

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

EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS
AÑO 2020
Versión 2-2020

Bogotá D.C.
Enero de 2021

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 2020, 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 verdaderas 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 2020.

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 | Agrupa 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 competan. | 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 continúa, 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 2020, 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 y petición 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. |

| Subcomponente / procesos | Actividades |
|---|--|
| 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 u otros. |
| | Fase de planeación: 2. Levantar indicadores en las dimensiones: económica, social, ambiental y fiscal. |
| | Fase análisis diagnóstico: 3. Elaborar el diagnóstico de las dimensiones económica, social, ambiental y fiscal. |
| | Fase análisis diagnóstico: 4. Clasificar los temas identificados de la ciudad aplicando semaforización, de acuerdo a la situación que presente cada uno de ellos al momento del estudio: verde para temas en donde el desempeño de la ciudad esté en buena situación; amarillo para temas donde la ciudad podría mejorar con algo de esfuerzo, y rojo para aquellos temas frente a los cuales es urgente actuar porque reflejan una situación preocupante. (Depende de 1, 2 y 3) |
| | Fase análisis diagnóstico: 5. Elaborar filtro ambiental, económico y de opinión pública: encuesta. |
| Promoción del control social en los programas liderados desde la Dirección de Competitividad y Desarrollo de Findeter | Fase de priorización: 6. 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 éstos temas representan para la ciudadanía; por su relevancia frente a amenazas naturales, vulnerabilidad y cambio climático y por el costo económico que representaría para la sociedad no actuar frente al tema. |
| | Fase estructuración del Plan de Acción: 7. 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 2019 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, con el Informe de Sostenibilidad, documento que 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).

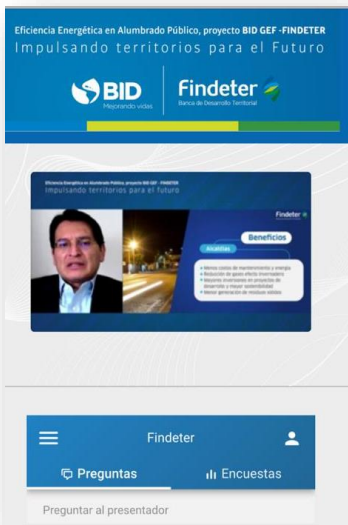
De otra parte, en ejecución de este componente, Findeter participó en eventos en donde se socializó la gestión realizada por la Entidad. En estos participaron los diferentes grupos de interés a través de la realización de foros, cumbres y conversatorios, entre otros.

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 | Sede | Tipo de evento | Mes | Asistentes |
|---|-------------|----------------|---------|------------|
| Cumbre de Alcaldes de la Guajira | Riohacha | Cumbre | Febrero | 50 |
| Cumbre de Alcaldes del Cesar | Valledupar | Cumbre | Febrero | 100 |
| Reunión Secretarios de Planeación departamentos | Bogotá D.C. | Reuniones | Febrero | 80 |
| Cumbre de Alcaldes de Bolívar | Cartagena | Cumbre | Febrero | 494 |
| Cumbre Federación Nacional de Departamentos | Cartagena | Cumbre | Febrero | 600 |
| Cumbre Alcaldes Partido Conservador | Cartagena | Cumbre | Febrero | 100 |
| Congreso Nacional de alcaldes | Cartagena | Congreso | Febrero | 2.000 |
| Cumbre de Alcaldes | Manizales | Cumbre | Marzo | 18 |
| Fondo Prosperidad Reino Unido | Bucaramanga | Cumbre | Marzo | 10 |
| Foro: Mujeres acelerando el desarrollo - Vicepresidencia de la República | Bogotá D.C. | Foro | Marzo | 1.254 |
| Cumbre de Alcaldes Cauca | Popayán | Cumbre | Marzo | 100 |
| Socialización Líneas de financiación Reunión Asocapitales | Virtual | Reuniones | Junio | 40 |
| Premio Andesco Eficiencia Energética. Día mundial de los servicios públicos | Virtual | Encuentros | Junio | 200 |

| Evento | Sede | Tipo de evento | Mes | Asistentes |
|---|-----------|----------------|------------|---------------|
| Tertulia retos y aprendizajes de las medidas adoptadas en el sector SSPP en el marco de la Pandemia | Virtual | Reuniones | Junio | 110 |
| Encuentro regional de infraestructura 2020 | Virtual | Encuentros | Junio | 150 |
| Expo Agua 2020 - Congreso de agua y saneamiento básico | Virtual | Congreso | Septiembre | 1.400 |
| Celebración 745 años Riohacha sostenible 2035 | Virtual | Encuentros | Septiembre | 1.500 |
| Feria de Financiamiento AMCHAM - Cámara de Comercio Colombo americana | Virtual | Feria | Septiembre | 12 |
| Primer Congreso Virtual de Servicios Públicos Domiciliarios TV y TIC | Virtual | Congreso | Octubre | 5.000 |
| Asamblea AIDE | Virtual | Congreso | Octubre | 100 |
| Encuentro Asocapitales - Findeter | Virtual | Encuentros | Octubre | 46 |
| Colombia General 2020 | Virtual | Congreso | Octubre | 350 |
| Cumbre de Gobernadores | Manizales | Cumbre | Octubre | 100 |
| Acercando metas - Encuentro Gubernamental | Armenia | Encuentros | Noviembre | 60 |
| Cámara de Comercio de Tunja | Virtual | Reuniones | Noviembre | 50 |
| Reunión Secretarios de Hacienda - Caldas | Virtual | Reuniones | Noviembre | 14 |
| Congreso Nacional de la Infraestructura | Virtual | Congreso | Noviembre | 1.121 |
| Total | | | | 15.059 |

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



Finalmente, Findeter divulgó antes, durante y después, mediante los diferentes canales y medios de comunicación, tales como redes sociales, página web, red interna, entre otros, la rendición de cuentas sectorial, que organizó el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, en la que participo la Entidad.



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 con algunos grupos de interés la gestión de Findeter, 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 continuada, 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 por responsables de las vicepresidencias y por la Presidente, a través de los denominados “Café en línea” y Ser Findeter”. En estos escenarios participaron, en suma, todos los colaboradores.

09/03/2020 -Asistentes 391



Findeter
Es noticia

ESTÁS INVITADO A LA CELEBRACIÓN DE LOS:

PREMIOS Ser Findeter

El evento de alineación estratégica que premiará a los mejores actores de la gestión corporativa 2019

09 / 03 / 20

El Cubo Colsubsidio

Ah 30 #52-77, Bogotá

1:30 p.m.

Agéndalo ya mismo y prepárate para conocer unos resultados de película

Findeter  30 años 



Findeter
Es noticia

PREMIOS Ser Findeter

En la primera reunión de planeación estratégica 2020 conocimos unos resultados de película, los logros alcanzados en el 2019 y los retos que tenemos de cara al 2020.

Fue un espacio lleno entusiasmo, reconocimientos a los colaboradores y diversión con el concurso **5 minutos de fama**.

Pronto conocerás más.

Findeter  30 años 

05/06/2020 - Total asistentes: 370



Findeter
Es noticia

30 Años Comprometidos con Colombia

Findeter 30 años comprometidos contigo

Una charla cálida y muy cercana con la Secretaria General, Liliana Zapata, en la que más de 370 colaboradores se conectaron. Fue un espacio para hablar del presente de Findeter y hacia dónde vamos, además de cómo el amor por lo que hacemos nos ha llevado a ocupar el puesto número 13 dentro de 25 empresas para trabajar en Latinoamérica según GPTW.

¡Gracias Findeter!

Findeter  30 años 

Findeter  Café en línea 



Findeter
Es noticia

30 Años Comprometidos con Colombia

Las operaciones van muy bien en Findeter

Un espacio para conversar de los grandes desafíos y logros del equipo de la Vicepresidencia de Operaciones liderado por Ingrid Giraldo.

Los más de 200 colaboradores conectados, destacaron el gran trabajo que han realizado por mantenernos conectados a todos desde casa.

Findeter  Café en línea 

26/06/2020 - Total asistentes: 200

04/09/2020 - Total asistentes: 200



#FindeterNoPara

Más de 200 colaboradores se conectaron al Café en Línea con la vicepresidenta Comercial, María Amparo Arango, para conocer los logros de la Entidad durante estos meses de emergencia sanitaria, en los que ha puesto a disposición de las entidades territoriales y los diferentes sectores económicos, el portafolio de productos y servicios.

Entre enero y agosto del 2020 hemos desembolsado **\$2 billones** para 434 proyectos públicos y privados, 62% más que en 2019.

¡Ahora más que nunca comprometidos con Colombia!

Findeter Banca de Desarrollo Territorial 30 años

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 alrededor de 2.900 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 | Sede | Tipo de evento | Mes | Asistentes |
|---|----------|----------------|---------|------------|
| Macro rueda de oferta institucional | Montería | Macrorueda | Enero | 800 |
| Macro rueda sectorial | Rionegro | Macrorueda | Febrero | 750 |
| Reunión Gobernador Antioquia y Alcaldes | Medellín | Reunión | Febrero | 160 |
| Reunión Secretarios de despacho | Montería | Reunión | Marzo | 10 |
| Macrorueda sectorial Llanos Orinoquia y Amazonía. Portafolio Findeter y caso de éxito Montería y Rionegro | Yopal | Macrorueda | Marzo | 300 |
| Socialización Línea ESPD Crédito Directo | Virtual | Reunión | Julio | 77 |
| Socialización Línea ESPD Crédito Directo | Virtual | Reunión | Julio | 116 |
| Socialización Línea ESPD Crédito Directo | Virtual | Reunión | Julio | 121 |
| Socialización Línea ESPD Crédito Directo | Virtual | Reunión | Julio | 29 |
| Socialización Línea ESPD Crédito Directo | Virtual | Reunión | Agosto | 96 |

| Evento | Sede | Tipo de evento | Mes | Asistentes |
|---|---------|----------------|-----------|--------------|
| Socialización Línea ESPD Crédito Directo | Virtual | Reunión | Agosto | 29 |
| Socialización Línea ESPD Crédito Directo | Virtual | Reunión | Agosto | 32 |
| Socialización Línea ESPD Crédito Directo | Virtual | Reunión | Agosto | 68 |
| Socialización Línea ESPD Crédito Directo Región Caribe | Virtual | Reunión | Agosto | 21 |
| Socialización Línea ESPD Crédito Directo Región Caribe | Virtual | Reunión | Agosto | 19 |
| Socialización Línea ESPD Crédito Directo Región Nororiental | Virtual | Reunión | Agosto | 29 |
| Socialización Línea ESPD Crédito Directo Región Noroccidental | Virtual | Reunión | Agosto | 20 |
| Socialización Línea ESPD Crédito Directo | Virtual | Reunión | Agosto | 19 |
| Socialización Línea ESPD Crédito Directo | Virtual | Reunión | Agosto | 25 |
| Socialización Línea ESPD Crédito Directo | Virtual | Reunión | Agosto | 25 |
| Socialización Línea ESPD Crédito Directo | Virtual | Reunión | Agosto | 18 |
| Socialización Línea ESPD Crédito Directo | Virtual | Reunión | Agosto | 26 |
| Relacionamiento Banco Popular - Findeter | Virtual | Reunión | Noviembre | 117 |
| Total | | | | 2.907 |





Findeter, igualmente, participó en el evento de rendición de cuentas del Sector, en el que la Presidente socializó la gestión de la Entidad, en relación con la atención de la emergencia generada por el Covid-19 y las estrategias para la reactivación: Compromiso Colombia, Compromiso Sector Salud, Compromiso Territorios y la implementación de Crédito Directo para entidades territoriales y prestadores de servicios públicos domiciliarios.



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 mandatarios regionales, con un cubrimiento promedio del 83% de los municipios y a los que asistieron 1.160 personas entre gobernadores, alcaldes, secretarios de despacho y asesores, entre otros.

| No. | Fecha | Regional | Departamento | Asistentes |
|--------------|------------------|--------------|--------------------|--------------|
| 1 | 1 de julio | Nororiental | Norte de Santander | 96 |
| 2 | 21 de julio | Eje cafetero | Risaralda | 30 |
| 3 | 5 de agosto | Centro | Amazonas | 10 |
| 4 | 12 de agosto | Centro | Guaviare | 29 |
| 5 | 19 de agosto | Centro | Huila | 75 |
| 6 | 20 de agosto | Centro | Putumayo | 48 |
| 7 | 26 de agosto | Pacífico | Nariño | 99 |
| 8 | 27 de agosto | Centro | Caquetá | 46 |
| 9 | 15 de septiembre | Nororiental | Arauca | 40 |
| 10 | 22 de septiembre | Caribe | Sucre | 79 |
| 11 | 6 de octubre | Nororiental | Santander | 115 |
| 12 | 7 de octubre | Caribe | Cesar | 51 |
| 13 | 14 de octubre | Caribe | Atlántico | 52 |
| 14 | 29 de octubre | Caribe | Córdoba | 200 |
| 15 | 3 de noviembre | Caribe | Bolívar | 60 |
| 16 | 12 de noviembre | Eje cafetero | Caldas | 14 |
| 17 | 18 de noviembre | Centro | Cundinamarca | 86 |
| 18 | 30 de noviembre | Centro | Casanare | 30 |
| Total | | | | 1.160 |







Encuentro de Mandatarios de Risaralda
"Herramientas eficientes para el desarrollo regional"

La Gobernación de Risaralda y Findeter tienen el gusto de invitarlos a este encuentro para compartir herramientas e iniciativas que permitirán impulsar el desarrollo y competitividad regional.

 Julio 21 de 2020
  Puede unirse a mi reunión desde su celular, tablet o smartphone.
  10:00 am

<https://evius.co/landing/5foe17d8e2d7c463b16cf157>

Mayor información:
 María Elsa Vallejo • Cel.: 320.490.2594 • E-mail: mevallye@findeter.gov.co

Contamos con su asistencia







Encuentro de Mandatarios Putumayo
"Herramientas eficientes para el desarrollo regional"

La Gobernación de Putumayo y Findeter tienen el gusto de invitarlos a este encuentro para compartir herramientas e iniciativas que permitirán impulsar el desarrollo y competitividad regional.

 Agosto 20 de 2020
  Puede unirse a la reunión haciendo clic aquí
  9:00 a.m.

 Reunión a través de la plataforma Teams

Camilo Quenguan • Cel.: 3103348775 • E-mail: caquenguan@findeter.gov.co

Contamos con su asistencia



Los temas centrales tratados en estos eventos fueron los siguientes:

| No. | Tipificación de temas tratados por los asistentes |
|-----|--|
| 1 | Información de productos y beneficios actuales de Findeter |
| 2 | Solicitud de acompañamiento y asesoría de proyectos de planificación territorial |
| 3 | Condiciones de líneas de financiamiento |
| 4 | Apoyo de financiación de proyectos específicos regionales |
| 5 | Aportes de Findeter al desarrollo y reactivación económica de las regiones |
| 6 | Viabilidad de trámites para créditos |
| 7 | propuesta de proyectos de inversión para los municipios |
| 8 | Cofinanciación o donación para ejecución de plan de acción |
| 9 | Actualización e implementación de catastro multipropósito |
| 10 | Proyectos de vivienda |
| 11 | Viabilidad de crédito de libre inversión |
| 12 | Capacidad de endeudamiento con Findeter |
| 13 | Créditos para diseños y ejecución de macro proyectos |
| 14 | Capacitación y re4uniones con entidades territoriales |

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:

✓ **Clientes leales**

Para la Entidad es importante la fidelización de sus clientes, por tanto, anualmente realiza un estudio de satisfacción externo, para conocer a profundidad sus necesidades e, de acuerdo al resultado, identificar y ejecutar oportunidades de mejora, que permitan, cada vez más, fortalecer la relación cliente - Findeter.

De acuerdo con el último estudio realizado por la Firma Brand Strat, el 70% de los clientes manifestaron ser leales a la Entidad, porcentaje superior en 5 puntos, respecto al obtenido el año anterior, hecho indicativo de que las acciones de mejora, de cara al cliente, están generando no solo clientes satisfechos, también leales, que manifiestan tener confianza y credibilidad, y expresan intención de continuar trabajando con Findeter.

**Evolución del porcentaje de clientes leales
2016 -2019**

| Año | % de clientes leales |
|------|----------------------|
| 2019 | 70% |
| 2018 | 65% |
| 2017 | 68% |
| 2016 | 60% |

✓ **Satisfacción de los Clientes**

Según el último estudio de satisfacción llevado a cabo por la Firma ya mencionada, el 97% de los clientes de Findeter han manifestado sentirse satisfechos con el servicio ofrecido en el 2019. Este resultado confirma la constante evolución en la mejora de la satisfacción del cliente, ya que como se puede observar en la siguiente tabla, se pasó del 94%, del año 2016, al 98% en 2019; se demuestra,

una vez más, que el cliente es prioridad para Findeter y que trabaja constantemente para superar sus expectativas y entender sus necesidades.

**Evolución del porcentaje de satisfacción del cliente
2016 -2019**

| AÑO | % de clientes satisfechos |
|------------|----------------------------------|
| 2019 | 98% |
| 2018 | 95% |
| 2017 | 95% |
| 2016 | 94% |

✓ **Servicio al Cliente**

En el año 2020, 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 2020, a través de la página web de Findeter y de los diferentes canales de atención con los que cuenta la Entidad, se recibieron 403 solicitudes, las mismas que, en su totalidad, se atendieron oportunamente.

Es importante indicar que se hace referencia al número total de solicitudes recibidas por el Área de Mercadeo y Servicio al Cliente (Peticiónes, quejas, reclamos y sugerencia) que fueron atendidas en 2020. 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 en el 2020 fue de 7 días hábiles, hecho que permite afirmar que se cumplió con la meta institucional de dar respuesta a toda las solicitudes en un tiempo inferior a lo establecido por la ley, que establece 15 días hábiles.

- **Encuesta de satisfacción del total de solicitudes**

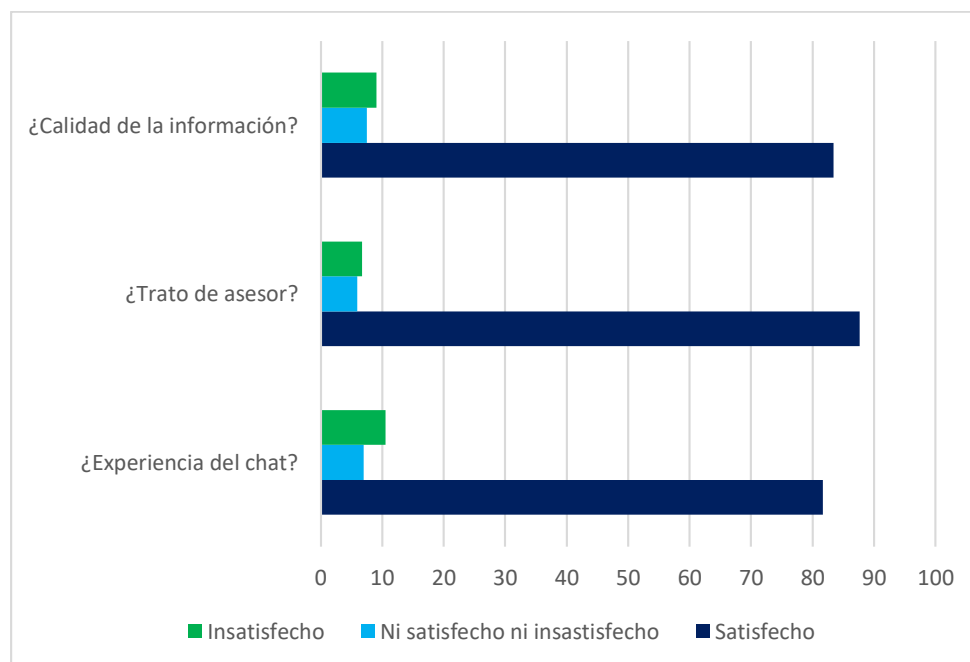
Para validación el servicio recibido a través de los diferentes canales de atención, se realiza una encuesta de satisfacción a las personas que registran su solicitud. Una vez el usuario recibe la respuesta, al finalizar puede calificar el nivel de satisfacción del servicio obtenido. En 2020, se obtuvo un nivel de satisfacción de 4/5.

✓ **Chat**

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

Para medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía, por el uso de este canal, se realizó una encuesta, con tres preguntas relacionadas con la calidad de la información, con el trato recibido del asesor de Findeter, y con la experiencia de utilizar el Chat, como herramienta de interacción con la Entidad.

Los rangos de valoración fueron: Satisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, e insatisfecho. Los resultados indican que en promedio el nivel de satisfacción es del 85%, igual al de 2019, tal como se puede observar en la siguiente gráfica



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:

| Municipio | Comentario | Acción |
|----------------------|--|--|
| PDA Nariño | Financiación de Proyectos en Fase de Preinversión para Municipios de la Costa Pacífica Nariñense | Se estableció contacto con Wilmer Adrián Palacio secretario de planeación, se revisan proyectos por 1200 mm y se envía presentación |
| Taminango | En nuestro municipio se viene desarrollando el proyecto de Construcción de Acueducto en Remolino Taminango, y luego de la 2da fase se requieren el doble de recursos a los inicialmente pautados...ese tema para nosotros resulta muy complejo y requerimos el apoyo institucional. Muy agradecidos!!! | Se hizo reunión con el Alcalde, Gerencia del PDA, Área Técnica Findeter requieren 4800 mm para terminar el acueducto estamos atentos a recursos Gobernación y posible financiación de Findeter |
| Pitalito | Solicita Asistencia técnica hospital de primer nivel. | Se envió propuesta y el alcalde está estudiando, en espera de respuesta |
| Gigante | Alcalde Municipio Necesidad de compra de cartera | Enviamos a la Alcaldía y a la Secretaria de Hacienda la información de nuestra línea de crédito directo. |
| Gobernación Putumayo | Reactivación económica: 1. Apoyo vendedores informales 2. Pequeñas y medianas empresas | Se le envió la nueva línea reactivación tramo 2 a la secretaria de desarrollo económico para su estudio. En espera de su razón para revisar posibilidades de crédito. |
| San Alberto | Por favor si me pueden enviar la presentación. Y necesitamos estructurar proyectos de saneamiento básico y agua potable. | Información enviada correo electrónico |

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

| NOMBRE COMPLETO | CARGO | ENTIDAD/ MUNICIPIO | CORREO ELECTRÓNICO2 | COMENTARIOS O SUGERENCIAS |
|------------------------------|-------------------------|----------------------|--|---|
| Mónica Paola Teherán Noriega | Secretaria del Interior | Zambrano Bolívar | secretariadelinterior@zambrano-bolivar.gov.co | Excelente iniciativa |
| Jonatán Cano Jiménez | Alcalde (E) | Alcaldía de Curumaní | jhocajj.10@hotmail.com | Muy buena iniciativa para las entidades territoriales |
| Yolanda Macías Alarcón | Tesorera General | San Alberto | yomaal22@hotmail.com | Muy interesante poder asistir a estos encuentros |
| José Ignacio Hernández Vega | Alcalde | Galeras | Jherna2005@hotmail.com | Gracias por invitarme a este evento |
| Diana Judith Pérez Márquez | Alcalde | Los Palmitos - Sucre | dianaj2015@hotmail.com | Excelente que nos estén ofreciendo ayuda y haciendo acompañamiento para el desarrollo de nuestro municipio. |

| NOMBRE COMPLETO | CARGO | ENTIDAD/ MUNICIPIO | CORREO ELECTRÓNICO2 | COMENTARIOS O SUGERENCIAS |
|------------------------------------|---|-------------------------------|--|--|
| Daniele Emiro Spada Vergara | Tesorero | El Roble | TesoreriaMunicipal@elroble-sucres.gov.co | Excelente reunión para establecer, la forma de cómo fomentar la financiación y el desarrollo de nuestra región |
| Francisco Monterroza Ricardo | Secretario de Movilidad y Transporte | Tránsito / San Marcos (Sucre) | movilidadtransitosanmarcos2020@gmail.com | Excelente oportunidad |
| Fabio Enrique Maestre Machado | Secretario de Planeación, Obras Públicas y Saneamiento Básico | Alcaldía de Coveñas | planeacion@covenas-sucres.gov.co | Muy productiva la reunión. |
| Luis Adolfo Gómez Díaz | Tesorero Municipal de Los Palmitos - Sucre | Los Palmitos - Sucre | luisadolfo@gmail.com | Excelente Findeter por orientarnos para la financiación de proyectos de desarrollo para nuestros municipios |
| Víctor Hugo Ortega Achury | Secretario de Desarrollo Económico y Competitividad | Pitalito | secretariadesarrollo@alcaldiapitalito.gov.co | Excelente |
| Wilmer Ramírez González | Secretario de Planeación e Infraestructura de Tesalia Huila | Municipio de Tesalia | planeacion@tesalia-huila.gov.co | Excelente |
| Porfirio Hilarion Medicis Chamorro | Secretario de Hacienda | Municipio de Contadero | secretariadehacienda@contadero-narino.gov.co | Excelente reunión |

Finalmente, en lo referente a este componente y en relación con la participación de Findeter en la rendición de cuentas sectorial, se puede señalar que constituyó una oportunidad para dar a conocer la gestión de la Entidad, especialmente en lo que tiene que ver con la mitigación del impacto de la pandemia y la estrategia para la reactivación.

Señaló la Presidente, entre otros muy importantes aspectos, que en tiempo récord se implementaron operaciones de crédito directo en beneficio de las entidades territoriales y de las entidades prestadoras de servicios públicos. Igualmente informó que a 31 de julio, se habían estructurado las siguientes líneas de crédito para capital de trabajo e inversión:

| Línea de Crédito | Recursos asignados (\$) |
|---|-------------------------|
| Compromiso Colombia | 713.000.000 |
| Compromiso Sector Salud | 256.700.000 |
| Compromiso Territorios | 300.000.000 |
| Crédito Directo Prestadores de servicios Públicos Domiciliarios | 1.400.000.000 |
| Total | 2.669.700.000 |

Destacó, también, que con el apoyo de Gobierno Nacional, Findeter puso a disposición de mercado un total de \$6.5 billones, a través de Líneas Compromiso, para mitigar, como ya se mencionó, el impacto de la pandemia y apoyar la reactivación económica del país.

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

Se realizaron dos talleres en los meses de febrero y marzo, para el programa de Territorio de Oportunidades. El taller de febrero, se realizó en el territorio de Tierralta – Córdoba, con los líderes de los centros poblados con el objetivo de identificar los temas prioritarios de las cuatro dimensiones que maneja el programa. El otro taller realizado en marzo, se llevó a cabo en el Villanueva y Tauramena, en donde se realizó una plenaria para la priorización de proyectos.

Durante el segundo trimestre del año se realizaron 6 talleres virtuales para el grupo de industrias creativas y culturales sobre los mapeos de caracterización cultural y creativa en las ciudades de Neiva, Ibagué, Armenia, Villavicencio, Cúcuta y Popayán, los cuales buscaban identificar las principales necesidades y sus cuellos de botella con respecto a las 7 ies definidas en la Economía Naranja. El mapeo buscaba la identificación y comprensión de los sistemas culturales y creativos en un área geográfica concreta, con el propósito de lograr su planificación y gestión.

En cuanto a las conclusiones de los talleres de la herramienta de planificación territorial de los Mapeos Culturales y Creativos en las 6 ciudades que se mencionó anteriormente, en el seguimiento del segundo trimestre del año, se encontró que para los 6 municipios los principales cuellos de botella son generados por falta de financiamiento para desarrollar proyectos culturales y creativos, la falta de apoyo para implementar proyectos con impacto social y comunitario y los pocos incentivos para la creación, innovación y definición de prototipos de contenidos creativos.

Por otro lado, en cuanto al programa de Territorios de Oportunidades, se realizó un diagnóstico a los territorios y se les entregó un estado general del municipio, dándoles una semaforización de temas prioritarios, temas que van bien y temas que se pueden mejorar para el desarrollo sostenible y crecimiento de los mismos. Todo esto gracias al resultado de los talleres realizados y al trabajo de campo en territorio por parte del equipo técnico de Findeter.

Finalmente, dada la situación actual del país (la emergencia sanitaria) no se realizaron nuevos proyectos para la implementación de herramientas de planificación debido a los cambios de intereses y prioridades por parte de las entidades territoriales.

En el siguiente cuadro se pueden observar las actividades realizadas, en el marco de la ejecución de estos dos componentes de la estrategia:

| Subcomponente / procesos | Actividades Previstas | Meta o producto | Actividades ejecutadas |
|---|--|--|---|
| Participación Ciudadana en la etapa de formulación de los programas liderados desde la Dirección de Competitividad y Desarrollo | <p>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 u otros.</p> | <p>Información recolectada de los principales problemas de la ciudad</p> | <p>Durante el primer semestre de 2020 se realizaron dos talleres virtuales con los diferentes actores de los municipios de Villavicencio, Ibagué, Popayán, Armenia, Cúcuta y Neiva para recolectar información para la realización del ejercicio de mapeos culturales.</p> <p>Adicionalmente, durante el primer trimestre de 2020, se llevó a cabo la recolección de información con los actores locales en los municipios de Tierralta, en Córdoba, y Villanueva y Tauramena en el Casanare, para realizar el ejercicio llamado Territorio de Oportunidades.</p> |
| | <p>Fase de planeación: 2. Levantar indicadores en las dimensiones: económica, social, ambiental y fiscal.</p> | <p>Indicadores dimensiones: económica, social, ambiental y fiscal</p> | <p>Durante el primer trimestre de 2020 se realizó el levantamiento de indicadores relacionados con el ejercicio de mapeos culturales para los municipios de Villavicencio, Ibagué, Popayán, Armenia, Cúcuta y Neiva. Para lo anterior se consultaron algunas fuentes secundarias como las secretarías de desarrollo económico, cuenta satélite de cultura del DANE, bases de datos de CIUS, datos de Mincultura, entre otros.</p> <p>Adicionalmente, durante el primer trimestre de 2020, también se llevó a cabo el levantamiento de indicadores en los municipios de Tierralta, en Córdoba.</p> |
| | <p>Fase análisis diagnóstico: 3. Elaborar el diagnóstico de las dimensiones: económica, social, ambiental y fiscal.</p> | <p>Diagnóstico elaborado</p> | <p>Durante el primer semestre de 2020 se realizó el ejercicio de diagnóstico para los mapeos culturales de las siguientes ciudades: Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Manizales, Medellín, Pasto, Pereira, Santa Marta, Valledupar, Villavicencio, Ibagué, Popayán, Armenia, Cúcuta y Neiva.</p> <p>Adicionalmente, durante el primer trimestre de 2020, también se llevó a cabo la elaboración del diagnóstico en los municipios de Tierralta, Córdoba y Villanueva y Tauramena en el Casanare, para realizar el ejercicio llamado Territorio de Oportunidades.</p> |
| | <p>Fase análisis diagnóstico: 4. Clasificar los temas identificados de la ciudad aplicando semaforización de acuerdo a la situación que presente cada uno de ellos 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)</p> | <p>Semaforización de los temas identificados de la ciudad</p> | <p>Durante el primer trimestre de 2020, se llevó a cabo el análisis del diagnóstico y su respectiva semaforización en el municipio de Tierralta, en Córdoba.</p> |

| Subcomponente / procesos | Actividades Previstas | Meta o producto | Actividades ejecutadas |
|---|---|--|--|
| | <p>Fase análisis diagnóstico: 5. Elaborar filtro ambiental, económico y de opinión pública: encuesta.</p> | Filtro elaborado | <p>Durante el primer trimestre de 2020 se realizó la encuesta relacionada con el ejercicio de mapeos culturales para los municipios de Villavicencio, Ibagué, Popayán, Armenia, Cúcuta y Neiva.</p> <p>Durante el primer semestre de 2020, se llevaron a cabo diferentes talleres con las comunidades de los municipios de Tierralta, en Córdoba, y Villanueva y Tauramena, en Casanare, para realizar un análisis de los resultados obtenidos en el ejercicio de diagnóstico.</p> |
| Promoción del control social en los programas liderados desde la Dirección de Competitividad y Desarrollo de Findeter | <p>Fase de priorización: 6. 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 éstos temas representan para la ciudadanía; por su relevancia frente a amenazas naturales, vulnerabilidad y cambio climático y por el costo económico que representaría para la sociedad no actuar frente al tema.</p> <p>Fase estructuración del Plan de Acción: 7. 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> | Ejercicio de análisis y priorización de la problemática de la ciudad realizado | <p>Durante el primer semestre de 2020, se realizó el ejercicio de diagnóstico y priorización relacionado con el producto de mapeos culturales para las ciudades de Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Manizales, Medellín, Pasto, Pereira, Santa Marta, Valledupar, Villavicencio, Ibagué, Popayán, Armenia, Cúcuta y Neiva.</p> <p>Durante ese semestre también se llevó a cabo el análisis del diagnóstico y su respectiva semaforización y priorización en los municipios de Tierralta, en Córdoba, y Villanueva y Tauramena en el Casanare, para el ejercicio llamado Territorio de Oportunidades.</p> <p>Durante el año 2020 se realizó el ejercicio de planificación estratégica para las ciudades de Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Manizales, Medellín, Pasto, Pereira, Santa Marta, Valledupar, Villavicencio, Ibagué, Popayán, Armenia, Cúcuta y Neiva.</p> <p>Así mismo, se formuló la estrategia de desarrollo socioeconómico, con el diseño de líneas estratégicas y proyectos a nivel de perfil para los municipios de Villanueva y Tauramena, en Casanare</p> |