



Findeter 
Banca de Desarrollo Territorial

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

Antiguo Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC
FINDETER 2023

Seguimiento Corte 31-Diciembre-2023

Foto de referencia

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
Sub / proceso 1 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	100%	Durante el tercer cuatrimestre no se presentaron modificaciones a la Política Antifraude y Anticorrupción.
Sub / proceso 2 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.
Sub / proceso 3 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	100%	Se publicaron en la intranet las siguientes piezas "Los riesgos asociados a la ingeniería social" el 10 de octubre y "Unidos contra el fraude" el 22 de noviembre.
Sub / proceso 4 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	N.A.	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. (Nota 1)
Sub / proceso 5 Seguimiento	5.1. Análisis de causas, riesgos corrupción y efectividad de controles	Informe seguimiento	Oficina Control Interno de Gestión	Ene-Dic	100%	Se realizaron las evaluaciones al Programa de Antifraude y Anticorrupción presentada a Junta Directiva en septiembre y comité de auditoría en sesión del 21-11-2023. Se han realizado procedimientos de indagación con los dueños de los procesos evaluados, respecto de la ocurrencia de posibles eventos de fraude y corrupción obteniendo confirmación mediante correo electrónico por parte de cada uno, de no tener conocimiento de ningún evento de Riesgo de fraude o corrupción.

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

Redes Institucionales y Canales de Denuncia	<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"> • Línea Gratuita Nacional (línea anticorrupción): 01-8000-11-6622. • Correo electrónico denuncias: denuncias@Findeter.gov.co • Línea ética: lineaetica@Findeter.gov.co • Página web: http://www.Findeter.gov.co • PQRSD: https://www.Findeter.gov.co/registro-pqrsd • Consulta de Estado de PQRSD https://www.Findeter.gov.co/estado-pqrsd • Encuesta Satisfacción PQRSD https://www.Findeter.gov.co/form/encuesta-de-satisfaccion-pqrsd • 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
Atención al consumidor financiero	https://www.Findeter.gov.co/sistema-de-atencion-al-consumidor-financiero-sac
Redes Sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Facebook: http://www.facebook.com/Findeter • Twitter: @Findeter • Instagram Findetercol • Youtube: https://www.youtube.com/c/Findeterplus • LinkedIn: https://www.linkedin.com/authwall?trk=gf&trkInfo=AQH759PADgaxUgAAAXalrH_Ylx9Hv2%E2%80%A6 • Flickr: https://flickr.com/photos/Findeter/
Otros instrumentos para el fortalecimiento de prevención de actos de corrupción, transparencia y legalidad	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Denuncia y Seguimiento a Eventos de Fraude y Corrupción • Código de Ética e Integridad • "Informe trimestral sobre acceso a información, quejas y reclamos" e "Informe integrado de gestión de servicio al ciudadano" • Plan de Participación Ciudadana y Servicio al ciudadano

COMPONENTE 3: LEGALIDAD E INTEGRIDAD

Código de Ética e Integridad	<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>Valores del Direccionamiento Estratégico de Findeter: Integridad, Respeto, Compromiso, Vocación de Servicio, Trabajo en Equipo, Innovación</p>
	<p>Valores Código de Integridad: 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. Honestidad + Justicia, Respeto, Compromiso + Diligencia</p>

COMPONENTE 4. INICIATIVAS ADICIONALES - CONFLICTO DE INTERÉS

Subcomp. / proceso	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha	% Av.	SEGUIMIENTO
Sub. / proceso: 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	100%	<p>El Plan de Conflicto de Interés contiene 9 actividades en ejecución para 4 componentes de gestión, discriminadas en 7 categorías; al corte de 31-12-2023 se logró una ejecución del 100% (cumplimiento 100% de lo programado).</p> <p>En términos generales, las actividades que se desarrollan en este plan: Inclusión en el mapa de riesgos de corrupción, 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 Dic/2023:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se cumplió el 100% de la actividad en el tercer trimestre de 2023. 2. Se realizaron (2) comités de Gestión y Desempeño el 2-11-2023 y el 27-12-2023, en el último se presentó el consolidado de la formulación de los planes institucionales para la vigencia 2024. 3. Durante el periodo SEP-DIC/2023, la Dir. Jurídica no conoció casos relacionados a conflicto de intereses que requirieran orientación, asesoría legal o técnica a los servidores, contratistas, supervisores, coordinadores o jefes inmediatos. 4. No se han presentado situaciones que ameriten ajustes en la documentación asociada a riesgos de conflictos de interés. 5. En las actas de comité de contratación, se evidencian las declaraciones de no conflicto de interés de los integrantes de los grupos evaluadores de c/proceso contractual. Se actualizan procedimientos de evaluación y selección de proveedores y contratistas BYS y terceros, 100% en relación con el conflicto de interés. 6. Se cumplió el 100% de la actividad en el tercer trimestre de 2023. 7. La Jefatura de TH en cumplimiento de la Ley 2013/2019 solicitó a los directivos realizar el cargue de sus declaraciones de renta antes de culminar 2023. Se envió instructivo, se realizaron refuerzos y se dio acompañamiento. 8. Oficial de Cumplimiento: No se ha registrado información por parte de algún trabajador, de estar inmerso en un conflicto de interés, o que tenga conocimiento de alguien en esta situación. <p>Secretaría General: No se presentaron conflictos de Interés respecto del Presidente, Directivos. En la sesión de J.D. de mayo se presentó por parte de un miembro de JD un conflicto de interés el cual no fue aceptado por parte de los miembros.</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Considerando el plan de auditoría, se realizó seguimiento y control a las actividades del plan de gestión de conflicto de interés y a la publicación de la declaración de bienes, rentas y conflictos de intereses de los servidores públicos y contratistas mediante las auditorías de Gestión Contractual y T.H.

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	Jefatura Mercadeo (María E. Rubiano, Ximena Sánchez)	Ene-Dic	100%	En 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: - 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 MHCP), antes, durante y después, mediante los diferentes canales y medios de comunicación (Redes S., Pág. Web y otros).	Rendición de Cuentas Sectorial Divulgada	G. Comunicaciones y R.S. (Paola Rojas, Juan S. Guevara, Sandra M. López)	Oct-Dic	100%	Findeter apoyó al Ministerio de Hacienda en la promoción de su evento de rendición de cuentas conforme a las instrucciones de la cartera en redes sociales y sitio web de la Entidad.
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 C. de la Entidad.)	Por lo menos 4 acciones de diálogo en el año	Jefatura Mercadeo (María E. Rubiano, Ximena Sánchez)	Ene-Dic	100%	En el cuatrimestre (May-Ago), se organizaron (6) eventos. Se ejecutaron acciones de diálogo con diferentes grupos de interés, socializando su gestión, entre ellos: 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 Sesiones de trabajo con líderes Juntas de Acción Comunal - Economía Popular en 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	G. Comunicaciones y R.S. (Paola Rojas, Juan S. Guevara, Sandra M. López)	Jul-Dic	100%	Los Directivos de Findeter participaron en el evento de rendición de cuentas del MHCP: Juan Carlos Muñiz P. (Presidente), Liliana Zapata B. (Secretaria General), Paola Andrea Rojas (G. Comunicaciones y Responsabilidad (E)). Publicación en la red social X: https://x.com/Findeter/status/1720096952480907461?s=20
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	G. Comunicaciones y R.S. (Paola Rojas, Juan S. Guevara, Sandra M. López)	Ene-Dic	100%	Findeter (G. Comunicaciones, Mercadeo y R.S.) efectuó planes de relacionamiento con medios de comunicación como: *Gestión de 20 entrevistas con medios regionales y nacionales (Feb-Mar/2023) * 5 visitas regionales del Presidente de Findeter con cubrimientos de medios de comunicación (Ene-Abr/2023) *Free Press entrega resultados 2022 en medios como La República, El Colombiano, El Tiempo, Los Infiltrados, Data IFX, El Negocio, El Nuevo Siglo y La Libertad (Feb/2023) *Cubrimiento Participación Presidente Findeter en evento con la Asamblea del BID, Federación de Municipios, cierre del programa Tiendas Virtuales, visitas a proyectos ejecutados por Findeter (Mar/2023) *Cubrimiento gestión de Findeter. Respuesta a solicitudes de información enviadas por distintos medios de comunicación como Vanguardia, El Heraldo, Caracol Radio Barranquilla *Gestión boletines de prensa con medios nacionales y regionales. *Lanzamiento programa Reactiva Verde y Sostenible divulgación en medios. Cumplido al 30-04-2023

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	100%	El informe integrado de gestión del servicio de atención al ciudadano correspondiente al III trimestre de 2023 está publicado en: https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos#cont
	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. https://www.findeter.gov.co/system/files/internas/Evaluacion-rendicion-de-cuentas-2022-findeter.pdf . 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	5.1. Fase de planeación: 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.
	5.1. Fase de planeación: 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 etapa de formulación de los Prog. liderados desde la D. Competitividad y Dlo	5.2. Fase análisis diagnóstico: Elaborar diagnóstico de acuerdo con resultados de fase de planeación. realizar ejercicio de análisis y priorización problemática de ciudades, basados en información recopilada, indicadores, diagnóstico 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 control social en Prog. liderados desde la D. Competitividad y Desarrollo Findeter	5.3. Fase estructuración del Plan de Acción o formulación y ajustes a los instrumentos de ordenamiento territorial vinculantes: 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	100%	PBOT Mariquita: CORTOLIMA avanzó en la revisión, quedando concertados los asuntos ambientales (Res. 6942 de 30/10/2023). Este contrato 087/2021 cumplió su plazo el 18-Nov. y está en proceso de liquidación. Contrato Acompañamiento 206/2023: Se realizaron 4 visitas al territorio para socializar con comunidad y concejales los resultados de la formulación PBOT, se capacitó al Consejo Territorial de Planeación y a los secretarios de la Ad. Municipal. Se diseñaron y diagramaron 200 cartillas sobre los contenidos del PBOT, y 6 libros con el diagnóstico y formulación de este instrumento de planificación (el plazo de este contrato venció el 29-Dic). Plan de Acción Cartago: se ejecutó la 2da fase del proyecto (Plan de Acción). Se realizó la planeación estratégica, con sus ejes (aceleradores) así como los programas y proyectos para c/aceelerador. Aunque el Plan de Acción no es un instrumento vinculante, la Ad. Municipal lo adoptó mediante acuerdo (Dic/2023), como guía de consulta para Planificación de corto, mediano y largo plazo.

COMPONENTE 5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

SubComponente 6. Atención al Ciudadano

Subcomp./proceso	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha	% Av.	SEGUIMIENTO
Sub 6.1 Estructura administrativa y Direccional. Estratégico	6.1.1. Realizar capacitación en servicio al cliente	1 capacitación	G. Desarrollo Producto - SAC (Dora Velilla, Erika Londoño)	Feb-Dic	100%	El 18-08-2023 se realizó la capacitación anual de Servicio al Cliente a la que fueron invitados todos los colaboradores. Fue grabada y está disponible para quienes no pudieron asistir (herramienta Findeter Aprende).
Sub 6.2 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	J. Servicios Grales (Sandra Millán/ Luis D. Reyes)	Ene-Dic	100%	Este indicador mide el porcentaje de solicitudes que excedan el tiempo de respuesta (13 días hábiles), plazo máximo para dar respuesta a inquietudes y sugerencias recibidas por la Pág. Web. Sugerencias recibidas por parte de los grupos de interés: Sep. (3), Oct. (0), Nov. (7) y Dic (0). Ninguna excedió los 13 días, cumpliendo con el tiempo establecido.
Sub 6.3 Talento Humano	6.3.1. Fortalecer la nueva estrategia de servicio al cliente de la Entidad, realizando acuerdos de servicio	1 Acuerdo	G. Desarrollo Producto - SAC (Dora Velilla, Erika Londoño)	Feb-Nov	100%	Se firmó Acuerdo de Servicio entre las Jefaturas de Inteligencia de Negocio y la de Producto, el cual versa sobre el tiempo de respuesta desde la J. Inteligencia de Negocio en la elaboración de los Estudios Sectoriales y Regionales que la J. Producto requiere para el diseño e implementación de un nuevo producto.
Sub 6.4 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	J. Servicios Grales (Sandra Millán/ Luis D. Reyes)	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
Subcomponente 6.5 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	G. Desarrollo Producto - SAC (Dora Velilla, Erika Londoño)	Feb-Dic	50%	La Encuesta de Satisfacción de Clientes (Interno y Externo) está en trabajo de campo. Los resultados serán entregados por la firma Centro Nacional de Consultoría en enero/2024, una vez finalice el trabajo de campo, se realizará la tabulación y análisis de resultados.
	6.5.2. Elaborar informe trimestral del estado de PQR'S	Informe estado de PQR'S (*)	J. Servicios Grales (Sandra Millán/ Luis D. Reyes)	Ene-Dic	100%	El informe integrado de gestión del servicio de atención al ciudadano correspondiente al III trimestre de 2023 está publicado en: https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos#cont

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. <i>Comunicaciones (Jeisson Caro)</i>	Ene-Dic	100%	Se valida la actualización de los contenidos publicados en el sitio web con cada líder funcional. Adicional se valida la actualización de contenidos generales establecidos y administrados por el web máster de la entidad.
	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. <i>Servicios Grales (Sandra Millán/ Luis D. Reyes)</i>	Ene-Dic	100%	El informe integrado de gestión del servicio de atención al ciudadano correspondiente al III trimestre de 2023 está publicado en: https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos#cont
Sub 2 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 (*)	J. <i>Servicios Grales (Sandra Millán/ Luis D. Reyes)</i>	Ene-Dic	100%	El informe integrado de gestión del servicio de atención al ciudadano correspondiente al III trimestre de 2023 está publicado en: https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos#cont
Sub 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1. (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. Notas: En caso de que se requiera actualización de (1) instrumentos alineados a las TRD (2) 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	VP <i>Riesgos (Carlos Guzmán, Leidy Buitrago) J. Servicios Grales (Claudia Y. Moreno, Sandra Millán)</i>	Oct-Dic	100%	Se actualizaron: Los activos de información en BINAPS (nuevo sistema de información para la administración integral de riesgos). Los formatos para el registro de los activos de información públicos (Isolucion), clasificados y reservados que manejan los procesos de la entidad de acuerdo con las respectivas TRD y en cumplimiento con el requerimiento de información que se debe publicar en la página web de la entidad de acuerdo con lo establecido en la Ley 1712/2014. El registro del inventario de los activos de información públicos, clasificados y reservados que manejan los procesos de acuerdo con los formatos publicados en Isolucion. El inventario de activos de información públicos, clasificados y reservados (presentado y aprobado en comité MIPG del 27-12-2023. Publicado en Pág. Web/Instrumentos de Gestión de la Información).
Sub 3 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	J. <i>Servicios Grales (Claudia Y. Moreno, Sandra Millán)</i>	Ene-Dic	100%	Durante el cuatrimestre las capacitaciones de los colaboradores fueron: (4) En procesos archivísticos en Septiembre 4 y Noviembre 10. Usuarios capacitados 15 (6) en Gestor Documental en Septiembre 4, 27 y Octubre 10, 24. Usuarios capacitados 34

COMPONENTE 6. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Subcomp./proceso	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha	% Av.	SEGUIMIENTO
Sub 3 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. Nota: 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	100%	El inventario de activos de información públicos, clasificados y reservados (presentado y aprobado en comité MIPG del 27-12-2023. Publicado en Pág. Web/Instrumentos de Gestión de la Información).
Sub 3 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 https://www.findeter.gov.co/publicaciones/gestion_documental_pub	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	100%	Los instrumentos Archivísticos se encuentran publicados y actualizados en la Página de Findeter. https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/instrumentos-de-gestion-de-la-informacion#cont
Sub 4 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	100%	Se valida la accesibilidad en medios electrónicos de acuerdo a criterios de accesibilidad web de nivel A y AA en dispositivos móviles y de escritorio, de conformidad a la Resolución 1519 de 2020 y definidos en la norma técnica NTC5854: recientemente se optimizaron las visualizaciones del sitio web para la versión móvil y web, y se reactivaron las ayudas para la accesibilidad y la interpretación para personas en condición de discapacidad con el Centro de Relevó de MINTIC.
Sub 5 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	100%	El informe integrado de gestión del servicio de atención al ciudadano correspondiente al III trimestre de 2023 está publicado en: https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos#cont

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 https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria/informes-de-gestion-y-sostenibilidad#cont
	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	100%	Se llevó a cabo al cierre de la vigencia: la publicación de 312 procesos contractuales, de los cuales 77 se encuentran en curso, 188 adjudicados y 51 convocatorias desiertas, para un cumplimiento del 100% al finalizar la vigencia.
	1.3. Publicación trimestral del seguimiento del Plan Estratégico Institucional en la página web. Nota: 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%	Avance Plan Estratégico (74%), superando el objetivo establecido con corte octubre (67%). Para el indicador de Seguimiento Trimestral del Plan Estratégico vamos en el 75%, Se han realizado 3 publicaciones de 4 planeadas en el año. Medición 4to trimestre: Se están consolidando los resultados a Dic/2023 para determinar el resultado final del plan estratégico y publicar el resultado.
	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. https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/ejecucion-presupuestal#con
	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	100%	Como estrategia de innovación abierta con un actor del ecosistema de CTel del país, se desarrolló el 1er Hatchatón de Findeter (Regionathón), a través del cual estudiantes de la Univ. Nacional construyeron propuestas de solución para el reto que buscó integrar mediante una herramienta tecnológica la oferta que se tendrá para los actores de la economía popular. Como resultado se premiaron (3) soluciones que recibirán acompañamiento del equipo de Innovación de Findeter y la Universidad Nacional, para escalar sus soluciones e integrarlas en una solución conjunta que será validada por la entidad.
	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	100%	Programa TerritorioINN: Se construyeron (4) propuestas de solución que buscaron explorar nuevos productos para los actores de la economía popular en los sectores turismo, saneamiento básico y medio ambiente (reciclaje). Fueron presentados ante el Comité de Presidencia y (2) serán implementados como pilotos en 2024.



Rubiela Hernández Velasco

Jefe de Control Interno de Gestión

rjhernandez@findeter.gov.co

www.findeter.gov.co

 @findetercol  @findetercol

 @findeter  [linkedin.com/company/findeter](https://www.linkedin.com/company/findeter)

