

# PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA - PTyEP (Ley 2195/2022)

Antiguo Plan Anticorrupción y de Atención al  
Ciudadano - PAAC

FINDETER 2023

Seguimiento Corte 31-Agosto-2023

*Comprometidos  
con Colombia*

**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:**

1. 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.
2. Establecer los aspectos a mejorar en los servicios registrados por la Entidad ante el SUIT, conducentes a facilitar al cliente ciudadano el acceso a los servicios y productos que brinda Findeter, cuyas a4. 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. Acciones de tipo normativo, administrativo o tecnológico conformarán la estrategia de racionalización a realizar en la presente vigencia.
3. 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.
4. 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.
5. 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.

**Consolidación del Documento**

Jorge Luis Giraldo González  
Gerencia de Planeación y Gestión

**Seguimiento**

Rubiela de Jesús Hernández Velasco  
Jefe de Control Interno de Gestión

**Seguimiento:** La Oficina de Control Interno de Gestión de FINDETER realizará seguimiento a la ejecución del Programa de Transparencia y Ética Pública - (PTyEP) (Antiguo PAAC) en los siguientes cortes: Abril 30; Agosto 31; y Diciembre 31 de 2023.

\* **Informe Consolidado de PQR'S:** Con este informe se atenderán los requerimientos de cada componente del PTyEP - PAAC relacionados con este aspecto.

## COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Subcomp. / proceso	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha	% Av.	SEGUIMIENTO
<b>Sub / 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.	VP Riesgos - Oficial Cumplim. (Jaime Flórez)	Ene-Dic	66%	Durante el segundo cuatrimestre no se presentaron modificaciones a la Política Antifraude y Anticorrupción.
<b>Sub / proceso 2</b> Construcción Mapa 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.	VP Riesgos - Oficial Cumplim. (Jaime Flórez)	Ene-Mar	100%	En el mes de enero se publicó la matriz de riesgos de fraude y corrupción en la página Web de la entidad.
<b>Sub / proceso 3</b> Consulta y divulgación	3.1. Realizar jornadas de sensibilización sobre Fraude y Corrupción: Capacitación: 1 y publicaciones: 4	Jornadas finalizadas	VP Riesgos - Oficial Cumplim. (Jaime Flórez)	Ene-Dic	60%	Se publicaron en la intranet las siguientes piezas: "Evita los riesgos en Teletrabajo" (09-05-2023) y "La privacidad en Teletrabajo" (05-07-2023)
<b>Sub / proceso 4</b> Monitoreo y revisión	4.1. Efectuar y documentar las pruebas de recorrido de los controles.	Prueba de recorrido de controles realizada	VP Riesgos - Oficial Cumplim. (Jaime Flórez)	Jul-Dic	<b>N.A.</b>	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>(Nota 1)</b>
<b>Sub / proceso 5</b> Seguimiento	5.1. Análisis de causas, riesgos corrupción y efectividad de controles	Informe seguimiento	Oficina Control Interno de Gestión	Ene-Dic	66%	En la ejecución de las auditorías (May- Ago), se ha realizado la validación de los riesgos asociados a fraude y corrupción, con el fin de validar las causas y la efectividad de los controles establecidos por la entidad. Se indagó con los dueños de los procesos evaluados, quienes confirmaron por correo electrónico que no tienen conocimiento de ningún evento de riesgo de fraude o corrupción, asociado a su proceso o en la Entidad. Durante este periodo se realizó la apertura de la auditoría anual de Política Antifraude y Anticorrupción.

**Nota 1.** La Gerencia de Planeación y Gestión publicó la modificación de la Actividad 4.1. Efectuar y documentar las pruebas de recorrido de los controles el 08-09-2023.

## COMPONENTE 2: REDES INSTITUCIONALES Y CANALES DE DENUNCIA

<b>Redes Institucionales y Canales de Denuncia</b>	<p>Findeter cuenta con los siguientes canales y/o mecanismos de atención con cobertura a nivel nacional, de denuncia y seguimiento de eventos de riesgo de fraude y corrupción: a los que se encuentra expuesta la Financiera a través de los cuales la ciudadanía o grupos de interés pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS). Las actuaciones relacionadas con conductas de fraude y corrupción pueden informarse a través de los siguientes canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea Gratuita Nacional (línea anticorrupción): 01-8000-11-6622. • Correo electrónico denuncias: <a href="mailto:denuncias@Findeter.gov.co">denuncias@Findeter.gov.co</a></li> <li>• Línea ética: <a href="mailto:lineaetica@Findeter.gov.co">lineaetica@Findeter.gov.co</a> • Página web: <a href="http://www.Findeter.gov.co">http://www.Findeter.gov.co</a> • PQRSD: <a href="https://www.Findeter.gov.co/registrar-pqrsd">https://www.Findeter.gov.co/registrar-pqrsd</a></li> <li>• Consulta de Estado de PQRSD <a href="https://www.Findeter.gov.co/estado-pqrsd">https://www.Findeter.gov.co/estado-pqrsd</a></li> <li>• Encuesta Satisfacción PQRSD <a href="https://www.Findeter.gov.co/form/encuesta-de-satisfaccion-pqrsd">https://www.Findeter.gov.co/form/encuesta-de-satisfaccion-pqrsd</a></li> <li>• Sede Principal: Calle 103 No. 19 - 20 Bogotá, Colombia. • Código Postal 110111 • Conmutador: (+57) 601 623 0311 / (+57) 601 623 03 88 • Fax: (57) 601 623 02 60</li> </ul>
<b>Atención al consumidor financiero</b>	<a href="https://www.Findeter.gov.co/sistema-de-atencion-al-consumidor-financiero-sac">https://www.Findeter.gov.co/sistema-de-atencion-al-consumidor-financiero-sac</a>
<b>Redes Sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facebook: <a href="http://www.facebook.com/Findeter">http://www.facebook.com/Findeter</a> • Twitter: @Findeter • Instagram Findetercol</li> <li>• Youtube: <a href="https://www.youtube.com/c/Findeterplus">https://www.youtube.com/c/Findeterplus</a></li> <li>• LinkedIn: <a href="https://www.linkedin.com/authwall?trk=gf&amp;trkInfo=AQH759PADgaxUgAAAXalrH_Ylx9Hv2%E2%80%A6">https://www.linkedin.com/authwall?trk=gf&amp;trkInfo=AQH759PADgaxUgAAAXalrH_Ylx9Hv2%E2%80%A6</a></li> <li>• Flickr: <a href="https://flickr.com/photos/Findeter/">https://flickr.com/photos/Findeter/</a></li> </ul>
<b>Otros instrumentos para el fortalecimiento de prevención de actos de corrupción, transparencia y legalidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento Denuncia y Seguimiento a Eventos de Fraude y Corrupción</li> <li>• Código de Ética e Integridad</li> <li>• "Informe trimestral sobre acceso a información, quejas y reclamos" e "Informe integrado de gestión de servicio al ciudadano"</li> <li>• Plan de Participación Ciudadana y Servicio al ciudadano</li> </ul>

## COMPONENTE 3. LEGALIDAD E INTEGRIDAD

<b>Código de Ética e Integridad</b>	<p>Conforme los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG que lidera el Departamento Administrativo de la Función Pública, uno de sus principales principios es fortalecer el talento humano de las entidades, para lo cual ha definido el “Código de Integridad” como el principal instrumento técnico de la Política de Integridad en razón a que contribuye a dicho propósito a través de un enfoque de integridad y orgullo por lo público diseñado para trabajar de la mano con los servidores públicos. En consideración a ello, tenemos un Código de Ética e Integridad, que es una herramienta de vital importancia, ya que en él se plasman principios y compromisos éticos que rigen las actuaciones de la Junta Directiva, directivos y trabajadores de la Entidad, de cara a los diferentes grupos de interés y del país en general.</p>
	<p><b>Valores del Direccionamiento Estratégico de Findeter:</b> Integridad, Respeto, Compromiso, Vocación de Servicio, Trabajo en Equipo, Innovación</p>
	<p><b>Valores Código de Integridad:</b> De acuerdo al documento “Valores del Servicio Público - Código de Integridad” del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP de julio de 2017, se realizaron las siguientes equivalencias entre los valores de Findeter y los establecidos en dicho documento así: nuestro valor de Integridad con Honestidad y Justicia; y nuestros valores de Compromiso y Vocación de Servicio con Compromiso y Diligencia. <b>Honestidad + Justicia, Respeto, Compromiso + Diligencia</b></p>

## COMPONENTE 4. INICIATIVAS ADICIONALES - CONFLICTO DE INTERÉS

Subcomp. / proceso	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha	% Av.	SEGUIMIENTO
<b>Sub. / 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.	<i>G. Planeación y G. (Cesar Rocha; Mauricio Saldarriaga)</i>	Ene-Dic	45.06%	<p>El Plan de Conflicto de Interés (C.I.) contiene 9 actividades en ejecución para 4 componentes de gestión, discriminadas en 7 categorías; al corte 31-08-2023 se logró una ejecución del 45,06% equivalente a un cumplimiento del 114,89% de lo programado que era del 39,22%. En términos generales, las actividades que se desarrollan en este plan corresponden a: Inclusión en el mapa de riesgos de corrupción, la identificación de riesgos y controles frente a C.I. de los procesos o dependencias críticas; Seguimiento a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, del monitoreo que realiza la Oficina de Control Interno respecto del plan de gestión de C.I.; Orientación, asesoría legal o técnica a los trabajadores de Findeter (servidores, contratistas, supervisores, coordinadores o jefes inmediatos ) en una eventual declaración de C.I. o decisión de impedimentos, recusaciones, inhabilidades o incompatibilidades; Revisión y ajuste de los instrumentos internos de Findeter (Documentación, Procesos, Procedimientos, Manuales, Canales de Comunicación, etc.) relacionados con el tema de C.I.; Revisión y ajuste de la documentación del proceso contractual; Adelantar capacitaciones, sensibilización que contribuyan a interiorizar y fortalecer los conocimientos del TH de la Entidad en materia de C.I. para sus actividades laborales; y Seguimiento a la publicación de la declaración de bienes, rentas y C.I. de los servidores públicos y contratistas de la Entidad según la ley 2013/2019; y realizar seguimiento y monitoreo al registro de C.I. que han surtido trámite tanto para los Miembros de Junta, Directivos y para los colaboradores en general. Se destacan para el corte de Ago/2023:</p> <p>Actividad 1: En el periodo Abr-Ago/2023 no se implementó ningún ajuste o modificación a la matriz de riesgos de corrupción.</p> <p>Actividad 2: Se realizaron dos comités de Gestión y Desempeño el 9/05/2023 y el 3/08/2023, en el último se presentó el seguimiento del Programa de Transparencia y Ética Pública (Corte 31/03/2023) que incluye el seguimiento al Plan de Gestión de C.I.</p> <p>Actividad 3: En el periodo Abr-Ago/2023, la Dir. Jurídica no conoció casos relacionados a C.I. que requirieran orientación, asesoría legal o técnica a los servidores, contratistas, supervisores, coordinadores o jefes inmediatos.</p> <p>Actividad 4: No se han presentado situaciones que ameriten ajustes en la documentación asociada a riesgos de C.I.</p> <p>Actividad 5: Documentos y políticas de contratación revisadas al 30% Se reportará avance en concreto en el siguiente corte según el plan. Se replanteó meta trimestral.</p> <p>Actividad 6: Al 30 de junio se realizó el refuerzo de los valores de la Entidad articulado a temas de Inclusión, Diversidad y Equidad a través de sensibilizaciones, piezas gráficas y charla con experto en el tema (café en línea).</p> <p>Actividad 7: No tenía previsto avance programado en este periodo.</p> <p>Actividad 8: <b>Oficial de Cumplimiento:</b> No se ha registrado ninguna información por parte de algún trabajador, de estar directamente inmerso en un C.I., o que tenga conocimiento de alguien en esta situación.</p> <p><b>Secretaría General:</b> No se presentaron C.I. respecto del Presidente, Directivos. En Junta Directiva de mayo se presentó por parte de un miembro de JD un C.I. el cual no fue aceptado por parte de los miembros.</p> <p>Actividad 9: Considerando el plan de auditoría, en el cuatrimestre, no se cuenta con ejercicios programados para la validación, seguimiento y control a las actividades del plan de gestión de C.I. y a la publicación de la declaración de bienes, rentas y C.I. de los servidores públicos y contratistas.</p>

## COMPONENTE 5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Subcomp./proceso	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha	% Av.	SEGUIMIENTO
Sub 1. 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 interés (Foros, Cumbres, Conversatorios, etc).	Participar por lo menos en cuatro (4) eventos	<i>Jefatura Mercadeo (María E. Rubiano, Ximena Sánchez)</i>	Ene-Dic	100%	Durante el cuatrimestre (May-Ago), la Entidad participó en 12 eventos donde se socializó la gestión realizada por la Entidad a diferentes grupos de interés, entre ellos se destacan: - 57° Convención Bancaria de ASOBANCARIA, Congreso Nacional de Servicios Públicos Domiciliario, Seminario de Eficiencia Energética de ANDESCO, Cumbre Amazónica, Asamblea nacional de Economía Solidaria, Diálogo Regional del Fondo Verde para el Clima en América Latina, evento sobre el Financiamiento del Manejo de los Residuos Sólidos en América Latina, entre otros.
	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 S., Pág. Web y otros).	Rendición de Cuentas Sectorial Divulgada	<i>G. Comunicaciones y R.S. (Paola Rojas, Juan S. Guevara, Sandra M. López)</i>	Oct-Dic	0%	N.A.
Sub 2. 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 interés. (Dichas acciones hacen parte del proceso permanente de Rendición de Cuentas de la Entidad.)	Por lo menos 4 acciones de diálogo en el año	<i>Jefatura Mercadeo (María E. Rubiano, Ximena Sánchez)</i>	Ene-Dic	100%	Durante el cuatrimestre (May-Ago), la Entidad organizó 6 eventos donde se ejecutaron acciones de diálogo con diferentes grupos de interés, socializando su gestión, entre ellos se encuentran: 1 reunión con representantes de organizaciones pertenecientes PROYECTO GOOSE, 1 Conversatorio con las Cooperativas de Antioquia, 1 Foro "Crédito y Desarrollo Territorial en Sucre", y 3 Sesión de trabajo con líderes Juntas de Acción Comunal -Economía Popular en los municipios de Magangué, Santander de Quilichao y Malambo.
	2.2. Participar en la Rendición de Cuentas Sectorial liderada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.	Evento Rendición de Cuentas Sectorial realizada	<i>G. Comunicaciones y R.S. (Paola Rojas, Juan S. Guevara, Sandra M. López)</i>	Jul-Dic	0%	N.A.
Sub 3. 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	<i>G. Comunicaciones y R.S. (Paola Rojas, Juan S. Guevara, Sandra M. López)</i>	Ene-Dic	100%	A través de la G. Comunicaciones, Mercadeo y R.S., Findeter realizó diferentes planes de relacionamiento con medios de comunicación como: *Gestión de 20 entrevistas con medios de comunicación regionales y nacionales (febrero y marzo 2023)*Cubrimiento de 5 visitas regionales del presidente de Findeter con cubrimientos por parte de medios de comunicación (enero a abril 2023) *Free Press entrega de resultados año 2022 en medios como La República, El Colombiano, El Tiempo, Los Infiltrados, Data IFX, El Negocio El Nuevo Siglo y La Libertad (febrero 2023) *Cubrimiento de la participación del Presidente de Findeter en evento con la Asamblea del BID, Federación de Municipios, cierre del programa Tiendas Virtuales, visitas a proyectos ejecutados por Findeter (Marzo 2023) *Cubrimiento gestión de Findeter. Respuesta a solicitudes de información enviadas por distintos medios de comunicación como Vanguardia, El Heraldo, Caracol Radio Barranquilla *Gestión de boletines de prensa con medios de comunicación nacionales y regionales. *Lanzamiento programa Reactiva Verde y Sostenible divulgación en medios de comunicación. <i>Cumplido al 30-04-2023</i>



## COMPONENTE 5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Subcomp./proceso	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha	% Av.	SEGUIMIENTO
Sub 4. 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 (*)	J. Servicios Grales (Sandra Millán/ Luis D. Reyes)	Ene-Dic	75%	El informe integrado de gestión del servicio de atención al ciudadano correspondiente al II trimestre de 2023 está publicado en la Pág. Web: <a href="https://www.findeter.gov.co/system/files/interinas/INFORME-INTEGRADO-SAC-2-TRIMESTRE-2023%20PDF.pdf">https://www.findeter.gov.co/system/files/interinas/INFORME-INTEGRADO-SAC-2-TRIMESTRE-2023%20PDF.pdf</a>
	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 Control Interno de Gestión (Doris Márquez)	Dic	100%	La Evaluación de la Rendición de Cuentas 2022 está publicada en la Pág. Web. <a href="https://www.findeter.gov.co/system/files/interinas/Evaluacion-rendicion-de-cuentas-2022-findeter.pdf">https://www.findeter.gov.co/system/files/interinas/Evaluacion-rendicion-de-cuentas-2022-findeter.pdf</a> . La Evaluación de la Rendición 2023 se realizará y publicará en el 2024
Sub 5. Participación Ciudadana en la etapa de formulación de los programas liderados desde la Dir. Competitividad y Desarrollo	<b>5.1. 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 identificación 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	D. Ciudades y Competitividad (Johana Ruiz, Beatriz Puello)	Ene-Mar	100%	Para el Plan de acción de Cartago, se firmó el contrato respectivo a la formulación del plan de acción el 28 de junio. Para el PBOT de Mariquita, una vez remitidos al municipio los entregables de formulación el 21 de junio, tanto la documentación como la cartografía fueron radicados ante la Corporación Autónoma Regional del Tolima para iniciar el proceso de concertación ambiental, según lo estipulado en la Ley 388 de 1997 y demás normas que lo reglamentan. Así mismo se firmó el contrato respectivo al acompañamiento al municipio para realizar la socialización a la comunidad de la formulación del PBOT.
	<b>5.1. Fase de planeación:</b> Levantar indicadores o seguimiento a los indicadores ya existentes en los instrumentos de planificación vinculantes del territorio. Meta. Levantamiento y/o Seguimiento Indicadores (dimensiones: económica, social, ambiental y fiscal. Semaforización) en instrumentos planificación del territorio.	Levantamiento y/o Seguim. Indicadores en instrumentos planificación del territorio.	D. Ciudades y Competitividad (Johana Ruiz, Beatriz Puello)	Ene-Mar	100%	
Sub 5. Participación Ciudadana en la etapa de <b>formulación</b> de los Prog. liderados desde la D. Competitividad y Desarrollo	<b>5.2. Fase análisis diagnóstico:</b> Elaborar diagnóstico de acuerdo con los resultados de la fase de planeación. 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	D. Ciudades y Competitividad (Johana Ruiz, Beatriz Puello)	Abr-Jun	100%	
Sub 5. Promoción del <b>control social</b> en Prog. liderados desde la D. Competitividad y Desarrollo Findeter	<b>5.3. 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	D. Ciudades y Competitividad (Johana Ruiz, Beatriz Puello)	Abr-Jun	60%	Plan de Acción de Cartago: se realizaron talleres en el territorio con el equipo de gobierno y con ciudadanía en general, con el objetivo de recolectar información necesaria para la formulación de la visión territorial, líneas estratégicas, así como programas y proyectos que conformarán el plan de acción. Para el PBOT Mariquita, se asistió a la primera mesa de concertación de asuntos ambientales en Cortolima, en la cual se abordaron las primeras observaciones al respecto. Socialización: se iniciaron las sesiones respectivas con el Consejo Territorial de Planeación.

## COMPONENTE 5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

### SubComponente 6. Atención al Ciudadano

Subcomp./proceso	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha	% Av.	SEGUIMIENTO
<b>Sub 6.1</b> Estructura administrativa y Direccional. Estratégico	6.1.1. Realizar capacitación en servicio al cliente	1 capacitación	<i>G. Desarrollo Producto - SAC (Dora Velilla, Erika Londoño)</i>	Feb-Dic	100%	El 18-08-2023 se realizó la capacitación anual de Servicio al Cliente (fueron invitados todos los colaboradores de la Entidad). Esta capacitación fue grabada y está disponible para quienes no pudieron asistir (herramienta Findeter Aprende).
<b>Sub 6.2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	6.2.1. Realizar seguimiento al Indicador de Oportunidad de Respuesta de Servicio al cliente- Inquietudes y Sugerencias	Medición del Indicador	<i>J. Servicios Grales (Sandra Millán/ Luis D. Reyes)</i>	Ene-Dic	75%	Este indicador (eficiencia) mide el porcentaje de solicitudes que excedan el tiempo de respuesta (13 días hábiles), plazo máximo para dar respuesta a las inquietudes y sugerencias recibidas por la página web. En may-jun-jul no se recibieron sugerencias de los grupos de interés. En agosto se recibieron (3) y las respuestas no excedieron los 13 días, cumpliendo con el tiempo establecido.
<b>Sub 6.3</b> Talento Humano	6.3.1. Fortalecer la nueva estrategia de servicio al cliente de la Entidad, realizando acuerdos de servicio	1 Acuerdo	<i>G. Desarrollo Producto - SAC (Dora Velilla, Erika Londoño)</i>	Feb-Nov	60%	Acuerdo de Nivel de Servicio correspondiente al tiempo definido para que la J. Inteligencia de Negocio entregue los estudios que la J. de Producto requiere para el diseño/implementación del producto financiero (líneas de crédito directo y de redescuento). El estudio permite diseñar/implementar productos acordes con las necesidades del Consumidor Financiero tanto en plazo, período de gracia, tasa. Está en proceso de firma.
<b>Sub 6.4</b> Normativo y procedimental	6.4.1. Actualizar procedimiento "Atención de Derechos de Petición, Quejas y Reclamos - GC-PR-005" del SGI, si se presentan modificaciones durante la vigencia	Procedimiento Actualizado	<i>J. Servicios Grales (Sandra Millán/ Luis D. Reyes)</i>	Feb-Dic	100%	Se actualizó el Procedimiento GC-PR-049 Atención de Derechos de Petición, Quejas y Reclamos con fecha de aprobación 29-06-2023 en el SGI
<b>Subcomponente 6.5</b> Relacionamiento con el ciudadano	6.5.1. Realizar medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido.	Encuesta Satisfacción Clientes	<i>G. Desarrollo Producto - SAC (Dora Velilla, Erika Londoño)</i>	Feb-Dic	20%	Se encuentra en proceso la contratación de la Empresa realizará la medición para este año
	6.5.2. Elaborar informe trimestral del estado de PQR'S	Informe estado de PQR'S (*)	<i>J. Servicios Grales (Sandra Millán/ Luis D. Reyes)</i>	Ene-Dic	75%	El informe integrado de gestión del servicio de atención al ciudadano correspondiente al II trimestre de 2023 está publicado en la Pág. Web: <a href="https://www.findeter.gov.co/system/files/interas/INFORME-INTEGRADO-SAC-2-TRIMESTRE-2023%20PDF.pdf">https://www.findeter.gov.co/system/files/interas/INFORME-INTEGRADO-SAC-2-TRIMESTRE-2023%20PDF.pdf</a>



## COMPONENTE 5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

### SubComponente 7. Racionalización de Trámites (Herramienta SUIT)

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 SUIT: ".....no se aplica en lo atinente a trámites o servicios porque no conllevan para el ciudadano el acceso a un derecho o el ejercicio de una actividad u obligación prevista o autorizada por la ley, por tratarse de negocios jurídicos de contenido económico, sujetos al cumplimiento de unas condiciones específicas por parte de unas personas jurídicas, las cuales no son masivas....."; En consideración a lo anterior, a través del Plan de Integración - PIN con gov.co, se solicitó la eliminación de dichos OPAS del SUIT.

## COMPONENTE 6. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Subcomp./proceso	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha	% Av.	SEGUIMIENTO
Sub 1 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	G. Comunicaciones (Jeisson Caro)	Ene-Dic	80%	Se realizaron ajustes como: actualizar documentos, publicar nueva información, renombrar secciones y ajustar links "rotos" o que no estaban en funcionamiento, entre otros; todos ellos en la sección ley de transparencia de la Pág. Web <a href="https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica">https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica</a> , con lo cual, también se atendió el reporte del autodiagnóstico de la Matriz ITA que supervisa la Procuraduría General de la Nación en el marco de la Ley 1712/2014 y la Resolución 1519 de 2020:
	1.2. Elaborar informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta de Findeter, sobre las PQRD.	Informe Trimestral Estado PQR'S (*)	J. Servicios Grales (Sandra Millán/ Luis D. Reyes)	Ene-Dic	75%	El informe integrado de gestión del servicio de atención al ciudadano correspondiente al II trimestre de 2023 está publicado en la Pág. Web: <a href="https://www.findeter.gov.co/system/files/internas/INFORME-INTEGRADO-SAC-2-TRIMESTRE-2023%20PDF.pdf">https://www.findeter.gov.co/system/files/internas/INFORME-INTEGRADO-SAC-2-TRIMESTRE-2023%20PDF.pdf</a>

## COMPONENTE 6. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Subcomp./proceso	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha	% Av.	SEGUIMIENTO
<b>Sub 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 PQR'S (*)	<i>J. Servicios Grales (Sandra Millán/ Luis D. Reyes)</i>	Ene-Dic	75%	El informe integrado de gestión del servicio de atención al ciudadano correspondiente al II trimestre de 2023 está publicado en la Pág. Web: <a href="https://www.findeter.gov.co/system/files/internas/INFORME-INTEGRADO-SAC-2-TRIMESTRE-2023%20PDF.pdf">https://www.findeter.gov.co/system/files/internas/INFORME-INTEGRADO-SAC-2-TRIMESTRE-2023%20PDF.pdf</a>
<b>Sub 3</b> Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	<b>3.1.</b> (1) Mantener actualización inventario Activos de Información que manejan los procesos en el sistema de administración de riesgos. (2) Ajustar y/o mantener publicación de los siguientes instrumentos de gestión de la información pública de acuerdo con lineamientos del Programa de Gestión Documental: -Registro o Inventario de Activos de Información. -Índice de Información Clasificada y reservada. -Esquema de Publicación de Información. <b>Notas:</b> En caso de que se requiera actualización de <b>(1)</b> instrumentos alineados a las TRD <b>(2)</b> inventario de activos de información, se realizarán actualización en portal web de la entidad y en portal de datos abiertos.gov	Instrumentos de gestión de la información pública actualizados y publicados	<i>VP Riesgos (Carlos Guzmán, Leidy Buitrago) J. Servicios Grales (Claudia Y. Moreno, Sandra Millán)</i>	Oct-Dic	0%	N.A.
<b>Sub 3</b> Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	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	<i>J. Servicios Grales (Claudia Y. Moreno, Sandra Millán)</i>	Ene-Dic	50%	Durante el cuatrimestre las capacitaciones de los colaboradores fueron: (6) En procesos archivísticos, en Mayo 11, 12, Julio 31, Agosto 10, 11, 29. Total usuarios capacitados 52. (6) En Gestor Documental, en Agosto 11, 17, 28, 29, 30. Total usuarios capacitados 33

## COMPONENTE 6. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Subcomp./proceso	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha	% Av.	SEGUIMIENTO
<b>Sub 3</b> Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	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 Pág web Entidad el Inventario Activos Información Docum.actualizado (Inventario Documental y Actas eliminación)	<i>VP Riesgos (Carlos Guzmán, Leidy Buitrago) J. Servicios Grales (Claudia Y. Moreno, Sandra Millán)</i>	Oct-Dic	0%	N.A.
<b>Sub 3</b> Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.4. Mantener actualizados y publicados los instrumentos propios de la gestión documental de la entidad (Programa de Gestión Documental, Plan Institucional de Archivos, TRD, 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 Prog. Gestión Documental, Plan Institucional de Archivos, TRD, cuadro Clasificación Doc., Sistema Integrado Conservación, Matriz Acceso e inventarios Documentales	<i>VP Riesgos (Carlos Guzmán, Leidy Buitrago) J. Servicios Grales (Claudia Y. Moreno, Sandra Millán)</i>	Abr-Jun Oct-Dic	25%	Los instrumentos Archivísticos se encuentran publicados y actualizados en la página de Findeter. <a href="https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/instrumentos-de-gestion-de-la-informacion#cont">https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/instrumentos-de-gestion-de-la-informacion#cont</a>
<b>Sub 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	<i>G. Comunicaciones (Jeisson Caro)</i>	Ene-Dic	50%	El sitio web de Findeter cuenta con una barra de accesibilidad, que tiene como fin facilitar la navegación a personas con discapacidad visual y/o auditiva. Se cuenta con la opción de ampliar y reducir textos o generar altos contrastes, facilitando la lectura de los contenidos que reposan en todas las páginas del sitio. Adicional, se insertó un texto alternativo a los elementos no textuales (imágenes, diagramas, mapas, sonidos, vibraciones, etc.) que aparecen en el sitio web, complementando así este indicador.
<b>Sub 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 PQR'S (*)	<i>J. Servicios Grales (Sandra Millán/ Luis D. Reyes)</i>	Ene-Dic	75%	El informe integrado de gestión del servicio de atención al ciudadano correspondiente al II trimestre de 2023 está publicado en la Pág. Web: <a href="https://www.findeter.gov.co/system/files/internas/INFORME-INTEGRADO-SAC-2-TRIMESTRE-2023%20PDF.pdf">https://www.findeter.gov.co/system/files/internas/INFORME-INTEGRADO-SAC-2-TRIMESTRE-2023%20PDF.pdf</a>

## COMPONENTE 7. ESTADO ABIERTO

Subcomp./proceso	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha	% Av.	SEGUIMIENTO
Sub. / proceso Estado Abierto	1.1. Elaborar Informe de Gestión y Sostenibilidad Anual y Publicarlo en página web	Informe publicado en página web	G. Planeación y G. (Cesar Rocha; Mauricio Saldarriaga) G. Comunicaciones (Jeisson Caro)	Ene-Jun	100%	El Informe de Gestión y Sostenibilidad Anual 2022 fue presentado y aprobado en Junta Directiva del 27-02 2022, así como en la Asamblea General de Accionistas del 31-03-2023. Se encuentra publicado en la Pág. Web <a href="https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria/informes-de-gestion-y-sostenibilidad#cont">https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria/informes-de-gestion-y-sostenibilidad#cont</a>
	1.2. Publicación de procesos de contratación en la página web (propios y de terceros)	Procesos de contratación publicados en página web	J. Contratación (José Eladio León)	Ene-Dic	67%	Se publica en plataforma SECOPII la totalidad de los procesos de contratación que hayan surtido los trámites y aprobaciones requeridas a la fecha de corte. Bienes y Servicios Findeter: 13 adjudicadas, 1 en curso, 2 Desiertas. Bienes y Servicios para terceros: 101 Adjudicadas, 32 Desiertas, 29 En curso.
	1.3. Publicación trimestral del seguimiento del Plan Estratégico Institucional en la página web. <b>Nota:</b> A pesar de que el corte es trimestral, se publica una vez la información del trimestre correspondiente este totalmente consolidada.	Seguimiento trimestral del plan estratégico institucional publicado	G. Planeación y G. - PE (Lida I. Giraldo; Carlos M. García)	Ene-Dic	75%	Se publicó el informe de seguimiento del primer y segundo trimestre 2023, del tablero de control y proyectos estratégicos. <a href="https://www.findeter.gov.co/system/files/interinas/Informe%20Plan%20de%20Vuelo%20II%20trimestre%202023.pdf">https://www.findeter.gov.co/system/files/interinas/Informe%20Plan%20de%20Vuelo%20II%20trimestre%202023.pdf</a>
	1.4. Publicación del Presupuesto de la Entidad	Presupuesto anual de la entidad publicado	J. Presupuesto (Diana M. Gómez, Ana V. Soto)	Ene-Dic	100%	Se encuentra publicado el Presupuesto de la Vigencia 2023 en la Página web, donde se muestra su ejecución día a día. <a href="https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/ejecucion-presupuestal#con">https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/ejecucion-presupuestal#con</a>
	1.5. Revisión y actualización de la sección de "Ley de Transparencia" de la página web, incluido el menú "Participa"	Sección de "Ley de Transparencia" de la Pág. Web actualizada	G. Planeación y G. (Cesar Rocha; Mauricio Saldarriaga) G. Comunicaciones (Jeisson Caro)	Jul-Dic	100%	En cumplimiento de la Directiva 011 del 01-08-2023, con fecha 31-08-2023 se oficializó el reporte a la Procuraduría General de la Nación, del autodiagnóstico para la medición del índice de Transparencia y acceso a la información pública - ITA 2023. Se logró un puntaje de 100 sobre 100 puntos.
	1.6. Desarrollar un proyecto con al menos un actor del Sistema de Ciencia, Tecnología e Innovación	Proyecto formulado con acompañamiento de un actor en busca de una solución a un reto de innovación	G. Planeación y G. I+D+i (Andrea Rojas, Omar F. Romero; Angie E. Sanchez)	Ene-Dic	45%	Se gestiona convenio con la Universidad Nacional de Colombia, como actor del ecosistema de ciencia, tecnología e innovación - CTel, con el fin de desarrollar ejercicios de innovación abierta. Se han realizado sesiones junto con el equipo de la universidad para la solución de (3) retos específicos de innovación y se cuenta con la primera construcción del Brief de retos.
	1.7. Programa de retos 2022	Retos identificados con su respectiva solución y plan de implementación.	G. Planeación y G. I+D+i (Andrea Rojas, Omar F. Romero; Angie E. Sanchez)	Abr-Dic	35%	En el marco del programa de retos 2023 denominado TerritorioINN, el cual se está desarrollado en conjunto con el consultor "Háptica", se han realizado entrevistas para la identificación de retos con usuarios externos, se adelanta una investigación de mercado para la solución del reto y se ha dado inicio a la fase de ideación para la generación de prototipos de solución enfocados en audiencias no atendidas.





Rubiela Hernández Velasco  
Jefe de Control Interno de Gestión  
[rjhernandez@findeter.gov.co](mailto:rjhernandez@findeter.gov.co)

[www.findeter.gov.co](http://www.findeter.gov.co)

f @findetercol    i @findetercol  
t @findeter        in linkedin.com/company/findeter



MINISTERIO DE HACIENDA Y  
CRÉDITO PÚBLICO

