



FINANCIERA DE DESARROLLO TERRITORIAL S.A. – FINDETER
Vicepresidencia de Planeación
Gerencia de Planeación y Gestión

EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS DE LA GESTIÓN 2021

Bogotá D.C.
Enero de 2022

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 Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021, 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 2021.

1. RENDICIÓN DE CUENTAS EN FINDETER

Teniendo en cuenta que la misión de FINDETER está enfocada a generar bienestar en los colombianos, 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:

GRUPO DE INTERÉS	DESCRIPCIÓN	COMPROMISO DE FINDETER
Órganos de Dirección y Administración	Son los órganos de gobierno internos que dictan las normas, principios y procedimientos éticos bajo los cuales deben regirse y operar Findeter; Junta Directiva, Accionistas, Administración, Directivos.	Respecto a los derechos que le confiere la Ley, los estatutos y aquellos derivados de las acciones.
Inversionistas	Son considerados como inversionistas: 1) quienes adquieren los CDT, u otros títulos de contenido crediticio, colocados por Findeter y 2) las personas que adquieran acciones de este Banco, a partir de la expedición del Decreto 4167 de 2011.	Velar porque tengan un tratamiento equitativo, de acuerdo a su naturaleza y en los términos establecidos por la Ley. Que tengan información financiera de Findeter.
Clientes	Todas aquellas personas naturales o jurídicas con las que Findeter se relaciona por medio de las operaciones de redescuento, asistencia técnica o convenios de cooperación en pro del desarrollo del país.	Calidad y oportunidad en la prestación de servicios y productos.

Proveedores y contratistas	Personas naturales o jurídicas con las que Findeter contrata la prestación de un servicio o la compra de un producto.	Mantener relaciones de confianza con eficacia y oportunidad.
Entidades de Control	Agrupar aquellos entes de control interno y externo que cumplen diferentes funciones de vigilancia, seguimiento y control sobre las operaciones, obligaciones y actividades de Findeter.	Mantener una relación fluida y de cooperación; atender las recomendaciones e instrucciones en forma diligente y oportuna.
Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Es el ente rector al cual se encuentra vinculada la Entidad y por ende se deben acatar las directrices que le competen.	Atender de forma eficiente y oportuna los requerimientos y directrices establecidos. Colaborar con el buen desempeño en las gestiones encomendadas por el sector. Garantizar resultados de rentabilidad y eficiencia.
Acreedores	La responsabilidad de las relaciones de la Entidad con sus acreedores hace que estos mantengan su interés en los negocios por su capacidad financiera y el pago oportuno de sus acreencias.	Respetar las condiciones de la negociación, brindando confianza en la gestión.
Trabajadores de planta y en misión	Todas aquellas personas vinculadas con la Entidad y que constituyen su principal recurso.	Fomentar un clima organizacional adecuado para el óptimo desarrollo de las actividades institucionales.
Gobierno y Sociedad	Personas naturales, jurídicas y organizaciones de la sociedad civil que: 1. Pueden verse impactados, directa o indirectamente por las acciones de Findeter. 2. Pueden presentar en el corto, mediano o largo plazo algún interés particular por la organización o viceversa.	Generar impactos positivos en la sociedad colombiana.

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 2021, 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.

- ✓ 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 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. La siguiente es su composición:

Subcomponente / procesos	Actividades
1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Participar en eventos en donde se socialice la gestión realizada por la Entidad a los diferentes grupos de interés (Foros, cumbres, conversatorios, etc.)
	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).
2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar evento de rendición de cuentas institucional.
	Organizar y ejecutar eventos en donde se socialice la gestión realizada por la Entidad a los diferentes grupos de interés (Foros, seminarios, asambleas, conversatorios, talleres, etc.)
	Participar en la rendición de cuentas sectorial liderada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas	Realizar Planes de Relacionamiento (PR) (Grupos de interés y medios de comunicación)
4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Desarrollar encuesta en el chat de Findeter, que permita determinar elementos de mejora para el mismo.
	Realizar evaluación de la estrategia de rendición de cuentas institucional, dada la participación de Findeter en la Rendición de Cuentas Sectorial.
Participación Ciudadana en la etapa de formulación de los programas liderados desde la Dirección de Ciudades y Competitividad	Fase de planeación: 1. Recolectar información de la ciudadanía (autoridades locales, sector privado, academia, entidades sin ánimo de lucro, gremios, líderes locales y comunidad) para la identificación de los principales problemas de la ciudad, a través de la realización de talleres, reuniones, foros, mesas de trabajo, grupos focales y otros.
	Fase de planeación: 2. Levantar indicadores en las dimensiones: económica, social, ambiental y fiscal. Clasificar los temas identificados aplicando semaforización de acuerdo con la situación que presentan al momento del estudio: verde: temas en donde el desempeño de la ciudad esté en buena situación; Amarillo: temas donde la ciudad podría mejorar con algo de esfuerzo; Rojo: temas frente a los cuales es urgente actuar porque reflejan una situación preocupante. (Depende de 1, 2 y 3).
	Fase análisis diagnóstico: 3. Elaborar el diagnóstico de las dimensiones económica, social, ambiental y fiscal.
	Fase análisis diagnóstico: 4. Elaborar filtro ambiental económico. Así mismo, realizar ejercicio de análisis y priorización problemática de ciudades, basados en la información recopilada, indicadores, diagnósticos y filtros para determinar sectores y temas prioritarios para sostenibilidad de ciudades, basados en su problemática, por lo que estos temas representan para la ciudadanía.

Subcomponente / procesos	Actividades
Promoción del control social en los programas liderados desde la Dirección de Ciudades y Competitividad	Fase estructuración del Plan de Acción: 5. Definir la planeación estratégica; formular los Ejes Estratégicos y Planes de acción para cada ciudad y la visión de las ciudades que garanticen actuar en sus temas relevantes.

1.2.4. Ejecución de la estrategia

1.2.4.1. Información de calidad y en lenguaje comprensible

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 2020 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.



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

De otra parte, en ejecución de este componente, Findeter participó en eventos en donde se socializó la gestión realizada por la Entidad. En estos participaron los diferentes grupos de interés a través de la realización de foros, cumbres y conversatorios, entre otros.

A continuación, se presenta un cuadro en el que se puede observar los diferentes eventos en los que la Entidad participó, la sede, el mes y la asistencia a cada uno de ellos:

Evento	Ciudad	Mes	Tipo de evento	Asistentes
Cumbre País Sostenible - Reactivación Segura, Vacunación Masiva y Agenda de Sostenibilidad 2021	Puerto Gaitán - Meta	Febrero	Cumbre	60
Mesa de trabajo Compromiso Regiones Gobernación Cesar	Valledupar	Marzo	Reunión	17
Reunión Red de Alcaldes de Colombia 2021 - FCM	Bogotá	Marzo	Encuentro	50
Evento BID Invest 2021 "Circuito Colombia"	Virtual	Marzo	Cumbre	9.164
3° Feria de Infraestructura: Impulso a la Económica en las Regiones - CCI	Virtual	Marzo	Feria	191
Rueda de Financiación para la Reactivación - ASOCAPITALES	Virtual	Abril	Macro rueda	50
Encuentro Alcaldes del Cauca	Puracé- cauca	Abril	Encuentro	50
Encuentro de trabajo con constructores y empresarios de la construcción - CAMACOL Boyacá Casanare	Virtual	Abril	Encuentro	50
2°. Jornada de capacitación sobre fuentes de financiación para proyectos estratégicos de Economía Naranja - Ministerio de Cultura	Virtual	Mayo	Encuentro	225
Encuentro de Trabajo con Constructores y Empresarios del sector - CAMACOL Córdoba y Sucre	Virtual	Mayo	Encuentro	37
Acciones conjuntas, empresas de gas y aseo reconversión ambiental del transporte de residuos - ANDESCO	Virtual	Junio	Foro	96
Evento Financiamiento y Riegos de Proyectos de Infraestructura -CCI	Virtual	Junio	Foro	76
Encuentro de Infraestructura de Occidente 2021: Vías Terciarias - CCI Seccional Occidente	Virtual	Junio	Encuentro	178
Instrumento de Financiación para la Construcción - CAMACOL Risaralda	Virtual	Junio	Encuentro	38
Mesa de Trabajo "Gobernar con Acciones" - FCM	Virtual	Julio	Reunión	64
Lanzamiento programa de Ciudades Sostenibles y Competitivas Findeter - Armenia	Armenia	Julio	Encuentro	100

Evento	Ciudad	Mes	Tipo de evento	Asistentes
I Feria de financiamiento del suroccidente de Colombia "Oportunidades de financiamiento para el gran reinicio" - Cámara Comercio Pasto	Virtual	Julio	Feria	104
10° Seminario Virtual de Eficiencia Energética "Estrategias para impulsar la transformación energética" - ANDESCO	Virtual	Julio	Seminario	238
Consejo Ejecutivo Federación Colombiana de Municipios - FCM / Cartagena	Cartagena	Julio	Cumbre	300
Evento "Infraestructura para la Región Caribe: Socialización de Proyectos" - CCI Seccional Norte	Virtual	Agosto	Foro	782
Mesa Intersectorial Valle del Cauca	Cali	Agosto	Encuentro	69
"Anuncio del lanzamiento del concurso para la actualización del Plan Maestro de Movilidad y la estructuración técnica, legal y financiera del sistema estratégico de transporte público colectivo" - Villavicencio	Villavicencio	Septiembre	Encuentro	26
Reunión Gobernación Sucre	Sincelejo	Septiembre	Reunión	20
64° Congreso Internacional de ACODAL	Bogotá	Septiembre	Congreso	1.165
Cumbre de Gobernadores "Bicentenario de la construcción del Villa del Rosario" - FND	Villa del Rosario	Octubre	Cumbre	43
XXIII Congreso Servicios Públicos Domiciliarios, TV y TIC: La Base de la Reactivación Económica - ANDESCO	Cartagena	Octubre	Congreso	6.100
Mesa Reencuentro de Secretarios departamentales de salud - FND	Bogotá	Octubre	Encuentro	42
55° Convención Bancaria "Soluciones Incluyentes para Colombia" - ASOBANCARIA	Cartagena	Noviembre	Convención	1.300
Camacol Quindío 5 años	Armenia	Noviembre	Reunión	170
XVIII Congreso Nacional de la Infraestructura - CCI	Bogotá	Noviembre	Congreso	1.100
Cumbre Sostenible 2021 - Semana	Virtual	Noviembre	Cumbre	356
Socialización SITP - Alcaldía Manizales	Manizales	Diciembre	Encuentro	52
Foro "Inversión Pública para la Reactivación Económica" - ASOCAPITALES	Armenia	Diciembre	Foro	4.342
Jornada académica y Rendición de Cuentas Área Metropolitana	Bucaramanga	Diciembre	Encuentro	220
Total				26.875

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

Evidencia participación en eventos



En lo atinente a “Participar en la rendición de cuentas sectorial liderada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público” debe señalarse que el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Entidad encargada de ejecutar esta actividad, no la llevó a cabo durante 2021. Por esta razón Findeter no participó de manera alguna en tal evento.

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

En el marco de este componente se organizó y ejecutó una diversidad de eventos, entre los que se pueden señalar foros, seminarios, talleres y conversatorios, en los que se socializó la gestión de Findeter con algunos grupos de interés, las propuestas de inversión y las ya realizadas en proyectos que contribuyeron a mejorar la calidad de vida de los habitantes.

El dialogo con los grupos de interés, ciudadanía y sus organizaciones, como mecanismo de rendición de cuentas, es un ejercicio permanente que forma parte de la gestión que se desarrolla en los ámbitos internos y externos.

Desde lo interno, en ejecución de lo previsto en la estrategia que indica “Realizar un evento de rendición de cuentas institucional” Findeter consideró pertinente llevar a cabo varios eventos en los que, desde la Alta Dirección, en forma continua, se diera a conocer de los colaboradores, los avances en la ejecución del Plan Estratégico y particularmente de las estrategias, programas y proyectos y, a su vez, en lo que ellos pudieran manifestar sus inquietudes, hicieran observaciones y sugerencias, para una mejor gestión. Esta actividad fue realizada a través de los denominados y Ser Findeter” y “Olímpicos Findeter”. En estos escenarios participaron, en suma, todos los colaboradores.

04/03/2021 – Asistentes: Todos los colaboradores habilitados



SerFindeter tv

Un evento muy noticioso

Ayer, durante nuestro primer encuentro corporativo del año, la familia Findeter se reunió para conocer las buenas noticias del 2020, así como los retos de cara al 2021. La virtualidad no fue un impedimento para que los colaboradores participaran a través de Zoom de una emisión llena de grandes resultados y reconocimientos.



Los reporteros hicieron una excelente labor en la presentación de las noticias que nos llenan de orgullo por hacer parte del equipo Findeter.

Quinquenios Findeter



Si aún no has respondido la encuesta de satisfacción del evento, puedes hacerlo:

Clic aquí

26/07/2021 – asistentes todos los colaboradores habilitados

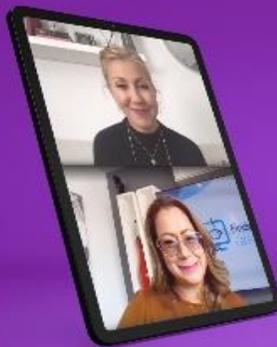
Estamos felices porque

REGRESAMOS

Más de 480 colaboradores se conectaron con la presidenta, Sandra Gómez, en el Café en Línea donde conocieron cómo será el regreso al trabajo presencial.

Findeter ha preparado todo para que el retorno sea seguro y tranquilo, garantizando el bienestar de todos los colaboradores y sus familias.

Findeter
Café en línea



Recuerda que puedes comunicarte a través del correo altamara@findeter.gov.co para resolver dudas y recibir atención de casos específicos.

Ses-Humano | efr

19/08/2021 – asistentes todos los colaboradores habilitados

Olimpícos Ser Findeter:

trabajo en equipo, conocimiento y diversión

Con éxito se llevó a cabo el evento de alineación estratégica Ser Findeter, donde nuestra presidenta, Sandra Gómez, y cada una de las vicepresidencias presentaron logros de su gestión en lo que va corrido del año, y los retos que tienen para finalizar este 2021.

En esta edición, la temática fueron los Juegos Olímpicos y los colaboradores participaron de todas las actividades, algunas presenciales y otras virtuales, demostrando una vez su creatividad y habilidades deportivas.



¡En Findeter somos uno, somos todos!

Ses-Humano | efr

¡Somos uno, somos todos!

Tú opinión es muy importante

Volvemos a vernos juntos, reconocer nuestros logros e identificar nuestros retos.

Eso y mucho más fue lo que vivimos en nuestro encuentro de alineación estratégica y queremos conocer tu opinión para seguir mejorando.

Ses-Humano | efr

[CLIC AQUÍ](#)

¡Somos uno, somos todos!

Momentos olímpicos

Recuerda seguirnos en Instagram @findetergente para ver más fotos, comentar y compartir.

[CLIC AQUÍ para ver el video](#)

Ses-Humano | efr

Por su parte, en el marco de la ejecución de la estrategia, que considera “Organizar y ejecutar eventos en donde se socialice la gestión realizada por la Entidad a los diferentes grupos de interés (Foros, seminarios, asambleas, conversatorios, talleres, etc.)”, además de las acciones realizadas en el ámbito interno, ya enunciadas, se realizaron otros, en diferentes ciudades y regiones. Participaron 2.045 personas pertenecientes a diferentes grupos de interés, entre ellos alcaldes, gobernadores secretarios de despacho y ciudadanía interesada en la gestión de la Entidad.

La siguiente es una síntesis de tales eventos:

Evento	Ciudad	Mes	Tipo de evento	Asistentes
Junta Directiva - Findeter	Virtual	Enero	Reunión	17
Encuentro Mandatarios de la Guajira	Virtual	Enero	Encuentro	26
Junta Directiva - Findeter	Virtual	Febrero	Reunión	17
Evento “Una herramienta de priorización de proyectos a partir del análisis multicriterio”	Virtual	Marzo	Foro	158
Asamblea de Accionistas Findeter	Virtual	Marzo	Reunión	21
Junta Directiva - Findeter	Virtual	Marzo	Reunión	16
Junta Directiva - Findeter	Virtual	Abril	Reunión	18
Junta Directiva - Findeter	Virtual	Mayo	Reunión	17
Junta Directiva - Findeter	Virtual	Junio	Reunión	23
Junta Directiva - Findeter	Virtual	Julio	Reunión	12
Planeación Movilidad Sostenible y Segura “Eje Estructurador del Crecimiento Urbano Sostenible” - Findeter	Virtual	Agosto	Foro	186
Conversatorio " Territorio de Oportunidades" - Afiliados ProBarranquilla	Virtual	Agosto	Conversatorio	42
Lanzamiento de Línea Crédito Directo Compromiso Valle del Cauca	Cali	Agosto	Reunión	27
"Un Café con Findeter" - BBVA	Bogotá	Agosto	Encuentro	102
Junta Directiva - Findeter	Bogotá	Agosto	Reunión	17
Ciudades Emblemáticas - Núcleo Básico “los primeros pasos para un desarrollo sostenible” - Arboletes	Arboletes	Septiembre	Foro	77
Junta Directiva - Findeter	Bogotá	Septiembre	Reunión	15
Lanzamiento Programa Vías del Samán - INVIAS, Gobernación Risaralda	Pereira	Octubre	Encuentro	145
Encuentro Departamental Gobernación del Atlántico	Barranquilla	Octubre	Encuentro	17
Junta Directiva - Findeter	Bogotá	Octubre	Reunión	11
Mesa de Trabajo Cuidades Emblemáticas - Florencia	Caquetá	Octubre	Reunión	24

Evento	Ciudad	Mes	Tipo de evento	Asistentes
Cierre Programa "Quiero mi Tienda Virtual" - Ministerio TICS	Virtual	Octubre	Encuentro	86
Foro Providencia: Un Año de Transformación	San Andrés	Noviembre	Foro	139
"Un Café con Findeter" - Bancoomeva	Virtual	Noviembre	Encuentro	59
Junta Directiva - Findeter	Bogotá	Noviembre	Reunión	10
"Un Café con Findeter" - Banco Bogotá	Virtual	Diciembre	Encuentro	236
Conversatorio Prioridades y oportunidades del Territorio - Armenia	Armenia	Diciembre	Conversatorio	12
Taller 1° Reconociendo mi Territorio - Jamundí	Jamundí	Diciembre	Reunión	55
Reunión Intermediarios Financieros cierre Davivienda	Bogotá	Diciembre	Reunión	13
"Feria de la prosperidad" - Jamundí	Jamundí	Diciembre	Feria	435
Junta Directiva - Findeter	Virtual	Diciembre	Reunión	12
Total				2.045

Evidencia organización en eventos



Evento "Una herramienta de priorización de proyectos a partir del análisis multicriterio" / Virtual

Lanzamiento programa de Ciudades Sostenibles y Competitivas Findeter / Armenia

Planeación Movilidad Sostenible y Segura "Eje Estructurador del Crecimiento Urbano Sostenible" / Virtual

Lanzamiento Programa Vías del Samán - Pereira

Ser Findeter / Bogotá

The collage includes various elements: a social media post about a project prioritization tool, a brochure for the 'Ciudades Sostenibles y Competitivas' program, a virtual meeting interface for urban mobility planning, a photo of a program launch event in Armenia, a social media post for 'Ser Findeter' in Bogotá, and a photo of the 'Programa Vías del Samán' launch in Pereira.



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

Eventos de socialización de los proyectos identificados en los territorios por Findeter y priorizados por sus dirigentes en sus planes de acción para generar agendas de trabajo para apalancar su ejecución con la oferta institucional de productos y servicios.

Entre julio y noviembre se realizaron 18 encuentros con grupos de interés y mandatarios regionales, a los que asistieron 1.127 personas entre gobernadores, alcaldes, secretarios de despacho y asesores, entre otros.

No.	Evento	Ciudad	Mes	Asistentes
1	Encuentro mandatarios de la Guajira	Virtual	Enero	26
2	Mesa de trabajo Compromiso Regiones Gobernación Cesar	Valledupar	Marzo	17
3	Reunión Red de Alcaldes de Colombia 2021 - FCM	Bogotá	Marzo	50
4	Rueda de Financiación para la Reactivación - ASOCAPITALES	Virtual	Abril	50
5	Encuentro Alcaldes del Cauca	Puracé-cauca	Abril	50
6	Mesa de Trabajo "Gobernar con Acciones" - FCM	Virtual	Julio	64
7	Lanzamiento programa de Ciudades Sostenibles y Competitivas Findeter - Armenia	Armenia	Julio	100
8	Consejo Ejecutivo Federación Colombiana de Municipios -FCM / Cartagena	Cartagena	Julio	300

No.	Evento	Ciudad	Mes	Asistentes
9	“Anuncio del lanzamiento del concurso para la actualización del Plan Maestro de Movilidad y la estructuración técnica, legal y financiera del sistema estratégico de transporte público colectivo” - Villavicencio	Villavicencio	Septiembre	26
10	Reunión Gobernación Sucre	Sincelejo	Septiembre	20
11	Ciudades Emblemáticas - Núcleo Básico “los primeros pasos para un desarrollo sostenible” - Arboletes	Arboletes	Septiembre	77
12	Lanzamiento Programa Vías del Samán - INVIAS, Gobernación Risaralda	Pereira	Octubre	145
13	Encuentro Departamental Gobernación del Atlántico	Barranquilla	Octubre	17
14	Mesa Reencuentro de Secretarios departamentales de salud - FND	Bogotá	Octubre	42
15	Mesa de Trabajo Ciudades Emblemáticas - Florencia	Caquetá	Octubre	24
16	socialización SITP - Alcaldía Manizales	Manizales	Diciembre	52
17	Conversatorio Prioridades y oportunidades del Territorio - Armenia	Armenia	Diciembre	12
18	Taller 1° Reconociendo mi Territorio - Jamundí	Jamundí	Diciembre	55
Total				1.127



Findeter comprometida con Providencia

Ayer en la isla nuestra Presidenta, Sandra Gómez, y el equipo técnico de Findeter sostuvieron una reunión con el viceministro de Vivienda, Carlos Ruiz, y la gerente para la reconstrucción de Providencia y directora de Prosperidad Social, Susana Correa, para hacer seguimiento al plan de trabajo que permitirá la recuperación de las viviendas del Archipiélago.



Findeter pone a disposición de la Isla su experiencia en la ejecución de proyectos exitosos.



Compartimos fortalezas de Findeter con alcaldes del Magdalena

Nuestra presidenta, Sandra Gómez, presentó a alcaldes del Magdalena los nuevos recursos de la línea de crédito directo Compromiso Reactivación tramo 2 por \$1,5 billones y puso a su servicio las capacidades y experiencia de la entidad en la ejecución de proyectos de infraestructura para el desarrollo de los territorios.

A la reunión asistieron: Luis Tete Samper, alcalde de Ciénaga; Luis Emilio Correa, alcalde de Aracataca; Jorge Eliecer Serrano, alcalde de El Retén; Carlos Sierra, alcalde de Fundación; Jaime Peña, alcalde de Plato y Ricardo Dede, alcalde del municipio Cerro de San Antonio.

Te invitamos a retuitear esta noticia

[CLIC AQUÍ](#) 



Impulsamos la reactivación económica del Cesar



Ayer nuestra presidenta, **Sandra Gómez**, en reunión con el gobernador del Cesar, **Luis Alberto Monsalvo** y el alcalde de Valledupar, **José Santos Castro**, identificaron proyectos que apoyará **Findeter** con los cuales podrán dinamizar la economía, generar empleos y aportar mayor calidad de vida a sus habitantes. Algunos de ellos son:

Gobernación

- Financiación del Plan Vial Departamental.
- Acompañamiento para la implementación del catastro multipropósito.

Alcaldía

- Financiación del hospital Materno infantil.
- Estructuración y financiación de la plaza de los vendedores.

¿Sabías qué?

La línea de crédito directo ofrecida por **Findeter cuenta con \$1,5 billones** y los departamentos, distritos y municipios pueden acceder sin intermediación financiera.

See Estratégico




Este espacio permitió también presentar los proyectos que se adelantan en las regiones y la financiación histórica ofrecida, como un escenario más para que los grupos de interés y la ciudadanía en general, conozcan las inversiones realizadas y puedan participar y ejercer control social.

1.2.4.4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

Este componente reviste la mayor importancia para Findeter, en la medida en que, año a año, genera elementos esenciales para el fortalecimiento de la gestión, que contribuyen al logro de los objetivos estratégicos previstos en el “Plan de Vuelo”, de tal forma que a 2022, la misión y la visión institucional sean, materialmente, una realidad.

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:

✓ **Cientes Satisfechos y Leales**

Medir la satisfacción de los clientes es vital para Findeter, evaluarla, analizar los resultados y comprenderlos a través de su retroalimentación siempre será una oportunidad para mejorar el negocio e identificar nuevas alternativas de crecimiento teniendo como eje primordial el bienestar de las De

De acuerdo con el último estudio de nivel de satisfacción realizado por la firma Brandstrat el 97% de los clientes manifestaron sentirse satisfecho con el servicio ofrecido por la Entidad, durante el 2021, porcentaje que se mantiene con respecto al año anterior.

Una mirada más holística de la satisfacción del cliente permite observar no solo la satisfacción general como la percepción de calidad y aceptación del servicio ofrecido durante el año, sino también la lealtad

de los clientes como un indicador de la percepción positiva que ellos tienen de la marca y su intención de mantener relaciones de largo plazo con Findeter, indicador que para el 2021 ha sido del 60%.

Estos resultados positivos son una excelente manera de confirmar que todas las acciones desarrolladas para entender y superar las expectativas del principal activo de la Entidad, sus clientes, están en el camino correcto.

✓ **Servicio al Cliente**

En el 2021, la Entidad orientó sus acciones en mejorar su relación y expectativas con el cliente, en el contexto de que la satisfacción por sí misma no es suficiente y que, por tanto, ésta debe conducir a una mayor fidelización y “afecto” hacia Findeter.

Así, el trabajo se encaminó hacia la obtención de relaciones más estrechas, a evolucionar como Entidad y en la gestación de nuevos productos y servicios. Con este propósito, como ya se mencionó, se realizó un estudio de satisfacción del cliente, cuya finalidad fue conocer, con profundidad, sus necesidades en las diferentes interacciones que tiene con la Entidad. Simultáneamente, se realizaron diferentes acciones en pro de fortalecer la relación con el cliente, tales como mejora en los servicios, y actividades como eventos, reuniones, lanzamiento de nuevos productos, entre otros.

Simultáneamente, al interior de la Entidad, se trabajó en los canales de atención al cliente, se hicieron ajustes en la página web, se procuró la mejora para que los tiempos fueran menores a los establecidos por la ley y se trabajó en el desarrollo en una cultura incluyente.

Adicionalmente, con el fin de mejorar los procesos internos, con miras a que los colaboradores perciban el servicio al cliente como una herramienta fundamental y un atributo principal, que genera confianza y es necesaria para la mejor relación con el cliente, se realizaron, internamente, 4 capacitaciones.

✓ **Solicitudes Recibidas**

En el 2021, a través de la página web de Findeter y de los diferentes canales de atención con los que cuenta la Entidad, se recibieron 797 solicitudes. A la fecha de corte del presente informe, 782 han sido atendidas y 15 peticiones se encuentran en proceso de respuesta, de acuerdo con los términos establecidos en la Ley.

Es importante indicar que se hace referencia al número total de solicitudes recibidas por el Área de Mercadeo y Servicio al Cliente (Petición, quejas, reclamos y sugerencia) que fueron atendidas en 2021. El análisis de los tiempos de atención se realiza conforme a lo establecido en la ley.

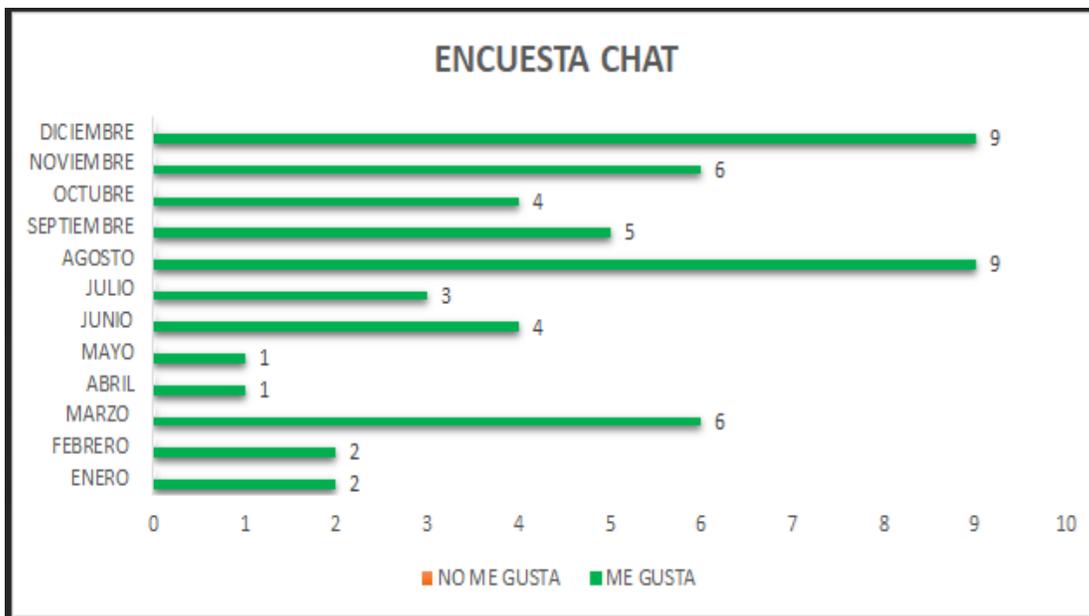
✓ **Oportunidad en la Atención- Tiempo de respuesta**

El tiempo promedio de respuesta atendidas de las PQRS en el 2021 fue de catorce días hábiles, tiempo inferior al establecido por la ley, durante la emergencia sanitaria de acuerdo con el Decreto 491 de 2020 hecho que permite afirmar que se cumplió con la meta institucional de dar respuesta a todas las solicitudes en un tiempo inferior.

✓ **Chat**

La página web (www.findeter.gov.co) es canal de atención, que permite interactuar con los usuarios de forma inmediata y resolver sus inquietudes.

Para medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía, a través de este canal realizamos una valoración con dos opciones: Me gusta, No me gusta. Los resultados indican que el nivel de satisfacción es del 100%, dado a que el total de los usuarios calificaron el servicio positivamente.



De otra parte, durante la realización de eventos a los que asisten la ciudadanía y los grupos de interés, también se reciben manifestaciones de los asistentes, frente a las que Findeter adelanta las acciones pertinentes: Una muestra, se refleja en el siguiente cuadro:

No.	Municipio /Empresa	Comentario	Acción
1	Armero Guayabal	Financiación vivienda vis	Se contacto al alcalde y al secretario de hacienda, se asesoró requerimientos de la alcaldía en crédito directo
2	Bosconia	Crédito de Reactivación Económica para Parador Nacional del Chicharrón y mirador turístico	Se contacto y se amplió información de las líneas de créditos que puede acceder
3	Calamar	Financiación de maquinaria amarilla	Se contactó y fue asesorado como debe iniciar el trámite.
4	Dicitec Sem	Ampliación de información de crédito	Se contacta al alcalde y se amplía información de la línea de crédito directo
5	Jagua de Ibirico	Fondeo CCN - Telecom	Se contactó y es un posible beneficiario de Findeter en temas de telecomunicaciones.

No.	Municipio /Empresa	Comentario	Acción
6	Luruaco	Financiación de maquinaria amarilla	contactado, presentación de líneas.
7	Maní	Financiación de maquinaria	Se contactó y fue asesorado como debe iniciar el trámite.
8	Miraflores	Parque solar	contactado, el proyecto está pendiente la viabilidad del ministerio.
9	Natagaima	tramite de crédito por reestructuración económica por utilidades	Se vincularon y se contempló la solicitud de crédito para llevarlos a comité de los recursos en la línea de tramo 2
10	Ponedera	Oferta institucional- Catastro - crédito Directo	Alcalde interesado tramo 2 y Catastro. Se le presentó información de Findeter, buscando reunión con equipo de la Alcaldía
11	Tena	Parque solar	Se contacto, proyecto pendiente de viabilidad del ministerio.
12	Yacuanquer	Solicitud de cita de forma virtual para resolver dudas frente a créditos con Findeter	Se coordino reunión virtual

Igualmente, en desarrollo de los eventos, Findeter indaga por los niveles de satisfacción de los asistentes. Algunas respuestas son las siguientes:

No.	Nombre Completo	Cargo	Entidad / Municipio	Correo Electrónico	Comentarios o sugerencias
1	Andrés Felipe Mejía Parra	Director Comercial Regional	Bancomeva	andresf_mejiap@coomeva.com.co	Muy buena iniciativa, de reconocimiento.
2	Angie Lorena Torres Rodríguez	Ejecutiva Pyme	Bancomeva	angiel_torres@coomeva.com.co	Muy explicita la información de las líneas y el proceso operativo
3	Catalina García Gómez	Gerente Leasing	Banco BBVA	catalina.garcia.gomez@bbva.com	Se genera cercanía con el equipo de Findeter, explicaciones puntuales sobre las líneas permitiendo identificar oportunidades de negocio
4	Diana Katherine Vásquez Gutiérrez	Gestor Leasing Y Factoring	Banco BBVA	dianakatherine.vasquez@bbva.com	Excelente organización, excelente presentación, muy dinámica y todos los funcionarios de Findeter con una excelente actitud lo que deja muy clara la información.
5	Diana Marcela Saldarriaga Jaramillo	Gerente	Bancomeva	dianam_saldarriaga@coomeva.com.co	Muy agradable el espacio, corto sencillo, presentación liviana.
6	Indira Patricia Gutiérrez Gómez	Gerente	Bancomeva	indirap_gutierrez@coomeva.com.co	Recordatorio de estrategias y ofertas especiales para atender a nuestros clientes y asociados
7	Iván Barona	Gerente Ceo	Banco Bogotá	ibarona@bancodebogota.com.co	Comprendí el objetivo de la línea y el proceso para desembolsar

No.	Nombre Completo	Cargo	Entidad / Municipio	Correo Electrónico	Comentarios o sugerencias
8	John Jairo Molina Guevara	Subgerente De Oficina	Bancomeva	jhoni_molina@coomeva.com.co	Se amplían y recuerdan conceptos
9	Juan Camilo Luengas Santana	Ejecutivo Pyme	Bancomeva	juan_luengas_contatista@coomeva.com.co	Nos complementaron información relevante para poder generar operaciones bajo líneas Findeter
10	Luz Estrella Arrieta Cabarcas	Gerente De Oficina	Bancomeva	luze_arrieta@coomeva.com.co	Refrescó el manejo de las líneas y lo fácil que es desembolsar con Findeter
11	María Del Pilar Gómez	Gerente Banca Empresarial	Bancomeva	mariad_gomez@coomeva.com.co	Se recordó las líneas vigentes de Findeter con el fin de tener en cuenta otras líneas de financiación
12	Néstor Orlando Zúñiga Ríos	Gerente Empresarial	Banco Bogotá	nzuniga@bancodebogota.com.co	Es muy importante tener cercano al equipo de Findeter con el equipo comercial del Banco de Bogotá
13	Rene Mauricio Niño Rodríguez	Gerente Mediana Empresa	Banco Bogotá	rnino@bancodebogota.com.co	Son líneas que tenía presentes y que podemos ofrecer como alternativa para nuestros clientes
14	Rosa Isabel González Páez	Ejecutivo Comercial	Banco Bogotá	rgonzal@bancodebogota.com.co	Comprendí el objetivo de la línea y el proceso para desembolsar
15	Sara Jimena Martínez Rojas	Gestor De Redescuento	Banco BBVA	sarajimena.martinez@bbva.com	Muy claro y divertido, además.
16	Sonia Constanza Cercado Guayacán	Ejecutiva	Banco Bogotá	cercadosonia@gmail.com	Es interesante todo el tema estructural de productos; sin embargo, los productos se presentan inconvenientes y el apoyo de las áreas internas no es tan efectivo.

1.2.4.5. Participación Ciudadana y promoción del control social en la etapa de formulación de los programas liderados desde la Dirección de Competitividad y Desarrollo

A continuación, se presentan las actividades realizadas para la ejecución de la estrategia de rendición de cuentas en cuanto a los componentes relativos a participación ciudadana y control social:

Subcomponente/Proceso	Actividades	Meta o Producto	Actividades realizadas
Participación Ciudadana en la etapa de formulación de los programas liderados desde la Dirección de Competitividad y Desarrollo	Fase de Planeación: 1. Recolectar información de la ciudadanía (autoridades locales, sector privado, academia, entidades sin ánimo de lucro, gremios, líderes locales y comunidad) para la identificación de los principales problemas de la ciudad, a través de la realización de talleres, reuniones, foros, mesas de trabajo, grupos focales y otros	Información recolectada de los principales problemas de la ciudad	Se realizaron más de 50 actividades presenciales y virtuales (talleres, reuniones y mesas de trabajo) con los diferentes actores territoriales para recolección de información e identificación de los principales problemas de las siguientes ciudades: Arboletes, Florencia, Armenia e Ibagué. Estos ejercicios fueron realizados durante los meses de julio a diciembre 2021.

Subcomponente/Proceso	Actividades	Meta o Producto	Actividades realizadas
	<p>Fase de Planeación: 2. Levantar indicadores en las dimensiones: económica, social, ambiental y fiscal, y clasificar los temas identificados de la ciudad aplicando semaforización de acuerdo a la situación que se presente cada uno de ellos al momento del estudio. Verde: temas donde el desempeño de la ciudad esté en buena situación; Amarillo: temas donde la ciudad podría mejorar con algo de esfuerzo; Rojo: temas frente a los cuales es urgente actuar porque reflejan una situación preocupante. (Depende de 1, 2, y 3).</p>	<p>Indicadores dimensiones: económica, social, ambiental y fiscal, y semaforización</p>	<p>Se realizó el levantamiento de indicadores en las dimensiones económica, social, ambiental y fiscal con su respectiva semaforización en las ciudades de Arboletes, Florencia y Armenia.</p>
	<p>Fase Análisis diagnóstico: 3. Elaborar el diagnóstico de las dimensiones económica, social, ambiental y fiscal</p>	<p>Diagnóstico elaborado</p>	<p>Se realizó el diagnóstico de las económica, social, ambiental y fiscal de las ciudades de Arboletes, Florencia y Armenia.</p>
	<p>Fase de priorización: 4. Elaborar filtro ambiental y económico. Así mismo, realizar ejercicio de análisis y priorización problemática de ciudades, basados en la información recopilada, indicadores, diagnósticos y filtros, para determinar sectores y temas prioritarios para sostenibilidad de ciudades, basados en su problemática, por lo que estos temas representan para la ciudadanía</p>	<p>Filtro elaborado</p>	<p>Se desarrollaron los filtros económico y ambiental, junto con el ejercicio de análisis y priorización de las problemáticas de las ciudades de Arboletes, Florencia y Armenia.</p>
<p>Promoción del control social en los programas liderados por la Dirección de Competitividad y Desarrollo</p>	<p>Estructuración del plan de acción: 5. Definir la planeación estratégica, formular los ejes estratégicos y planes de acción para cada ciudad y la visión de las ciudades que garanticen actuar en sus temas relevantes</p>	<p>Plan de acción elaborado</p>	<p>Se definió la estrategia y los planes de acción para las ciudades de Arboletes y Florencia.</p>