-abr/2025) se adelantaron (4) jornadas presenciales (de a 2 talleres c/u) con participación ciudadana, en los municipios de Circasia, Anserma, Melgar y San Luis, además de (2) talleres virtuales para los otros municipios priorizados de los Deptos de Risaralda, Caldas y Tolima, con una participación de los grupos de interés Gobierno y Comunidad de un total de 140 personas en los presenciales y 24 a través de los talleres virtuales. Corte AGO: En el marco de la investigación de la Región Caribe (Jul-Ago), se realizaron 8 jornadas presenciales en 8 municipios (Fonseca, El Paso, Ciénaga, Baranoa, Montelibano, Turbaco, Sampués y Coveñas), c/u con (2) talleres, para un total de 302 participantes. Se prevé una jornada adicional (Sep), cuando se concluya la fase de validación en territorio. | gún la |

| | Actividades | % AVANCE | SEGUIMIENTO |
|-----------------------|--|----------|--|
| Atención al Ciudadano | Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico Fortalecer la estrategia de Servicio al Cliente por medio de capacitación | 70% | Se realizó la capacitación de Cultura de Servicio (Julio) y se han llevado a cabo (5) Inducciones hasta el momento. Se realizó una <small>gún la</small> de las capacitaciones del sistema SAC impartida por el Defensor del Consumidor Financiero (Mayo). |
| | Fortalecimiento de los canales de atención Realizar seguimiento al Indicador de Oportunidad de Respuesta de Servicio al cliente- Inquietudes y Sugerencias | 66% | Se realiza la medición mensual del indicador Oportunidad de respuesta de Servicio al Cliente - Inquietudes y Sugerencias. Entre <small>gún la</small> Enero y Marzo / 2025 no se presentaron sugerencias por parte de los grupos de interés. La medición se realiza mes vencido |
| | Normativo y procedimental 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 | 66% | La Jefatura de Servicios Generales actualizó el procedimiento "Atención de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, <small>gún la</small> Sugerencias y Denuncias" (SC-PR-002 versión 1), el 06-08-2025 |
| | Relacionamiento con el ciudadano Realizar medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido. | 100% | Se llevaron a cabo las reuniones con diferentes áreas, donde se revisaron las preguntas que se van a formular este año. Se están <small>gún la</small> solicitando las bases de datos para iniciar el proceso en firme en septiembre. |
| | Relacionamiento con el ciudadano Elaborar informe trimestral del estado de FORSD | 66% | El informe integrado de gestión del servicio de atención al ciudadano con todas las solicitudes, denuncias y tiempos de respuesta Findeter (2do Trim 2025) se publicó: https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos#ont . |
| | Racionalización de trámites 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 SUIT: "...no se aplica en lo atinente 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 SUIT | N.A. | N.A. |

✓ **Seguimiento a diciembre de 2025:**
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

| | Actividades | % AVANCE | SEGUIMIENTO |
|--|--|---|---|
| 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 interés (Foros, Cumbres, Conversatorios, etc). | 100% | Durante el cuatrimestre Findeter participó en 11 espacios donde realizó rendición de cuentas, dando a conocer los resultados del trabajo hecho en diversas regiones del país. De estos encuentros 1 tuvo participación ciudadana. En el acumulado del año, Findeter hizo rendición de cuentas en 38 eventos. |
| | 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). | 100% | Se realizó la divulgación de las campañas en redes sociales, conforme lo indicó el Ministerio de Hacienda. |
| | Promover el lenguaje claro en Findeter, por medio de una estrategia de comunicación interna. | 100% | Se realizó capacitación a través de la plataforma Findeter aprende donde uno de los temas tratados fue Lenguaje Claro |
| 2.3.2. Participación ciudadana y R.C. <i>Diálogo 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 interés. (Dichas acciones hacen parte del proceso permanente de Rendición de Cuentas de la Entidad.) | 100% | Findeter organizó 13 encuentros de rendición de cuentas con grupos de interés de la entidad, de los cuales 2 contaron con participación ciudadana, para un total de 27 eventos organizados a lo largo del 2026. |
| | Participar en la Rendición de Cuentas Sectorial liderada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público - MHCP | 100% | Se participó en el evento proveyendo la información solicitada a la Vicepresidencia de Planeación de Findeter y con la asistencia del presidente de la entidad. |
| 2.3.2. Participación ciudadana y R.C. <i>Incentivos para motivar cultura de rendición y petición de cuentas</i> | Realizar Planes de Relacionamiento (PR) (Grupos de interés y Medios de Comunicación) | 100% | Se ha realizado acercamiento con medios de comunicación para compartir información de interés, de gestión y de impacto de la gestión de Findeter . |
| 2.3.2. Participación ciudadana y R.C. <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 | 100% | El informe integrado de gestión del servicio de atención al ciudadano con todas las solicitudes, denuncias y tiempos de respuesta Findeter (3er Trim 2025) se publicó: https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamaciones |
| | Realizar evaluación de la estrategia de rendición de cuentas institucional, dada la participación de Findeter en la Rendición de Cuentas Sectorial | 100% | La Evaluación de Rendición de Cuentas 2024 está publicada en la P. Web. La correspondiente a 2025 se realizará y publicará en el 2026. https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria/informes-de-rendicion-de-cuentas#cont |
| | Consolidar Informe de la Ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas de Findeter | N.A. | N.A. Durante el periodo Dic/2024 a Ene/2025, se llevaron a cabo todas las etapas relacionadas con el diseño, estructuración, procesamiento y consolidación del Informe de la Ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas de Findeter 2024. https://www.findeter.gov.co/system/files/informes/INFORME%20EJECUCION%20R3N%20ESTRATEGIA%20RENDICION%20R3N%20NF%20CI%20ENT%202024%20FIN%20R.pdf |
| 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 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 prioridades de inversión desde la perspectiva de distintos grupos de interés, tales como Gobierno y Sociedad/comunidad. | 100% | En 2025 se desarrollaron 2 investigaciones (Eje Cafetero y Caribe) con talleres de participación ciudadana los cuales estuvieron dirigidos a los grupos de interés Gobierno Local y Comunidad, para un total de 475 participantes en talleres presenciales, así: - Eje Cafetero con cuatro jornadas presenciales (de 2 talleres c/u) en los municipios de Circasia, Anserma, Melgar y San Luis, con un total de 140 personas participantes. -Para la Región Caribe se realizaron un total de nueve jornadas presenciales en los siguientes municipios: Fonseca, El Paso, Ciénaga, Baranoa, Montelibano, Turbaco, Sampués, Coveñas y Apartadó, con un total de 335 participantes. Estos talleres se realizaron entre julio y septiembre. | |

| | Actividades | % AVANCE | SEGUIMIENTO |
|-----------------------|---|----------|--|
| Atención al Ciudadano | Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico Fortalecer la estrategia de Servicio al Cliente por medio de capacitación | 100% | Durante el año 2025 se realizaron las siguientes jornadas de capacitación: 08 jornadas de inducción para las personas que ingresaron nuevas a la entidad, 02 jornadas dictadas por el Defensor del Consumidor Financiero sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero en la entidad, 01 curso de interactivo de Cultura de Servicio/Inclusión/Lenguaje Claro, se obtuvo un 98% de participación de los colaboradores. |
| | Fortalecimiento de los canales de atención Realizar seguimiento al Indicador de Oportunidad de Respuesta de Servicio al cliente- Inquietudes y Sugerencias | 100% | Se realiza la medición del indicador Oportunidad de respuesta de Servicio al Cliente - Inquietudes y Sugerencias. Entre Septiembre a Noviembre de 2025 no se presentaron sugerencias por parte de los grupos de interés. La medición se realiza mes vencido |
| | Normativo y procedimental 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 | 100% | No se realizó actualización al procedimiento "Atención de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias" (SC-PR-002 versión 1) |
| | Relacionamiento con el ciudadano Realizar medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido. | 100% | Se llevaron a cabo las reuniones con diferentes áreas, donde se revisaron las preguntas que se van a formular este año. Se están solicitando las bases de datos para iniciar el proceso en firme en septiembre. |
| | Relacionamiento con el ciudadano Elaborar informe trimestral del <u>estado de POBSD</u> | 100% | El informe integrado de gestión del servicio de atención al ciudadano con todas las solicitudes, denuncias y tiempos de respuesta Findeter (3er Trim 2025) se publicó: https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamosetconf |
| | Racionalización de trámites | N.A. | N.A. 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 atiente 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. |
| | | | |