

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Entidad:** FINANCIERA DE DESARROLLO TERRITORIAL S.A.

**Vigencia:** Año 2023

**Fecha de Publicación:** 31/01/2023

**Objetivo General:** Hacer del programa de Transparencia y Ética Pública, una herramienta de gestión que fomente la participación y el mejoramiento de los mecanismos de atención al ciudadano, la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos, en busca de prevenir la corrupción y favorecer mayor calidad y accesibilidad a los servicios e información del quehacer misional de la Entidad. Así mismo, que permita promover la cultura de la legalidad, e identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo de corrupción en el desarrollo de la misionalidad de Findeter.

- Objetivos Específicos:**
- Mediante la construcción de la Matriz de Riesgos de Corrupción (MRC), disponer de una herramienta que facilite la gestión de prevención de los riesgos de corrupción, a través de acciones que permitan su adecuado monitoreo y seguimiento.
  - Establecer los aspectos a mejorar en los servicios registrados por la Entidad ante el SUI, conducentes a facilitar al cliente ciudadano el acceso a los servicios y productos que brinda Findeter, cuyas acciones de tipo normativo, administrativo ó tecnológico conformarán la estrategia de racionalización a realizar en la presente vigencia.
  - Propiciar acciones de diálogo, entrega de información e incentivos, que le permitan a Findeter hacer un proceso de rendición de cuentas institucional dinámico y de doble vía.
  - Hacer de la gestión del servicio al ciudadano en Findeter una labor integral, mediante la formulación de acciones que coadyuven a que el servicio prestado por la Entidad responda de manera adecuada a las necesidades y expectativas de los clientes ciudadanos y grupos de interés en general.
  - Establecer acciones encaminadas a disponer de manera adecuada los mecanismos de acceso a la información a los clientes ciudadanos y grupos de interés en general, con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad, en atención a los lineamientos de la Ley 1712 de 2014.

**Componente 1 Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción**

Subcomponente / procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada 2023			
				Ene - Mar	Abr -Jun	Jul-Sept	Oct - Dic
<b>Subcomponente / proceso 1</b> Política de Administración de Riesgos	1.1 Actualizar documento del Programa Antifraude y Corrupción, si se presentan modificaciones durante la vigencia.	Documento Programa Antifraude y Corrupción revisado y actualizado.	Vicepresidencia de Riesgos - Oficial de Cumplimiento (Jaime Florez G.)	Enero - Diciembre			
<b>Subcomponente / proceso 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Revisar integralmente la matriz de riesgo: riesgos asociados a eventos, redacción de eventos, medición del riesgo residual, atributos de controles y generación de los riesgos en el mapa.	Matriz de riesgos revisada y publicada.		Enero-Marzo			
<b>Subcomponente / proceso 3</b> Consulta y divulgación	3.1 Realizar jornadas de sensibilización sobre Fraude y Corrupción: Capacitación: 1 y publicaciones :4	Jornadas finalizadas		Enero - Diciembre			
<b>Subcomponente / proceso 4</b> Monitoreo y revisión	4.1 Efectuar y documentar las pruebas de recorrido de los controles.	Prueba de recorrido de controles realizada	Oficina de Control Interno de Gestión	"En razón de la migración de la herramienta WRM a BINAPS, este año la actividad se centrará en el seguimiento a los planes de acción que se encuentran vigentes." Por lo anterior, dicha actividad se reprograma para el año 2024"			
<b>Subcomponente / proceso 5</b> Seguimiento	5.1 Análisis de causas, riesgos corrupción y efectividad de controles	Informe seguimiento		Enero - Diciembre			

**Componente 2 Racionalización de Trámites (Herramienta SUI)**

Findeter no contará en el año 2023 con una estrategia de racionalización de trámites, toda vez que de acuerdo con lo establecido en la Directiva Presidencial No. 2 "SIMPLIFICACIÓN DE LA INTERACCIÓN DIGITAL ENTRE LOS CIUDADANOS Y EL ESTADO y de acuerdo con concepto de la Función Pública con respecto a los "Otros Procedimientos Administrativos - OPAS" que la Entidad tiene registrados en el aplicativo SUI: ".....no se aplica en lo atinente a trámites o servicios porque no conllevan para el ciudadano el acceso a un derecho o el ejercicio de una actividad u obligación prevista o autorizada por la ley, por tratarse de negocios jurídicos de contenido económico, sujetos al cumplimiento de unas condiciones específicas por parte de unas personas jurídicas, las cuales no son masivas.....";

En consideración a lo anterior, a través del Plan de Integración - PIN con gov.co, se solicitó la eliminación de dichos OPAS del SUI.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 3		Rendición de Cuentas						
Subcomponente / procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada 2023				
				Ene - Mar	Abr -Jun	Jul-Sept	Oct - Dic	
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Participar en eventos en donde se socialice la gestión realizada por la Entidad a los diferentes Grupos de interes (Foros, Cumbres, Conversatorios, etc).	Participar por lo menos en cuatro (4) eventos	Jefatura de Mercadeo - Maria Eugenia Rubiano Sanchez - Mireya Ximena Sánchez Ballesteros	Enero - Junio		Julio - Diciembre		
	1.2 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).	Rendición de Cuentas Sectorial Divulgada	Gerencia de Comunicaciones y Rspnsabilidad Social - Paola Rojas - Juan Sebastián Guevara - Sandra Milena López Rojas				Octubre - Diciembre	
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Organizar y ejecutar acciones de diálogo (Foros, Seminarios, Asambleas, Conversatorios, Talleres, etc) en donde se socialice la gestión realizada por la Entidad a los diferentes Grupos de interes. (Dichas acciones hacen parte del proceso permanente de Rendición de Cuentas de la Entidad.)	Por lo menos 4 acciones de diálogo en el año	Jefatura de Mercadeo - Maria Eugenia Rubiano Sanchez - Mireya Ximena Sánchez Ballesteros	Enero - Junio		Julio - Diciembre		
	2.2 Participar en la Rendición de Cuentas Sectorial liderada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.	Evento Rendición de Cuentas Sectorial realizada	Gerencia de Comunicaciones y Rspnsabilidad Social - Paola Rojas - Juan Sebastián Guevara - Sandra Milena López Rojas			Julio - Diciembre		
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1 Realizar Planes de Relacionamiento (PR) (Grupos de interés y Medios de Comunicación)	Por lo menos cuatro (4) PR	Gerencia de Comunicaciones y Rspnsabilidad Social - Paola Rojas - Juan Sebastián Guevara - Sandra Milena López Rojas	Enero - Junio		Julio - Diciembre		
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Evaluar la atención de los usuarios en el chat de la entidad de Findeter que permita determinar elementos de mejora para el mismo	Informe estado de PQR'S (*)	Gerencia de Desarrollo de Producto - Servicio al Cliente (Dora Velilla - Erika Londoño)	Enero - Junio		Julio - Diciembre		
	4.2 Realizar evaluación de la estrategia de rendición de cuentas institucional, dada la participación de Findeter en la Rendición de Cuentas Sectorial	Informe Evaluación RC	Oficina de Control Interno de Gestión (Doris Marquez)				Diciembre	
Participación Ciudadana en la etapa de formulación de los programas liderados desde la Dirección de Competitividad y Desarrollo	<b>Fase de planeación:</b> 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 para el diagnóstico territorial.	Información recolectada de los principales problemas de la ciudad	Dirección de Ciudades y Competitividad Dirección de Ciudades y Competitividad (Johana Patricia Ruiz Jiménez - Beatriz Elena Puello Sierra)	Enero - Marzo				
	<b>Fase de planeación:</b> Levantar indicadores o seguimiento a los indicadores ya existentes en los instrumentos de planificación vinculantes del territorio	Levantamiento y/o seguimiento de Indicadores (dimensiones: económica, social, ambiental y fiscal y semaforización) en los instrumentos de planificación del territorio.		Enero - Marzo				
Participación Ciudadana en la etapa de <b>formulación</b> de los programas liderados desde la Dirección de Competitividad y Desarrollo	5.2 <b>Fase análisis diagnóstico:</b> Elaborar el diagnóstico de acuerdo con los resultados de la fase de planeación. 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.	Diagnóstico y análisis de priorización elaborado		Abril - Junio				
Promoción del <b>control social</b> en los programas liderados desde la Dirección de Competitividad y Desarrollo de Findeter	5.3 <b>Fase estructuración del Plan de Acción o formulación y ajustes a los instrumentos de ordenamiento territorial vinculantes:</b> 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.	Plan de Acción formulado		Abril - Junio				

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Atención al Ciudadano									
Componente 4	Subcomponente / procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada 2023				
					Ene - Mar	Abr -Jun	Jul-Sept	Oct - Dic	
	<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Realizar capacitación en servicio al cliente	1 capacitación	Gerencia de Desarrollo de Producto - Servicio al Cliente (Dora Velilla - Erika Londoño)	Febrero - Diciembre				
	<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Realizar seguimiento al Indicador de Oportunidad de Respuesta de Servicio al cliente- Inquietudes y Sugerencias	Medición del Indicador	Jefatura de Servicios Generales - Sandra Patricia Millán Pérez- Luis David Reyes Yepes	Ene - Mar	Abr -Jun	Jul-Sept	Oct - Dic	
	<b>Subcomponente 3</b> Talento Humano	3.1 Fortalecer la nueva estrategia de servicio al cliente de la Entidad, realizando acuerdos de servicio	1 Acuerdo	Gerencia de Desarrollo de Producto - Servicio al Cliente (Dora Velilla - Erika Londoño)	Febrero - Junio		Julio - Noviembre		
	<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	4.1 Actualizar el procedimiento "Atención de Derechos de Petición, Quejas y Reclamos - GC-PR-005" del Sistema de Gestión Integrado -SGI, si se presentan modificaciones durante la vigencia	Procedimiento Actualizado	Jefatura de Servicios Generales - Sandra Patricia Millán Pérez- Luis David Reyes Yepes	Febrero - Diciembre				
	<b>Subcomponente 5</b> Relacionamento con el ciudadano	5.1 Realizar medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido.	Encuesta Satisfacción Clientes	Gerencia de Desarrollo de Producto - Servicio al Cliente (Dora Velilla - Erika Londoño)	Febrero - Diciembre				
		5.2 Elaborar informe trimestral del estado de PQR'S	Informe estado de PQR'S (*)	Jefatura de Servicios Generales - Sandra Patricia Millán Pérez- Luis David Reyes Yepes	Ene - Mar	Abr -Jun	Jul-Sept	Oct - Dic	
Transparencia y Acceso a la Información									
Componente 5	Subcomponente / procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada 2023				
					Ene - Marxo	Abr -Jun	Jul-Sept	Oct - Dic	
	<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Validar la actualización de los aspectos publicados en la página web de Findeter, de acuerdo con los ajustes e información remitida por los responsables de cada contenido. Ecosistema digita	Página web actualizada	Gerencia de Comunicaciones (Jeisson Fabián Caro Luna)	Enero - Junio		Julio - Diciembre		
		1.2 Elaborar informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta de Findeter, sobre las PQRD.	Informe trimestral estado de PQR'S (*)	Jefatura de Servicios Generales - Sandra Patricia Millán Pérez- Luis David Reyes Yepes	Ene - Mar	Abr -Jun	Jul-Sept	Oct - Dic	
	<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Gestionar las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano	Informe trimestral estado de PQR'S (*)	Jefatura de Servicios Generales - Sandra Patricia Millán Pérez- Luis David Reyes Yepes	Ene - Mar	Abr -Jun	Jul-Sept	Oct - Dic	
	<b>Subcomponente 3</b> Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 1. Mantener actualización el inventario de activos de información que manejan los procesos en el sistema de administración de riesgos 2. Ajustar y/o mantener la publicación de los siguientes de instrumentos de gestión de la información pública de acuerdo con los lineamientos del Programa de Gestión Documental de la Entidad: -Registro ó Inventario de Activos de Información. -Índice de Información Clasificada y reservada. -Esquema de Publicación de Información.  <b>Nota:</b> 1. En dado caso que se requiera la actualización de estos instrumentos alineados a las tablas de retención documental se realizara la respectiva actualización en el portal web de la entidad y en el portal de datos abiertos. 2. En dado caso que se requiera actualización el inventario de activos de información se realizará la respectiva actualización en el portal web de la entidad y en el portal de datos abiertos .gov	Instrumentos de gestión de la información pública actualizados y publicados	Vicepresidencia de Riegos (Carlos Alberto Guzman Silva - Leidy Paola Buitrago Velandia ) y Jefatura de Servicios Generales (Claudia Y. Moreno / Sandra P. Millán)				Oct - Dic	
		3.2 Fortalecer programa de formación de usuarios en gestión documental, incluyendo aspectos relacionados con la seguridad de la información y el derecho de acceso a la información pública.	Capacitar el 80% de los colaboradores de la Entidad	Jefatura de Servicios Generales (Claudia Y. Moreno / Sandra P. Millán)	Ene - Mar	Abr -Jun	Jul-Sept	Oct - Dic	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

	3.3	Actualizar y publicar en la eventualidad que se requiera para conocimiento de los ciudadanos , los inventarios de activos documentales, que serán descartados del fondo en custodia en el siguiente periodo fiscal. <b>Nota:</b> En la eventualidad que se presente el trámite de descarte documental se realizará la respectiva publicación de los inventarios a descarte.	Publicar en la página web de la Entidad el Inventario de activos de información documental actualizado (Inventario Documental y Actas de eliminación)	Vicepresidencia de Riegos (Carlos Alberto Guzman Silva - Leidy Paola Buitrago Velandia ) y Jefatura de Servicios Generales (Claudia Y. Moreno / Sandra P. Millán)				Oct - Dic
	3.4	Mantener actualizados y publicados los instrumentos propios de la gestión documental de la entidad (Programa de Gestión Documental, Plan Institucional de Archivos, Tablas de retención documental, cuadro de Clasificación documental, Sistema Integrado de Conservación, Matriz de Acceso e inventarios documentales) (enlace <a href="https://www.findeter.gov.co/publicaciones/gestion_documental_pub">https://www.findeter.gov.co/publicaciones/gestion_documental_pub</a> ).	Actualizar y publicar el Programa de Gestión Documental, Plan Institucional de Archivos, Tablas de retención documental, cuadro de Clasificación documental, Sistema Integrado de Conservación, Matriz de Acceso e inventarios documentales.			Abr -Jun		Oct - Dic
<b>Subcomponente 4</b> Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Accesibilidad en medios electrónicos para la población en situación de discapacidad de acuerdo con el cumplimiento de la norma técnica NTC5854, para nivel AA.	Cumplimiento de la Norma Usabilidad y Accesibilidad para la página web	Gerencia de Comunicaciones (Jeisson Fabián Caro Luna)	Enero - Junio		Julio - Diciembre	
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Elaborar informe de solicitudes de acceso a información pública conforme los requerimientos del Decreto 1081/2015 Artículo 2.1.1.6.2.	Informe trimestral estado de PQR'S (*)	Jefatura de Servicios Generales - Sandra Patricia Millán Pérez- Luis David Reyes Yepes	Ene - Mar	Abr -Jun	Jul-Sept	Oct - Dic

**Componente 6** **Iniciativas Adicionales**

Subcomponente / procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada 2023			
				Ene - Mar	Abr -Jun	Jul-Sept	Oct - Dic
<b>Subcomponente / proceso:</b> Prevención de la Corrupción	1.1 Ejecutar las acciones contempladas en el Plan de Gestión Estratégica de Conflicto de Interés de la vigencia.	Plan de Gestión de Estratégica de Conflicto de Interés Ejecutado.	Equipo Interdisciplinario	Ene - Mar	Abr -Jun	Jul-Sept	Oct - Dic
<b>Consolidación del Documento</b>	<b>Cargo:</b> Gerencia de Planeación y Gestión						
	<b>Nombre:</b> Jorge Luis Giraldo Gonzalez						
<b>Seguimiento PAAC</b>	<b>Jefe de Control Interno de Gestión</b>						
	<b>Nombre:</b> Rubiela de Jesús Hernández Velasco						

\* **Informe Consolidado de PQR'S:** Con este informe se atenderán los requerimientos de cada componente del PAAC relacionados con este aspecto.  
Seguimiento: La Oficina de Control Interno de Gestión de FINDETER realizará seguimiento a la ejecución del Plan Anticorrupción en los siguientes cortes: Abril 30; Agosto 31; y Diciembre 31 de 2023.