



# Findeter

Banca de Desarrollo Territorial

## **PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO**

**Código: GC-DA-046**

**VERSIÓN No. 1**

**Clasificación Pública**

Bogotá D.C 1/Marzo /2023

## Contenido

EL SERVICIO CIUDADANO .....	9
1. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN – DESCRIPCIÓN .....	9
PÁGINA WEB .....	9
REDES SOCIALES .....	10
CHAT .....	11
CORREO ELECTRÓNICO .....	11
TELÉFONO .....	11
2. CANALES ALTERNOS .....	12
FINDETER VIRTUAL: .....	12
FINDETER A UN CLIC .....	13
MENSAJERÍA ELECTRÓNICA .....	14
3. CANALES ATENCIÓN PRIORITARIA .....	15
CENTRO DE RELEVO: .....	15
ATENCIÓN DE SOLICITUD EN DIALECTO O LENGUA NATIVA .....	15
4. POLÍTICA DE ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD .....	16
LINEAMIENTOS PARA UN TRATO PREFERENCIAL: .....	16
ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES DE FINDETER. ....	17
5. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN .....	17

DERECHO DE PETICIÓN: .....	17
FORMULACIÓN DE CONSULTAS:.....	17
QUEJA O RECLAMO:.....	19
DENUNCIA: .....	19
SUGERENCIA: .....	19
SOLICITUD DE INFORMACIÓN: .....	18
6. RENDICIÓN DE CUENTAS: .....	20
MECANISMOS DE DIVULGACIÓN .....	21
PUBLICACION RESULTADOS .....	22
CONSULTA.....	25
RETROALIMENTACIÓN .....	26
7. TIEMPO DE RESPUESTA DE ACUERDO CON SOLICITUD DE LOS CLIENTES.....	27
8. ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	29
9. OTROS MECANISMOS .....	32
RUEDAS DE PRENSA: .....	32
EVENTOS INSTITUCIONALES: .....	32
10. ESQUEMA DE SEGUIMIENTO .....	33

## INTRODUCCIÓN

Este Plan tiene como finalidad dar a conocer a todos los ciudadanos cada uno de los escenarios y mecanismos de participación y del servicio ciudadano que se les presta, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Este documento se convierte en uno de los principales elementos para su efectivo cumplimiento, permitiendo vincular a los ciudadanos con sus saberes, conocimientos y experiencias en la construcción, seguimiento y control de las políticas, programas, planes, proyectos, servicios y trámites que desarrolla la Entidad garantizando así su transparencia, pertinencia, oportunidad, y calidad con los que cuenta Findeter; con este propósito diseñamos el presente documento como herramienta facilitadora y creadora de espacios de interacción efectiva con la ciudadanía.

## OBJETIVO

- Dar a conocer a la ciudadanía los canales de atención con los que cuenta Findeter para brindarles atención oportuna y de calidad.
- Contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía por los servicios prestados.
- Reconocer el compromiso organizacional y el servicio al ciudadano.
- Implementar la participación ciudadana desde una perspectiva diferencial y de inclusión social, para el mejoramiento de la calidad del servicio.

## ALCANCE

El desarrollo de este plan busca dar a conocer la importancia de tener una adecuada comunicación entre los colaboradores y los grupos de interés de la Entidad, mediante un proceso ordenado y de retroalimentación permanente, que permita fortalecer el uso de los canales diseñados para la participación ciudadana.

## NORMATIVIDAD

A continuación, se describe la normatividad vigente relacionada con el Plan de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano.

**Tabla 1. Leyes**

LEY	Descripción
Carta Democrática de la Organización de los Estados Americanos	Artículo 6: “Participación Ciudadana como derecho y responsabilidad.”
	Artículo 7: “Democracia como condición indispensable para el ejercicio de los derechos.
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
Ley 472 de 1998	Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
Ley 393 de 1997	Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política- Acción de cumplimiento.
Ley 850 de 2000	Por la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas
Ley 489 de 1998	Artículo 32 y 33 – Rendición de cuentas.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de procedimiento y de lo Contencioso Administrativo.

**Tabla 2.** Constitución política de Colombia

Artículo	Descripción
Art. 1	Colombia es un Estado Social de Derecho
Art. 2	Los fines esenciales del Estado
Art. 13	Todas las personas gozan de los mismos derechos, libertades y oportunidades
Art. 20	Se garantiza la libertad de expresión
Art. 23	Se garantiza el derecho de petición
Art. 40	Derecho a elegir y ser elegido
Art. 45	Derechos del adolescente
Art. 48	La Seguridad Social
Art. 51	Derecho a la vivienda digna
Art. 52	Derecho al ejercicio de la recreación
Art. 55	Derecho a la negociación colectiva

Artículo	Descripción
Art. 56	Derecho a la huelga
Art. 79	Derecho al ambiente sano
Art. 87	Acción de Cumplimiento
Art. 88	Acción Popular
Art.89	Acción de Tutela
Art. 95	Deberes de las personas de los ciudadanos
Art.103	Participación ciudadana: El Voto, plebiscito, referendo, consulta popular, cabildo abierto
Art. 104	Consulta Popular
Art. 105	Consulta Popular
Art. 106	Presentación de proyectos de ley
Art. 270	Vigilancia de la gestión pública

Artículo	Descripción
Art. 377	Referendo

**Tabla 3. Decreto**

DECRETO	Descripción
Decreto 2591 de 1991	Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la constitución política.

## EL SERVICIO CIUDADANO

Se entiende como el conjunto de iniciativas y actividades propias del que hacer necesario para gestionar y dar respuesta satisfactoria en términos de calidad, cobertura y cumplimiento a las peticiones y requerimientos que los ciudadanos realizan.

### 1. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN – DESCRIPCIÓN

Findeter, ha puesto a disposición de los consumidores financieros diferentes canales de comunicación por medio de los cuales brinda información asociada a la Misión de la Entidad y su portafolio de productos y servicios. Así mismo, a través de estos mecanismos los consumidores financieros pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de manera verbal y/o escrita.

Estos canales de atención apoyan una cultura de inclusión e igualdad para todos los clientes financieros.

A continuación, se presenta la lista de canales dispuestos por la Entidad para prestar un mejor servicio de atención y divulgación:

#### **PÁGINA WEB** ([www.findeter.gov.co](http://www.findeter.gov.co))

Este canal permite a Findeter fortalecer su mensaje institucional, divulgando información relacionada con la Entidad, su portafolio de productos y servicios, sedes, horarios, direcciones, teléfonos, requerimientos de Ley e informes.

Así mismo, permite interacción permanente con los diferentes grupos de interés, facilitando el envío y recepción de solicitudes de información, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

La página web está disponible también en versión móvil.

**Responsable:** Gerencia de Comunicaciones, Mercadeo y Responsabilidad Social

## REDES SOCIALES

Con el fin de divulgar el mensaje institucional, promocionar el portafolio de productos y servicios, y generar un mayor acercamiento con la comunidad virtual, Findeter, se abre espacio en las Redes Sociales, en donde gestiona diariamente información de interés para la ciudadanía en general, estas redes son: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, Flickr y Youtube.

Estos canales son responsabilidad de la Gerencia de Comunicaciones y están a la disposición de la ciudadanía 24 horas al día durante todo el año, es decir los ciudadanos pueden acceder a la información publicada en estos medios:



**FACEBOOK:** <https://www.facebook.com/Findetercol/>

**TWITTER:** <https://twitter.com/@Findeter>

**INSTAGRAM:** <https://instagram.com/Findetercol>

**LINKEDIN:** [https://www.linkedin.com/authwall?trk=gf&trkInfo=AQH759PADgaxUgAAAXaIrH\\_Ylx9Hv2%E2%80%A6](https://www.linkedin.com/authwall?trk=gf&trkInfo=AQH759PADgaxUgAAAXaIrH_Ylx9Hv2%E2%80%A6)

**FLICKR:** <https://flickr.com/photos/Findeter/>

**YOUTUBE:** <https://www.youtube.com/user/FindeterWeb>

**Responsable:** Gerencia de Comunicaciones, Mercadeo y Responsabilidad Social

### CHAT

Este canal permite establecer una comunicación directa, oportuna y personalizada con los diferentes grupos de interés de la Entidad. Dadas las características de este medio la interacción es inmediata, ágil y posibilita disminuir los tiempos de espera.

**Horarios de atención:** lunes a jueves de 8 a.m. a 12 a.m. y de 2 p.m. a 5 p.m. y los viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. (No aplica para fines de semana y días festivos)

**Responsable:** Área de Servicio al Cliente – Gerencia de Desarrollo de Producto y Estrategia

**CORREO ELECTRÓNICO** ([correspondencia@findeter.gov.co](mailto:correspondencia@findeter.gov.co))

Medio de fácil accesibilidad que permite al ciudadano - clientes, proveedores de servicios, entidades y partes interesadas el envío y recepción de mensajes escritos de manera confidencial, segura y rápida. Facilitando el intercambio de documentos dada su mayor capacidad para adjuntar archivos.

**Responsable:** Correspondencia - Jefatura de Servicios Generales

**TELÉFONO PBX:** (601) 6230388 – (601) 6230311 Línea gratuita: 01 8000 116622

Findeter tiene habilitado para facilitar la comunicación telefónica de los diferentes grupos de interés con la Entidad desde cualquier lugar del país. A través de las líneas telefónicas se reciben y se da respuesta inmediata a las solicitudes de información dudas e inquietudes de los ciudadanos.

**Horario de atención:** lunes a jueves de 8 a.m. a 12 a.m. y de 2 p.m. a 5 p.m. y los viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. (No aplica para fines de semana y días festivos)

**Responsable:** Área de Servicio al Cliente - Gerencia de Desarrollo de Producto y Estrategia

## 2. CANALES ALTERNOS

A continuación, se describen los canales alternos definidos por Findeter.

### **FINDETER VIRTUAL** (<https://virtual.findeter.gov.co/>)

Servicio Tecnológico que permite a empleados, exempleados e INSFOPAL y clientes de líneas de crédito de Redescuento (Intermediarios Financieros), realizar sus transacciones en línea a través de la página web de la Entidad. Por medio de este canal se pueden realizar, previa inscripción y suscripción del marco reglamentario, los siguientes servicios:

- Pago de las obligaciones financieras adquiridas con la Entidad (Redescuento, INSFOPAL, Empleados y Exempleados) digitando el monto del pago. Esta transacción se realiza de forma segura a través de una Entidad o Corporación Bancaria.
- Registro de solicitudes de redescuento.
- Solicitud de reestructuración y abonos extraordinarios (prepagos).
- Consultas generales y específicas tales como consultas de créditos, saldos, historial y proyección de pagos, operaciones en trámite, Redescuentos y consultas de estado de solicitudes VIS.

### **Horarios:**

Los pagos podrán ser realizados las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y serán aplicados según las políticas de tiempo definidas por PSE.

Las solicitudes de redescuento o reestructuración serán recibidas las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Si son recibidas después del horario habitual de trabajo, serán procesadas el siguiente día hábil.

Las consultas podrán ser realizadas las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Las respuestas se gestionarán de lunes a jueves de 8 a.m. a 12 a.m. y de 2 p.m. a 5 p.m. y los viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

Más información Findeter virtual en:

- CG-PR-004 Activación intermediario.
- CA-PR-001 Recuperación de Cartera de Redescuento.
- CA-PR-002 Recuperación Cartera Empleados y Exempleados.
- CA-PR-003 Reestructuraciones de Crédito.

**Responsable:** Vicepresidencia Comercial.

**FINDETER A UN CLIC** <https://www.findeter.gov.co/findeter-a-un-clic> Es una herramienta que se encuentra en la página web, dirigida a Entidades Territoriales, Intermediarios Financieros, empleados y exempleados, con el fin de facilitar las solicitudes de vinculación o crédito, consultas, pago de obligaciones, certificados, entre otros.

## DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

En FINDETER Banca de Desarrollo Territorial, es prioridad ofrecer la mejor experiencia servicio a nuestros clientes. Cumpliendo con la normatividad vigente, se ha designado como Defensor del Consumidor Financiero al Dr. José Federico Ustáriz González y su suplente, el Dr. Humberto Ustáriz González. Los canales de contacto con la Defensoría del Consumidor Financiero son los siguientes:

Dirección: [Carrera 11A No. 96-51 Oficina 203 Edificio Oficity, Bogotá D.C](#)

Teléfono: [\(601\) 6108161](#)

Celular: [3168213391](#)

Correo Electrónico: [defensoriafindeter@ustarizabogados.com](mailto:defensoriafindeter@ustarizabogados.com)

Página web: [www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

Horario de Atención: [lunes a viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m. en jornada continua.](#)

Para su mayor facilidad diligenciar el formulario correspondiente que se encuentra en la página.

## MENSAJERÍA ELECTRÓNICA

Herramienta tecnológica ejecutada a través de CRM o Mailing, que permite mantener relacionamiento y contacto con los grupos de interés de la Entidad y visitantes de nuestro sitio web, de manera inmediata, mediante el envío masivo de e-mails, informándolos sobre aspectos de interés general y/o de negocio.

**Responsable:** Jefatura de Mercadeo

### 3. CANALES DE ATENCIÓN PRIORITARIA

Son aquellos que facilitan la atención a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas, adolescentes y población en situación de vulnerabilidad: grupos étnicos minoritarios, personas con discapacidad física, cognitiva y sensorial.

**CENTRO DE RELEVO** <https://centroderelievo.gov.co/632/w3-channel.html>

Herramienta tecnológica, implementada en la página web de la Entidad, desarrollada entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC y la Federación Nacional de Sordos de Colombia, Fenascal; este permite que las personas sordas que acceden a la página web puedan ser atendidas en igualdad de condiciones, solicitando el servicio de interpretación cuando necesiten ser atendidos. Esta herramienta se puede identificar en la barra de accesibilidad en la página web.

#### ATENCIÓN DE SOLICITUD EN DIALECTO O LENGUA NATIVA

Findeter junto con el Ministerio de Cultura han habilitado los mecanismos para garantizar la debida atención, traducción y respuestas de las solicitudes que se presenten en una lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. Para la atención de estos requerimientos se realizan los siguientes pasos:

1. La persona debe realizar su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en lengua nativa.
2. La grabación o solicitud escrita será gestionada por el área de correspondencia – Jefatura de servicios Generales de la Entidad.
3. El área de correspondencia – Jefatura de servicios Generales iniciara trámite solicitando el apoyo ante el Ministerio de Cultura.
4. El Ministerio de Cultura designara un traductor para tal fin e indicara los honorarios y acordarán entre la Entidad y el traductor dichos honorarios.
5. El traductor realizará la traducción del documento, el cual será enviado al área de correspondencia – Jefatura de servicios Generales y esta a su vez la hará llegar al área técnica responsable de dar respuesta a la solicitud.
6. La respuesta se enviará al Ministerio de Cultura para que se efectuó el trámite de traducción, dicha respuesta será enviada al peticionario.

Si la persona que se comunica requiere atención en un dialecto o lengua nativa su solicitud surtirá el proceso de traducción e interpretación, para lo cual debe comunicarse a través de cualquiera de los canales de atención anteriormente mencionados.

#### **4. POLÍTICA DE ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD**

En Findeter apoyamos una cultura de inclusión e igualdad para todos los consumidores financieros con discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida y en pro de fortalecer esa experiencia, hemos establecido para ello políticas basadas en el respeto, la amabilidad y el trato digno.

##### **LINEAMIENTOS PARA UN TRATO PREFERENCIAL:**

1. Todo empleado brindará un trato adecuado, respetuoso y digno, a los clientes y usuarios que se encuentren en situación de discapacidad, utilizando para ello un lenguaje y actitud adecuada de acuerdo con la situación de la persona.
2. Toda persona en situación de discapacidad que ingrese a una oficina de Findeter, deberá recibir atención prioritaria de acuerdo con las condiciones de servicio de cada oficina, para ello los empleados deberán hacer lo posible por evitarle largos tiempos de espera en salas y direccionarlos de forma ágil y oportuna al servicio requerido.
3. En los casos en que las condiciones de infraestructura dificulten el desplazamiento de las personas en situación de discapacidad al interior de alguna de las oficinas, las personas que pertenecen a las brigadas de emergencias y los empleados a cargo en cada oficina brindarán al usuario o cliente la orientación y las herramientas necesarias para solucionar su necesidad.
4. Se permite el ingreso, a las Oficinas de Findeter, de perros de asistencia como guía y compañía para las personas con discapacidad.
5. En la atención a los clientes con discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida, cumplir con las políticas de seguridad definidas por Findeter, de tal manera que no se viere amenazada la seguridad de la información.

## **ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES DE FINDETER.**

En Findeter hemos adecuado el espacio físico en la sede central Calle 103 No. 19 - 20, para facilitar las condiciones de accesibilidad de las personas en condición de discapacidad:

1. Ascensor con sistema braille.
2. Baño para minusválidos con alarma y barra de sostén.
3. Rampa.
4. Puerta de acceso amplia.
5. Sillas para adultos mayores.
6. Estacionamiento exclusivo para personas con discapacidad.
7. Atención personalizada.
8. Centro de Relevo en la página Web.

## **5. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN**

Conjunto de consideraciones, procedimientos y/o lineamientos que son establecidas para respetar los derechos de comunicación del ciudadano, grupos de interés y/o usuarios con la Entidad, que a la vez son de un gran valor en el tema jurídico; para ello Findeter ha implementado de acuerdo con la Ley los siguientes mecanismos:

### **DERECHO DE PETICIÓN:**

Facultad concedida a todas las personas para presentar en forma verbal o escrita, solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades, ya sea de interés general o particular y obtener una pronta respuesta. (artículo 23 de la Constitución Política de Colombia)  
Las peticiones pueden ser presentadas directamente por la ciudadanía (persona natural, jurídica, grupo, organización o asociación), como un tercero en representación del titular, como poderdante; además, las peticiones de origen ciudadano pueden ser remitidas por

competencia desde una autoridad nacional o por organizaciones e instituciones privadas, en cuyo caso su modalidad o tipificación y plazos para su resolución, se describen a continuación:

#### **DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL:**

Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la Entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.

#### **DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR:**

Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, consulta o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.

#### **SOLICITUD DE INFORMACIÓN:**

Aquellas solicitudes recibidas por los canales de comunicación que FINDETER tiene a disposición de los ciudadanos.

#### **PETICIONES DE DOCUMENTOS, COPIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN. (ACCESO A LA INFORMACIÓN):**

Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.

#### **SOLICITUD DE COPIA:**

Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción excepto si solicita fotoplanos, documentos que deban escanearse o archivos en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias sea significativo se podrán expedir, a costas del solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad.

### **PETICIONES O CONSULTA DE INFORMACIÓN RELACIONADA CON LAS MATERIAS A SU CARGO:**

Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.

### **PETICIONES O SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE LOS CONGRESISTAS:**

Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los colaboradores autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso.

### **SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONCEJALES:**

Los concejales pueden solicitar cualquier informe a los colaboradores autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Concejo.

### **FORMULACIÓN DE CONSULTAS:**

Solicitud que realiza el ciudadano con el objeto de obtener un concepto o dictamen relacionado con los temas a cargo de FINDETER.

### **QUEJA:**

Manifestación de insatisfacción, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios colaboradores en desarrollo de sus funciones y que requiera una respuesta.

### **RECLAMO:**

Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida o deficiente de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

### **SUGERENCIA:**

Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta con el objeto de mejorar el servicio que se presta o la gestión de la entidad.

## **DENUNCIA:**

Manifestación que puede realizar cualquier ciudadano sobre todo acto de fraude y/o corrupción del que tengan conocimiento o sean víctimas: los trabajadores, clientes, proveedores o terceros de la Entidad.

## **SMARTSUPERVISION:**

Herramienta de transmisión que estructura el proceso de atención y reporte de la información a la SFC, relacionada con la gestión de quejas o reclamaciones interpuestas por los consumidores de los productos financieros por parte de las entidades vigiladas.

## **6. RENDICIÓN DE CUENTAS:**

Teniendo en cuenta que la misión de la Financiera está enfocado a generar bienestar en los colombianos, la Rendición de Cuentas se concibe como un proceso permanente orientado a consolidar una cultura de apertura informativa, transparente y de dialogo entre el Estado y los ciudadanos, a través de la oferta de información clara y comprensible con espacios institucionalizados de explicación y justificación de las decisiones, acciones y resultados en el ciclo de la gestión pública.

Para ello, en consonancia con la Estrategia del **Gobierno Nacional**, la Entidad ha venido desarrollando esta actividad a través de los diversos canales de comunicación y participación tales como Chats, Twitter, Facebook, la página web de FINDETER, Foros, entre otros, a través de los cuales puede expresar sus expectativas y desempeño sobre la función de la Entidad.

El punto de partida para activar ese diálogo con la ciudadanía es darle a conocer cuáles han sido sus ejecutorias, logros y dificultades en un periodo de tiempo determinado.

Las dependencias que participan en la estrategia de Rendición de Cuentas son las siguientes:

- La Vicepresidencia de Planeación.
- Gerencia de Planeación y Gestión.
- Gerencia de Comunicaciones Mercadeo y Responsabilidad Social.

- Dirección de Ciudades y Competitividad.

### MECANISMOS DE DIVULGACIÓN

Para el caso de la rendición de cuentas sectorial, que organiza el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, FINDETER participa y divulga el evento, mediante los diferentes canales y medios de comunicación, tales como redes sociales, página web y red interna.

Adicionalmente la Entidad a través de los siguientes informes y medios efectúa su Rendición de Cuentas:

- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC)
- Informe de Gestión y Sostenibilidad
- Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional (Clientes leales, Satisfacción de los Clientes, Servicio al Cliente, Solicitudes recibidas, Chat.
- Participación Ciudadana y promoción del control social en la etapa de formulación de los programas liderados desde la Dirección de Competitividad y Desarrollo
- Rendición de Cuentas Sectorial en la cual se da a conocer la gestión de la Entidad, la implementación de operaciones de crédito directo en beneficio de las entidades territoriales y de las entidades prestadoras de servicios públicos. Participación en diferentes eventos tales como:
  - Cumbre de Gobernadores
  - Cumbre de alcaldes
  - Reuniones con secretarios de Planeación de Departamentos
  - Reuniones con Intermediarios financieros
  - Cumbre con la Federación Nacional de Municipios y Departamentos
  - Participación en diferentes Congresos tales como el de Andesco e Infraestructura
  - Encuentro Asocapitales
  - Reuniones con Cámaras de Comercio a nivel Nacional.
  - Reuniones con secretarios de Hacienda.

## PUBLICACION RESULTADOS

Los informes de Rendición de Cuentas de FINDETER se encuentran publicados en la ruta: <https://www.findeter.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria/informes-de-rendicion-de-cuentas#cont>

**Tabla 4 – Mecanismos y espacios de participación.**

Medio de comunicación	Canal de comunicación	Dirección / nombre	Dependencia	¿Para qué se usa?	¿Cómo se usa?
[Redes sociales]	[Facebook]	<a href="http://www.facebook.com/findetercol">http://www.facebook.com/findetercol</a>	Gerencia de Comunicaciones	Desarrollar y ejecutar la estrategia de comunicación por los diferentes canales o medios de comunicación que permitan la mayor participación ciudadana sobre las temáticas relacionada con la gestión de FINDETER	Se realizan actividades como Facebook live
[Redes sociales]	[Twitter]	<a href="https://twitter.com/Findeter">https://twitter.com/Findeter</a>	Gerencia de Comunicaciones	Desarrollar y ejecutar la estrategia de comunicación por los diferentes canales o medios de comunicación que permitan la mayor participación ciudadana sobre las temáticas relacionada con la gestión de FINDETER.	Invitación externa a participar en la rendición de cuentas

Medio de comunicación	Canal de comunicación	Dirección / nombre	Dependencia	¿Para qué se usa?	¿Cómo se usa?
[Redes sociales]	Instagram	<a href="https://www.instagram.com/findetercol/">https://www.instagram.com/findetercol/</a>	Gerencia de Comunicaciones	Desarrollar y ejecutar la estrategia de comunicación por los diferentes canales o medios de comunicación que permitan la mayor participación ciudadana sobre las temáticas relacionada con la gestión de FINDETER.	Invitación externa para participar en la rendición de cuentas
[Otros]	mailling	<a href="mailto:findeter@findeter.gov.co">findeter@findeter.gov.co</a>	Gerencia de Comunicaciones, Planeación y Jefatura de Mercadeo.	Expectativa, promoción e invitación de la rendición de cuentas	Correos con la invitación a la rendición de cuentas (bases de datos autorizados de los clientes de la entidad)
[Presencial]	Teléfono	(601) 623 03 88 – 623 03 11	Gerencia de Desarrollo de Producto	Expectativa, promoción e invitación de la rendición de cuentas	Mensaje Conmutador, Servicio al cliente,

Medio de comunicación	Canal de comunicación	Dirección / nombre	Dependencia	¿Para qué se usa?	¿Cómo se usa?
					mensaje Interno.
[Web]	Encuesta de temas y preguntas	<a href="https://findeter.gov.co/">https://findeter.gov.co/</a>	Gerencia de Comunicaciones, Planeación y Jefatura de Mercadeo.	Expectativa, promoción e invitación de la rendición de cuentas	Encuesta donde se invita a formular las preguntas y temas a la ciudadanía en general frente a la rendición de cuentas.

## CONSULTA

A continuación, se presenta las actividades definidas por FINDETER para la fase de Consulta en la rendición de cuentas por medios electrónicos:

**Tabla 5** - Mecanismos y espacios de participación de la Consulta.

Medio de comunicación	Canal de comunicación	Dirección / nombre	Dependencia	¿Para qué se usa?	¿Cómo se usa?
[Redes sociales]	[Foro]	<a href="http://www.findeter.gov.co/">http://www.findeter.gov.co/</a>	Gerencia de Comunicaciones	Apoyo en la actividad de Rendición de cuentas realizada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Foro de apoyo para generar dialogo con la ciudadanía de los temas establecidos.
[Redes sociales]	[Twitter]	<a href="https://twitter.com/Findeter">https://twitter.com/Findeter</a>	Gerencia de Comunicaciones	Apoyo en la actividad de Rendición de cuentas realizada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Se invita a través de este canal a los ciudadanos a participar en la audiencia pública.

## RETROALIMENTACIÓN

A continuación, se presenta las actividades definidas por FINDETER para fase de retroalimentación en la rendición de cuentas por medios electrónicos

**Tabla 6 - Mecanismos y espacios de participación de realimentación.**

Medio de comunicación	Canal de comunicación	Dirección / nombre	Dependencia	¿Para qué se usa?	¿Cómo se usa?
[Web]	Documento de rendición de cuentas	<a href="http://www.findeter.gov.co/">http://www.findeter.gov.co/</a>	Control Interno	Presentación de los resultados del ejercicio de rendición de cuentas a través del documento de resultados	Presentación de los resultados del ejercicio de rendición de cuentas a través de un documento de resultados publicado en la página web de FINDETER.
[Redes sociales]	[Facebook]	<a href="http://www.facebook.com/findeter">http://www.facebook.com/findeter</a>	Gerencia de Comunicaciones	Divulgación de resultados rendición de cuentas	A través de la red social se divulga los enlaces del documento de rendición de cuentas y de la video memoria de la rendición de cuentas (si aplica)

## 7. TIEMPO DE RESPUESTA DE ACUERDO CON SOLICITUD DE LOS CLIENTES

Esta sección describe los tiempos límites de respuesta de atención al cliente ciudadano, los cuales son presentados en la siguiente tabla:

**Tabla 7.** Tiempos de Respuesta de Canales de Comunicación Findeter

<b>Mecanismo</b>	<b>Tiempo de respuesta</b>	<b>Responsable</b>
Derecho de Petición en interés general y particular	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción	Correspondencia - Jefatura de Servicios Generales
Petición de documentos, copias y solicitudes de información	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción	Correspondencia - Jefatura de Servicios Generales
Peticiones o consultas de información relacionada con las materias a su cargo	Dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción	Correspondencia - Jefatura de Servicios Generales
Peticiones o solicitudes de información de los congresistas	Dentro de los 05 días siguientes a su recepción. (Art. 258 ley 5 de 1992)	Correspondencia - Jefatura de Servicios Generales
Solicitud de informes por los concejales	Por norma general deben ser atendidas dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.	Correspondencia - Jefatura de Servicios Generales

Mecanismo	Tiempo de respuesta	Responsable
Queja	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Correspondencia - Jefatura de Servicios Generales
Reclamo	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Correspondencia - Jefatura de Servicios Generales
Sugerencia	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Correspondencia - Jefatura de Servicios Generales
Denuncia	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	*Denuncias relacionadas con temas de fraude y corrupción – Oficial de Cumplimiento  *Denuncias no relacionadas con temas de fraude y corrupción-Correspondencia - Jefatura de Servicios Generales
Rendición de Cuentas	Se participa y se organizan eventos con los diferentes grupos de interés, a los cuales se les brinda la información de los productos y servicios, y la gestión realizada por la Entidad.	Gerencia de Comunicaciones, Mercadeo y Responsabilidad Social

Mecanismo	Tiempo de respuesta	Responsable
Boletines de Prensa	Se realizan de acuerdo con estrategia de Prensa.	Gerencia de Comunicaciones, Mercadeo y Responsabilidad Social
Redes Sociales	Se realiza de acuerdo con la estrategia de comunicación y necesidades.	Gerencia de Comunicaciones, Mercadeo y Responsabilidad Social
Eventos Institucionales	Se realiza de acuerdo con un cronograma de eventos anual.	Jefatura de Mercadeo
Chat	Se presta todos los días el servicio a través de la página web	Gerencia de Desarrollo de Producto y Estrategia

## 8. ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Esta sección describe las actividades definidas en el plan de comunicación de FINDETER, habilitando canales de comunicación con la ciudadanía.

**Tabla 8.** Cronograma de actividades

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>Área Responsable</b>
<b>PÁGINA WEB</b>		
Publicar noticias de interés para la ciudadanía	De acuerdo con la necesidad se publica periódicamente.	Gerencia de Comunicaciones, Mercadeo y RS
Publicar resultados de gestión de la Entidad	De acuerdo con la necesidad se publica periódicamente.	Gerencia de Comunicaciones, Mercadeo y RS
Generar banners promocionales, para informar a la ciudadanía los productos de su interés	De acuerdo con Productos y Servicios de Interés.	Gerencia de comunicaciones y Jefatura de Mercado
Publicar material audiovisual que le permita a la ciudadanía conocer las rondas de negocio, realizadas en su Región, por interés general y/o seguimiento	De acuerdo con necesidad. Mensual, Trimestral, Semestral y Anual.	Gerencia de Comunicaciones, Mercadeo y RS
<b>REDES SOCIALES</b>		
Atender diariamente los comentarios generados en el muro de Facebook y los tweets publicados por los diferentes usuarios	Diariamente.	Gerencia de Comunicaciones, Mercadeo y RS
Enviar al área de correspondencia – Jefatura de Servicios Generales, los PQR que lleguen a través de las	Cuando se presente el caso.	Gerencia de Comunicaciones, Mercadeo y RS

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>Área Responsable</b>
Redes Sociales, para el debido trámite y seguimiento		
Difundir a través las redes sociales noticias de la Entidad, que sean de interés para la ciudadanía en general	Diariamente.	Gerencia de Comunicaciones, Mercadeo y RS
Difundir a través de las redes sociales, noticias de otras entidades del Gobierno Nacional y de otros temas relacionados con el objeto de FINDETER, que sean de interés para la comunidad.	Permanentemente.	Gerencia de Comunicaciones, Mercadeo y RS
<b>EVENTOS INSTITUCIONALES</b>		
Realizar y participar en eventos del Gobierno Nacional, gremiales, empresariales y de convocatoria general a la ciudadanía, con el fin de divulgar la misión de FINDETER y el resultado de su impacto social en las regiones	De acuerdo con la agenda de eventos proyectada.	Gerencia de Comunicaciones, Mercadeo y RS - Jefatura de Mercadeo.
Realizar capacitaciones a consumidores financieros	Permanentemente	Vicepresidencia Comercial
<b>ESTRATEGIA DE PRENSA</b>		
Publicar y divulgar a través de boletines de prensa, los resultados de gestión de	Permanentemente	Gerencia de Comunicaciones, Mercadeo y RS

ACTIVIDADES	TIEMPO	Área Responsable
FINDETER en las diferentes regiones del país, a través de créditos que beneficien a la comunidad o programas especiales que adelante la Financiera, para mejorar la calidad de vida de los colombianos		

## 9. OTROS MECANISMOS

Esta sección describe los mecanismos de manera física o presencial de comunicación con la ciudadanía.

### **RUEDAS DE PRENSA:**

Son escenarios de participación en los que FINDETER convoca a medios de comunicación masiva y a la comunidad en general, para que conozcan por parte del vocero Oficial de FINDETER (presidente) los resultados de gestión que permanentemente realiza la Entidad en diferentes regiones del país.

### **EVENTOS INSTITUCIONALES:**

Programados por todo el país, con el fin de hacer presencia institucional fuerte y estratégica con cada uno de nuestros públicos objetivos. Y generar una relación personalizada con la ciudadanía que esté interesada en conocer en detalle lo que hacemos en FINDETER.

## 10. ESQUEMA DE SEGUIMIENTO

Para hacer seguimiento al plan de participación ciudadana de FINDETER, las áreas involucradas tienen implementado el sistema de gestión integrado, al interior de la Entidad, donde se documentan y registran las evidencias e insumos para la ejecución de los mecanismos, espacios y canales de comunicación para la atención ciudadana.

Copia controlada