



FINANCIERA DE DESARROLLO TERRITORIAL S.A. – FINDETER

EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN 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 participe 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	Entidades de control 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. ¿Cuáles son? Superintendencia Financiera, Procuraduría, Contraloría, Contaduría.	<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 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 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

Nº	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 financierables.</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

Nº	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 competan. 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	Área Responsable
Apoyo: 2.3. Cultura de la Legalidad y Estado Abierto	2.3.1. Acceso a la información pública y transparencia:	
	Transparencia activa.	
	Revisar y coordinar la actualización de los menús de la sección de “Ley de Transparencia” de la página web, incluido el menú “Participa”. Ind⁴. ‘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 SECOP II (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	Área Responsable
Apoyo: 2.3. Cultura de la Legalidad y Estado Abierto	<i>Transparencia pasiva.</i>	
	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 conforme los requerimientos del Decreto 1081 / 2015 (Artículo 2.1.1.6.2.)</u> Ind. Informe Trimestral Estado PQRSD	Jefatura de Servicios Generales
	<i>Criterio diferencial de Accesibilidad</i>	
	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
	<i>Instrumentos de Gestión de la Información - IGI</i>	
	(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	Área 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 interés (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 Relacionamiento (PR) (Grupos de interés y Medios de Comunicación) Ind. Por lo menos cuatro (4) Planes de Relacionamiento 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 PQRSD	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	
	Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico	
	Fortalecer la estrategia de Servicio al Cliente por medio de capacitación. Ind. Capacitación realizada	Gerencia de Desarrollo de Producto
	Fortalecimiento de los canales de atención	
	Realizar seguimiento al Indicador de Oportunidad de Respuesta de Servicio al cliente-Inquietudes y Sugerencias. Ind. Medición del Indicador	Jefatura de Servicios Generales
	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. Ind. Procedimiento Actualizado	Jefatura de Servicios Generales
	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. 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
	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 ateniente 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. 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.	Secretaría 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>

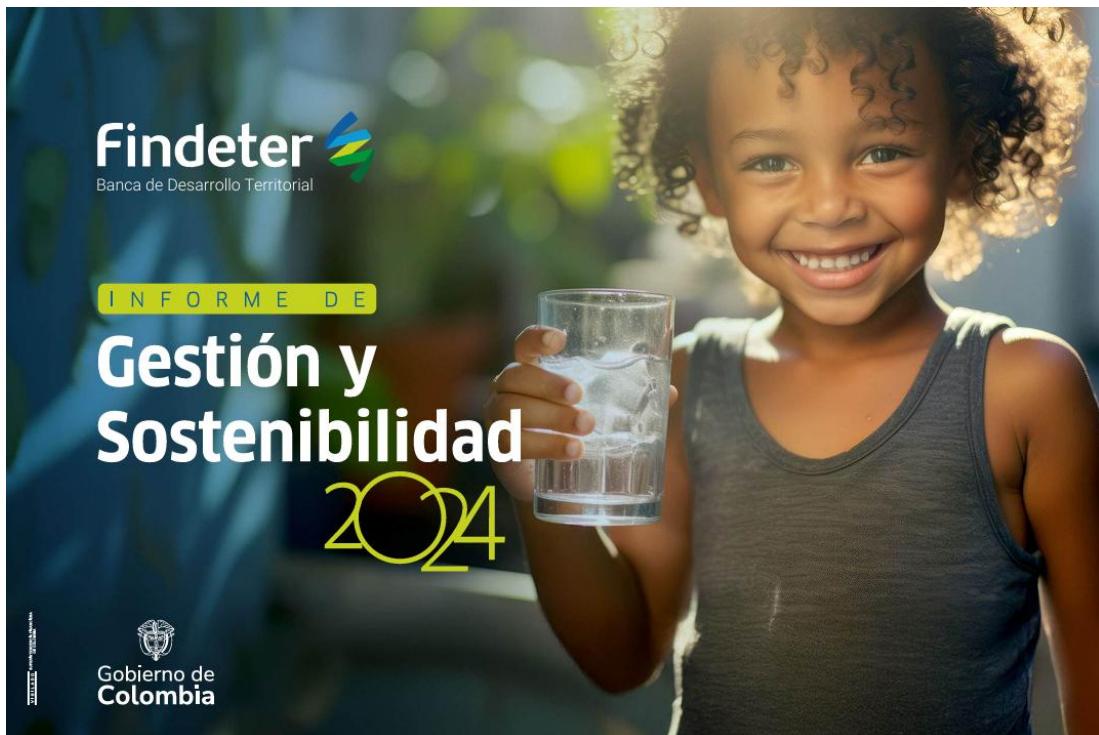
Durante el periodo Nov-2024 a Feb-2025, se llevaron a cabo todas las etapas relacionadas con el diseño, estructuración, procesamiento y consolidación del Informe Anual de Gestión y Sostenibilidad 2024.

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.

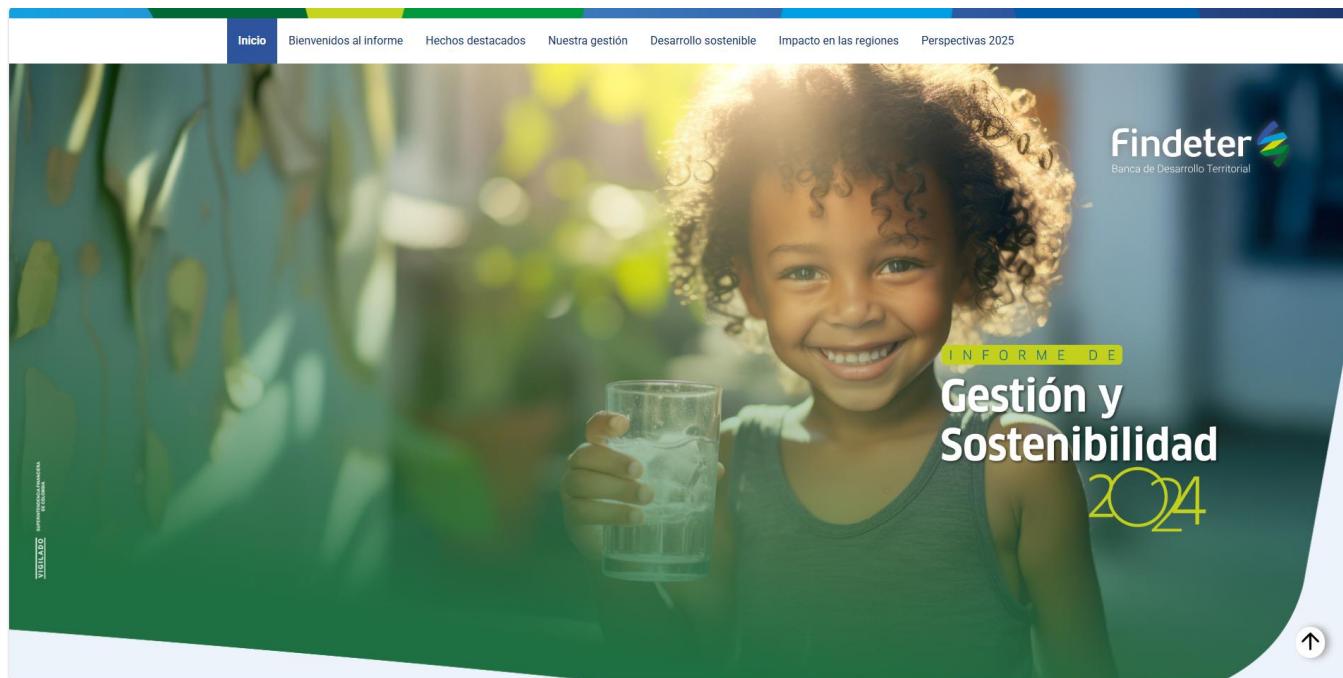
También, en él se integra el reporte anual presentado a la Junta Directiva y a la Asamblea General de Accionistas y permanece publicado en la página web de la Entidad, para consulta de los grupos de interés y del público en general.

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 Concejale@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	Abil	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.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025
del Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Ministerio de Hacienda y Crédito Público
13.7 K suscriptores

32 Compartir Guardar

1,043 vistas Se transmitió en vivo el 5 dic 2025
No se agregó una descripción a este video.

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

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

Acción	Temática	Lugar	Mes
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

Temas y publicaciones	
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%A9n%20Sectorial>

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.

✓ Clientes 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, conformo 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	

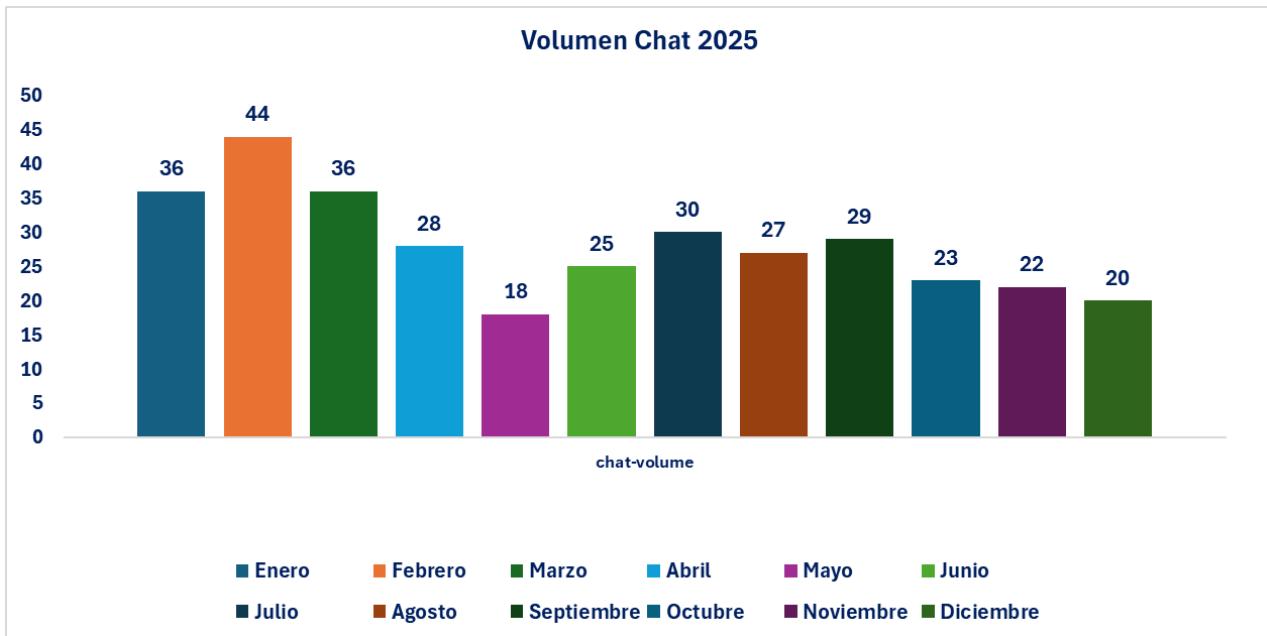
Fuente: Aplicativo PQRS

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 gráfica 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.
Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones		
Organizar y ejecutar acciones de diálogo (Foros, Seminarios, Asambleas, Conversatorios, Talleres, etc) en donde se socialice la gestión realizada por la Entidad a los diferentes Grupos de 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 Trimestre 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/internas/INFORME%20EJECUCI%C3%93N%20ESTRATEGIA%20RENDIC%C3%93N%20DE%20CUENTAS%202024%20FINDER.pdf

Actividades	Área 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	Gcia 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.	Gcia 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 <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).	0%	N.A. Para este cuatrimestre
	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
	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.)	0%	N.A. Para este cuatrimestre
	Participar en la Rendición de Cuentas Sectorial liderada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público - MHCP	0%	N.A. Para este cuatrimestre
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)	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.
	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 Trimestre 2025) se publicó: https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-la-informacion-givejas-y-reclamos-de-2025
	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
2.3.2. Participación ciudadana y R.C. <i>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</i>	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/dinternas/INFORME%20DE%20EJECUCION%20ESTRATEGIA%20EN%20C%20%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 contempla implementada 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 Departamentos 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, Montelíbano, 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.

	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 gún la 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 gún la 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, Sugerencias y Denuncias" (SC-PR-002 versión 1), el 06-08-2025 gún la
	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 gún la solicitando las bases de datos para iniciar el proceso en firme en septiembre.
	Relacionamiento con el ciudadano Elaborar informe trimestral del estado de POBSD	66%	El informe integrado de gestión del servicio de atención al ciudadano con todas las solicitudes, denuncias y tiempos de respuesta Findeter (2do Trimestre 2025) se publicó: https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-la-informacion-quejas-y-reclamos-en-pobsd
	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 ateniente 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
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 estadio de POBSD	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-la-informacion-quejas-y-reclamos-en
	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 SUIT: "...no se aplica en lo ateniente 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.