

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

Antiguo Plan Anticorrupción y de Atención al  
Ciudadano - PAAC

FINDETER 2023

Seguimiento Corte 30-Abril-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 SUIIT, conducentes a facilitar al cliente ciudadano el acceso a los servicios y productos que brinda Findeter, cuyas acciones. 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.	<i>VP Riesgos - Oficial Cumplim. (Jaime Flórez)</i>	Ene-Dic	33%	Durante el primer 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.	<i>VP Riesgos - Oficial Cumplim. (Jaime Flórez)</i>	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	<i>VP Riesgos - Oficial Cumplim. (Jaime Flórez)</i>	Ene-Dic	20%	El día 16-02-2023 se publicó en la intranet el artículo " Próxima regulación en criptoactivos".
<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	<i>VP Riesgos - Oficial Cumplim. (Jaime Flórez)</i>	Jul-Dic	0%	N.A.
<b>Sub / proceso 5</b> Seguimiento	5.1. Análisis de causas, riesgos corrupción y efectividad de controles	Informe seguimiento	<i>Oficina Control Interno de Gestión</i>	Ene-Dic	33%	En la ejecución de las auditorías (Ene-Abr), 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. Así mismo, se indagó con los dueños de los procesos evaluados, los cuales 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.

## 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	14.17%	<p>El Plan de Conflicto de Interés (C.I.) contiene 9 actividades para 4 componentes de gestión, discriminadas en 7 categorías. Al corte de 31-03-2023 se ejecutó el 14,17% equivalente a un cumplimiento del 170% de lo programado que era del 8,33%. Las actividades desarrolladas 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 en materia de C.I. para sus actividades laborales; Seguimiento a la publicación de la declaración de bienes, rentas y C.I. de servidores públicos y contratistas (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 Colaboradores. Con corte a Marzo/2023 se destacan aspectos tales como:</p> <p><b>Actividad 1:</b> Publicación matriz de riesgos de fraude y corrupción en la Pág. Web (Enero). <b>Actividad 2:</b> Se realizó Comité de Gestión y Desempeño el 16-02-2023, en el cual se presentó el seguimiento del PAAC 2022 corte 31-12-2022 incluyendo el seguimiento al Plan de Gestión de Conflicto de Interés. <b>Actividad 3:</b> Durante el trimestre I, 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><b>Actividad 4:</b> No se presentaron situaciones que ameriten ajustes en la documentación asociada a riesgos de C.I. <b>Actividad 5:</b> Documentos y políticas de contratación en revisión. Se reportará avance en el siguiente corte. <b>Actividades 6-7:</b> No tenían avance programado en este periodo. <b>Actividad 8: Oficial de Cumplimiento:</b> No se ha registrado ninguna información por parte de algún trabajador, de estar directamente inmerso en un conflicto de interés, o que tenga conocimiento de alguien en esta situación. <b>Secretaría General:</b> No se presentaron C.I. respecto del Presidente y Directivos. Se resolvió un C.I. pendiente de la sesión extraordinaria del 18-10-2022 por parte de un miembro de J.D., el cual fue resuelto en sesión del 28-03-2023. <b>Actividad 9:</b> Considerando el plan de auditoría para este periodo, no se cuenta con ejercicios programados para la validación, 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 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
<b>Sub 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 interés (Foros, Cumbres, Conversatorios, etc).	Participar por lo menos en cuatro (4) eventos	<i>G. Desarrollo Producto - SAC (Dora Velilla, Erika Londoño)</i>	Ene-Dic	100%	La Entidad participó en (4) eventos donde se socializó la gestión realizada por la Entidad a diferentes grupos de interés: Asamblea de Gobernadores del BID 2023, Congreso Nacional de Municipios 2023, Foro Efectos Macroeconómicos de la Reforma Pensional, Asobancaria XI Congreso Petrolero "Transición energética El desafío de Colombia"
	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	<i>G. Desarrollo Producto - SAC (Dora Velilla, Erika Londoño)</i>	Oct-Dic	0%	N.A.
<b>Sub 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 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>G. Desarrollo Producto - SAC (Dora Velilla, Erika Londoño)</i>	Ene-Dic	100%	La Entidad organizó (17) eventos donde se ejecutaron acciones de diálogo con diferentes grupos de interés, socializando su gestión. (5) eventos con Intermediarios Financieros en Riohacha, Cúcuta, Neiva, San Andrés y Valledupar; (6) eventos denominados "Reactivando Territorio llevamos Desarrollo" con el sector gobierno en Arauca, Popayán, Santa Marta, Mompo, Neiva y Barranquilla. (2) eventos con los colaboradores de la Entidad: Findeter Cuenta y Findeter Suma.
	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. Desarrollo Producto - SAC (Dora Velilla, Erika Londoño)</i>	Jul-Dic	0%	N.A.
<b>Sub 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	<i>G. Desarrollo Producto - SAC (Dora Velilla, Erika Londoño)</i>	Ene-Dic	100%	A través de la Gerencia de Comunicaciones, Mercadeo y Responsabilidad Social, 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 Herald, 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.

## COMPONENTE 5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Subcomp./proceso	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha	% Av.	SEGUIMIENTO
<b>Sub 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 (*)	<i>J. Servicios Grales (Sandra Millán/ Luis D. Reyes)</i>	Ene-Dic	25%	La Gerencia de Desarrollo de Producto y Estrategia remitió la información del I Trimestre del año 2023, relacionada con la satisfacción registrada por parte de los usuarios del chat de la entidad a la Jefatura de Servicios Generales para que sea incluido en el informe de estado de PQR'S
	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	<i>Oficina Control Interno de Gestión (Doris Marquez)</i>	Dic	100%	La Evaluación de la Rendición de Cuentas 2022 está publicada en la web de Findeter. <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
<b>Sub 5.</b> 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 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	<i>D. Ciudades y Competitividad (Daniela Mojica)</i>	Ene-Mar	100%	Para la fase de planeación se culminó de manera satisfactoria en el mes de diciembre 2022, el proyecto de Plan de Acción de Cartago en su etapa de recolección de información, levantamiento de indicadores y diagnóstico. Por otro lado, el PBOT de Mariquita se encuentra finalizada su etapa de recolección de información, levantamiento de indicadores y diagnóstico. Actualmente, se encuentra en etapa de formulación.
	<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 Seguimiento Indicadores en instrumentos planificación del territorio.	<i>D. Ciudades y Competitividad (Daniela Mojica)</i>	Ene-Mar	100%	
<b>Sub 5.</b> 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. 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	<i>D. Ciudades y Competitividad (Daniela Mojica)</i>	Abr-Jun	100%	
<b>Sub 5.</b> 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	<i>D. Ciudades y Competitividad (Daniela Mojica)</i>	Abr-Jun	35%	Para el Plan de acción de Cartago, se encuentra en proceso de firma para empezar la etapa de formulación. Para el PBOT de Mariquita, se encuentra en proceso de desarrollo la etapa de formulación para ser remitida la municipio para sus observaciones.

## 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 Direccinam. Estratégico	6.1.1. Realizar capacitación en servicio al cliente	1 capacitación	G. Desarrollo Producto - SAC (Dora Velilla, Erika Londoño)	Feb-Dic	25%	Se realizó el sondeo de mercado con cinco empresas expertas en Cultura de Servicio para iniciar el proceso de contratación con la Jefatura de Talento Humano de la capacitación anual dirigida a todos los colaboradores.
<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	G. Desarrollo Producto - SAC (Dora Velilla, Erika Londoño)	Ene-Dic	25%	Se midió el indicador primer trimestre 2023, en el periodo evaluado la entidad recibió 1 Inquietud y/o Sugerencia, que fue respondida en 11 días.
<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	G. Desarrollo Producto - SAC (Dora Velilla, Erika Londoño)	Feb-Nov	30%	Se encuentra en proceso de creación 01 acuerdo entre la Gerencia de desarrollo de producto y comunicaciones, sobre el manejo de las solicitudes que llegan por medio de las redes sociales de la entidad
<b>Sub 6.4</b> Normativo y procedimental	6.4.1. 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	G. Desarrollo Producto - SAC (Dora Velilla, Erika Londoño)	Feb-Dic	50%	La actualización del procedimiento se encuentra en revisión por parte de la Gerencia de Planeación y Gestión
<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	G. Desarrollo Producto - SAC (Dora Velilla, Erika Londoño)	Feb-Dic	10%	Para el año 2023, se tiene proyectado iniciar el proceso de contratación del estudio de nivel de satisfacción en el mes de Junio, no obstante se esta trabajando sobre las estrategias a considerar para el desarrollo de la misma
	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	33%	El informe integrado de gestión del servicio de atención al ciudadano correspondiente al I trimestre de 2023 está publicado en la página web de la entidad: <a href="https://www.findeter.gov.co/system/files/internas/INFORME-INTEGRADO-SAC-1-TRIMESTRE-2023.pdf">https://www.findeter.gov.co/system/files/internas/INFORME-INTEGRADO-SAC-1-TRIMESTRE-2023.pdf</a>

### 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 ateniendo 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 digital	Página web actualizada	G. Comunicaciones (Álvaro Muñoz)	Ene-Dic	25%	<p>Se actualizó el contenido de la página web en secciones como ley de transparencia, productos, aplicativo y demás. Esta labor se desarrolla de forma permanente y constante de acuerdo con las solicitudes de las diferentes áreas. Entre los contenidos actualizados se destacan:</p> <p>Sección Sobre Findeter - Información Directivos y JD: <a href="https://www.findeter.gov.co/sobre-Findeter">https://www.findeter.gov.co/sobre-Findeter</a></p> <p>Documentación para Asamblea de accionistas</p> <p>Plan anual de adquisiciones: <a href="https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/plan-anual-de-adquisiciones#cont">https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/plan-anual-de-adquisiciones#cont</a></p> <p>Formatos, documentos, guías de asistencia técnica en supervisión de proyectos <a href="https://www.findeter.gov.co/index.php/productos-y-servicios/ejecucion">https://www.findeter.gov.co/index.php/productos-y-servicios/ejecucion</a></p> <p>Contenidos de Transparencia: 4.3.2 Planes estratégicos, sectoriales e institucionales <a href="https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/plan-de-accion/planes-institucionales#cont">https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/plan-de-accion/planes-institucionales#cont</a></p> <p>Contenidos de Transparencia: 4.7 Informes de gestión, evaluación y auditoría / Informe Asamblea General de Accionistas / 2022 <a href="https://www.findeter.gov.co/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria/informes-asamblea-general-de-accionistas/2022">https://www.findeter.gov.co/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria/informes-asamblea-general-de-accionistas/2022</a></p> <p>Actualización contenido Información Relevante para el Mercado <a href="https://www.findeter.gov.co/node/480">https://www.findeter.gov.co/node/480</a></p> <p>Nuevas líneas de redescuento: Reactiva Agua y Residuos Sólidos <a href="https://www.findeter.gov.co/productos-y-servicios/lineas-de-credito-de-redescuento/programa-reactiva-agua-y-residuos-solidos">https://www.findeter.gov.co/productos-y-servicios/lineas-de-credito-de-redescuento/programa-reactiva-agua-y-residuos-solidos</a> y Reactiva Verde y Sostenible <a href="https://www.findeter.gov.co/lineas-de-credito-de-redescuento/programa-reactiva-verde-y-sostenible">https://www.findeter.gov.co/lineas-de-credito-de-redescuento/programa-reactiva-verde-y-sostenible</a></p> <p>Página de tasas de cartelera <a href="https://www.findeter.gov.co/productos-y-servicios/lineas-de-credito-de-redescuento/tasas-de-cartelera">https://www.findeter.gov.co/productos-y-servicios/lineas-de-credito-de-redescuento/tasas-de-cartelera</a></p> <p>Página de circulares externas: <a href="https://www.findeter.gov.co/productos-y-servicios/lineas-de-credito-de-redescuento/circulares-de-redescuento">https://www.findeter.gov.co/productos-y-servicios/lineas-de-credito-de-redescuento/circulares-de-redescuento</a></p>
	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	33%	<p>El informe integrado de gestión del servicio de atención al ciudadano correspondiente al I trimestre de 2023 está publicado en la página web de la entidad: <a href="https://www.findeter.gov.co/system/files/internas/INFORME-INTEGRADO-SAC-1-TRIMESTRE-2023.pdf">https://www.findeter.gov.co/system/files/internas/INFORME-INTEGRADO-SAC-1-TRIMESTRE-2023.pdf</a></p>

## 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	33%	El informe integrado de gestión del servicio de atención al ciudadano correspondiente al I trimestre de 2023 está publicado en la página web de la entidad: <a href="https://www.findeter.gov.co/system/files/intermas/INFORME-INTEGRADO-SAC-1-TRIMESTRE-2023.pdf">https://www.findeter.gov.co/system/files/intermas/INFORME-INTEGRADO-SAC-1-TRIMESTRE-2023.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 de la Entidad: -Registro o Inventario de Activos de Información. -Índice de Información Clasificada y reservada. - Esquema de Publicación de Información. <b>Nota:</b> (1) En caso que se requiera actualización de estos instrumentos alineados a las TRD se realizara la respectiva actualización en el portal web de la entidad y en el de datos abiertos. (2) En caso que se requiera actualización del inventario de activos de información se realizará la respectiva 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) 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	25%	Capacitaciones colaboradores de la Entidad: (4) en procesos archivísticos y (5) en Gestor Documental. Procesos Archivísticos: Total 37 Usuarios. Fechas Febrero 16 y 22, Abril 18 y 25. Gestor Documental: Total 43 Usuarios. Fechas Enero 13, 17. Febrero 23, Marzo 21 y Abril 20

## 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) 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) 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 (Álvaro Muñoz)</i>	Ene-Dic	25%	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 el recurso que permite ampliar y reducir textos o generar altos contrastes, facilitando la lectura de los contenidos que reposan en todas las páginas del sitio, y con el acceso al Centro de Relevancia lo que permite que las personas con discapacidad auditiva cuenten con el acompañamiento de un tercero que le permite la comunicación de doble vía entre la persona sorda y un oyente a través de la plataforma tecnológica.
<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	33%	El informe integrado de gestión del servicio de atención al ciudadano correspondiente al I trimestre de 2023 está publicado en la página web de la entidad: <a href="https://www.findeter.gov.co/system/files/internas/INFORME-INTEGRADO-SAC-1-TRIMESTRE-2023.pdf">https://www.findeter.gov.co/system/files/internas/INFORME-INTEGRADO-SAC-1-TRIMESTRE-2023.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 (Álvaro Muñoz)	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 página 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	25%	Bienes y Servicios = 4 adjudicadas - 2 en curso Patrimonio Autónomo = 28 adjudicadas - 17 en curso - 9 desiertas
	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	25%	Se publicó el informe final de seguimiento de Plan de Vuelo 2019-2022 <a href="https://www.findeter.gov.co/system/files/internas/Informe-Plan-de-Vuelo-IV-trimestre-2022.pdf">https://www.findeter.gov.co/system/files/internas/Informe-Plan-de-Vuelo-IV-trimestre-2022.pdf</a> El Plan Estratégico 2023-2026 se encuentra en proceso de elaboración, por lo tanto, aún no hay reporte de seguimiento sobre dicho instrumento.
	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 pagina web de la Entidad, 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 (Álvaro Muñoz)	Jul-Dic	0%	N.A.
	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	15%	En alianza con la Universidad Nacional se vienen adelantando mesas conjuntas, con el fin de identificar un reto organizacional de Findeter que pueda ser resuelto con ellos. Se proyecta lanzar el reto para ser solucionado en el segundo semestre de 2023.
	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	11%	Se diseñó metodológicamente el programa de retos de innovación 2023, que fue lanzado en el marco del Festival de Innovación de Findeter, desarrollado a finales de abril. Este programa entrará en operación desde el mes de mayo.



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

