



**PLAN DE PARTICIPACION
CIUDADANA
AÑO 2019**

**Código: GC-DA-30
Versión 6**

Bogotá D.C., Abril 2019

Contenido

| | |
|---|----|
| 1. Espacios de Participación – Descripción..... | 5 |
| PÁGINA WEB..... | 6 |
| www.findeter.gov.co..... | 6 |
| CHAT..... | 7 |
| CORREO ELECTRÓNICO..... | 7 |
| LÍNEA GRATUITA..... | 7 |
| 018000 116622..... | 8 |
| TELÉFONO..... | 8 |
| CANALES ALTERNOS:..... | 8 |
| 2. Mecanismos de Participación..... | 10 |
| Derecho de Petición:..... | 10 |
| Formulación de Consultas:..... | 10 |
| Queja o Reclamo:..... | 10 |
| Denuncia:..... | 10 |
| Sugerencia:..... | 10 |
| Solicitud de Información:..... | 10 |
| Rendición de Cuentas:..... | 11 |
| 2.1 Uso de medios electrónicos en el proceso de rendición de cuentas..... | 11 |
| ALISTAMIENTO..... | 12 |
| CONVOCATORIA..... | 13 |
| CONSULTA..... | 17 |
| REALIMENTACIÓN..... | 19 |
| 1. Actividades de Comunicación y participación Ciudadana..... | 22 |
| 2. Otros Mecanismos..... | 24 |
| Eventos Institucionales:..... | 24 |
| 3. Esquema de seguimiento..... | 24 |

INTRODUCCIÓN

Con el fin de dar a conocer a todos los ciudadanos cada uno de los escenarios y mecanismos de participación con los que cuenta la entidad, diseñamos el presente documento como herramienta facilitadora y creadora de espacios de interacción efectiva con la ciudadanía.

Objetivos

- Dar a conocer cada uno de los canales de atención con los que cuenta la ciudadanía.
- Brindar una atención oportuna y con calidad a los ciudadanos – clientes
- Contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía por los servicios prestados
- Reconocer el compromiso organizacional y el servicio al ciudadano

NORMATIVIDAD

A continuación, se describe la normatividad relacionada a la entidad frente a los mecanismos y espacios de participación ciudadana.

Tabla 1. Leyes

| LEY | Descripción |
|------------------|---|
| Ley 134 de 1994 | Por la cual se dictan normas de 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 | Código 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 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 |
| 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 |

| Artículo | Descripción |
|----------|--|
| 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 de |
| Art. 270 | Vigilancia de la gestión pública |
| 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. |

1. Espacios de Participación – Descripción

FINDETER tiene diferentes canales de comunicación, los cuales permiten a los ciudadanos establecer contacto directo con la Entidad, en ellos encontrarán información asociada con la misión de la entidad, así como el portafolio de productos y servicios de la misma,

Todos los canales de atención apoyan una cultura de inclusión e igualdad para todos los clientes en condición de discapacidad y/ o de pertenecer a un grupo étnico* por lo que ofrecemos diferentes formas de comunicación tales como:

REDES SOCIALES

Objetivo: Con el fin de divulgar el mensaje institucional, promocionar el portafolio de 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

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



FACEBOOK: <http://www.facebook.com/findeter>

TWITTER: @Findeter

FINDER WEB: <http://www.youtube.com/user/FindeterWeb>

INSTAGRAM: Findetercol

*Si se presentara una solicitud de información en alguna lengua nativa aunque Findeter no tiene intérpretes, se acudiría al Ministerio de Cultura para que en caso de requerirlo, se obtenga la traducción y poder dar respuesta a este requerimiento, será la gerencia de comunicaciones encargado de este trámite.

PÁGINA WEB

www.findeter.gov.co

Objetivo: Divulgar, publicar e interactuar permanentemente con los ciudadanos, clientes y usuarios de Findeter; que deseen obtener información relacionada con el portafolio de productos y servicios de la Entidad, sedes, horarios, direcciones, teléfonos, así como requerimientos de Ley y a su vez ser fortalece el mensaje institucional y la presencia corporativa en línea.

CHAT

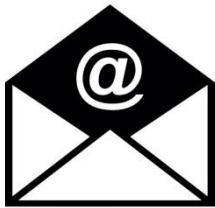


Objetivo: Ofrecer una atención oportuna que permite la comunicación con los clientes y ciudadanos sin importar en qué lugar se encuentren, a través de una interacción inmediata y en unos horarios previamente establecidos por Findeter.

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 días viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. (No aplica días festivos)

Responsable: Mercadeo

CORREO ELECTRÓNICO



Objetivo: Recibir y dar respuesta a solicitudes y/o sugerencias del Ciudadano - cliente, proveedores de servicios y entidades o partes interesadas.

finderer@findeter.gov.co

Responsable: Mercadeo

LÍNEA GRATUITA



Objetivo: Recibir y dar respuesta a solicitudes de información dudas e inquietudes de los ciudadanos colombianos, totalmente gratis desde cualquier lugar del país.

018000 116622

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 días viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. (No aplica días festivos)

Responsable: Mercadeo y Vicepresidencia de Riesgos

TELÉFONO



Objetivo: Recibir y dar respuesta a solicitudes de información dudas e inquietudes.

PBX: (1) 6230388 - 6230311

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 días viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. (No aplica días festivos)

CANALES ALTERNOS:

A continuación se describen los canales alternos definidos por FINDETER.

FINDETER VIRTUAL

Servicio tecnológico a través de nuestra página web que permite a empleados, ex-empleados e INSFOPAL, y a Clientes de líneas de crédito Redescuento (Bancos Intermediarios, Cajas de Compensación, Cooperativas, etc), obtener los servicios descritos a continuación, previa inscripción y suscripción de marco reglamentario:

- Realizar y agilizar el pago de las obligaciones financieras adquiridas con la Entidad (Redescuento, Insfopal, Empleados y Exempleados) digitando el monto del pago y realizarlo de forma segura a través de una Entidad o Corporación Bancaria;
- Registrar solicitudes de redescuento;
- Realizar solicitudes de reestructuración y abonos extraordinarios (prepagos);
- Generar las 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.

Responsable del Servicio: Vicepresidencia Comercial.

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 y respondidas de lunes a jueves de 8 a.m. a 12 a.m. y de 2 p.m. a 5 p.m. y los días viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

Esto se encuentra documentado principalmente en "ACTIVACIÓN INTERMEDIARIO CG-PR-004". También, en los siguientes documentos hacen referencia a Findeter Virtual:

- CA-PR-001 Recuperación de Cartera.
- CA-PR-002 Recuperación Cartera Empleados y Exempleados.
- CA-PR-003 Reestructuraciones de Crédito.

Esto también quedara documentado en el Plan de Participación Ciudadana, y Protocolo - Espacios de Participación, los cuales están en ajustes y serán incluidos en el SGI.

También se encuentra publicado en nuestra página web, en la ruta:

www.findeter.gov.co/servicioalcliente/plandeparticipaciónciudadana

MENSAJERÍA ELECTRÓNICA:

Herramienta tecnológica ejecutada a través de CRM o Mailchimp, que nos permite mantener relacionamiento y contacto con nuestros clientes, grupos de interés y visitantes de nuestro sitio web, de manera inmediata, mediante el envío masivo de emails, informándolos sobre aspectos de interés general y/o de negocio.

Dependencia Responsable: Jefatura de Mercadeo

Horario: A necesidad.

PÁGINA WEB VERSIÓN MÓVIL:

Servicio tecnológico que permite un mayor acercamiento con el ciudadano ya que desde su celular puede obtener toda la información que requiera sobre Findeter, sin necesidad de recurrir a un computador. En esta versión móvil puede acceder a normatividad del ciudadano, a productos, suscribirse a un boletín, hacer PQRS, entre otros.

2. Mecanismos de Participación

Son todas aquellas herramientas mediante las cuales el ciudadano participa ejerciendo sus derechos, que a la vez son de un gran valor en el tema jurídico de la entidad; para ello FINDETER ha implementado de acuerdo a la Ley los siguientes mecanismos:

Derecho de Petición:

Facultad concedida a las personas para solicitar la actuación de las autoridades y obtener una pronta respuesta. Existe el **Derecho de Petición solo de información** que es aquel que informa sobre las actuaciones de FINDETER en relación con la expedición de copias de documentos y certificados.

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 o Reclamo:

Pone a disposición de los ciudadanos y en conocimiento de la Entidad, las irregularidades, inconformidades o hechos arbitrarios que se presenten relacionados con las funciones o el servicio que presta FINDETER.

Denuncia:

Se refiere al acto por el cual un trabajador o persona externa pone en conocimiento de la Entidad mediante los mecanismos establecidos, que algo que está sucediendo es incorrecto y/o ilegal y que puede estarse cometiendo algún tipo de delito.

Sugerencia:

Recomendaciones en aspectos que puedan mejorar, facilitar, aclarar o regularizar las relaciones con los clientes y la correcta prestación de los servicios de FINDETER.

Solicitud de Información:

Aquellas inquietudes o solicitudes recibidas por los canales de comunicación que FINDETER pone a disposición de los ciudadanos.

Rendición de Cuentas:

Teniendo en cuenta que la misión de la Financiera está enfocada a generar bienestar en los colombianos, la Rendición de Cuentas se concibe como un escenario de diálogo permanente entre Findeter y la ciudadanía, las organizaciones de la sociedad civil, las asociaciones privadas y públicas y demás partes interesadas, con el propósito de propiciar la construcción de país a través del consenso y la participación ciudadana.

El diálogo es un ejercicio dinámico de intercambio de ideas en el cual la ciudadanía no solamente asume el ROL de exigir un adecuado manejo de los recursos, sino que trasciende a una actitud propositiva y de trabajo en equipo, en el cual ve plasmados sus anhelos en proyectos concretos en búsqueda de la satisfacción de las necesidades de la comunidad. Es decir, se hace también partícipe de la consecución de las metas establecidas.

Para ello, en consonancia con la Estrategia de **Gobierno Digital** del Gobierno Nacional, la Entidad tiene dispuestos 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 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 dado, el cual se ha estimado uniforme con el del Gobierno Nacional, facilitando de ésta manera un marco de referencia que posibilite implementar las evaluaciones y análisis que se constituyen en insumo para los nuevos programas y proyectos a desarrollar como resultado del ejercicio en cuestión. Tiempos de Respuesta de Canales de Comunicación

2.1 Uso de medios electrónicos en el proceso de rendición de cuentas

La participación ciudadana a través de medios electrónicos en el proceso de rendición de cuentas implica las siguientes fases descritas en la Figura 1.

Figura 1 Pasos de participación ciudadana en el proceso de rendición de cuentas



Es a través de las anteriores fases que se definió una estrategia de comunicaciones para la rendición de cuentas por medios electrónicos para FINDETER y las cuales son presentadas a continuación:

ALISTAMIENTO

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

1. Equipo de trabajo: se escoge el equipo de trabajo donde las áreas que participan son: Dirección de Comunicaciones, Dirección de Tecnología, Jefatura de Mercadeo y Gerencia de Planeación y Gestión
2. -Lugar y fecha: se establece la fecha y el medio por el cual se va a realizar

3. -Diseño y utilización de medios : en las primeras reuniones se establece el diseño y que medios se utilizaran para su divulgación
4. -Guía de RC: se publica en la pagina web la agend.
5. -Elaboración y Publicación Informe de RC: publicación
6. -Logística y tecnología
7. -Preparación canales de transmisión

CONVOCATORIA

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

Tabla 4 – Mecanismos y espacios de participación de la Convocatoria

| Medio de comunicación | Canal de comunicación | Dirección / nombre | Dependencia | Para qué se usa? | Cómo se usa? |
|-----------------------|--|---|--|---|--|
| [Web] | Banner Rendición de cuentas | http://findeter.gov.co/ | Gerencia de Comunicaciones, Gerencia de Planeación y Gestión y Jefatura de Mercadeo. | Promoción y divulgación de la rendición de cuentas 2019 | El banner es un botón que redirecciona a la sección de rendición de cuentas, donde se hace la aclaración e invitación de la audiencia pública. |
| [Intranet] | Link de Rendición de cuentas en la página web en la Intranet de FINDETER | http://findeter.gov.co/serviciosinternos | Gerencia de Comunicaciones, Gerencia de Planeación y Gestión y Jefatura de Mercadeo. | Promoción y divulgación interna de la rendición de cuentas 2019 | Link que redirecciona a la sección de rendición de cuentas de la página web, donde se hace la aclaración e invitación de la audiencia pública. |
| [Redes sociales] | [Facebook] | https://www.facebook.com/findetercol/ | 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 2019 de FINDETER. | Se realizan actividades como facebooklive |

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

| Medio de comunicación | Canal de comunicación | Dirección / nombre | Dependencia | Para qué se usa? | Cómo se usa? |
|-----------------------|-----------------------|--|----------------------------|---|---|
| [Redes sociales] | [Twitter] | @findeter | 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 2019 de FINDETER. | Invitación externa a participar en la rendición de cuentas |
| [Redes sociales] | Instagram | @findetercol | 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 2019 de FINDETER. | Invitación externa para participar en la rendición de cuentas |

| Medio de comunicación | Canal de comunicación | Dirección / nombre | Dependencia | Para qué se usa? | Cómo se usa? |
|-----------------------|-------------------------------|--|---|--|---|
| [Otros] | mailling | findeter@findeter.gov.co | Comunicación, Planeación y Mercadeo | Expectativa, promoción e invitación de la rendición de cuentas 2019 | Correos con la invitación a la rendición de cuentas 2019 (bases de datos autorizados de los clientes de la entidad) |
| [Presencial] | Teléfono | (1) 6230388 /11 u otro teléfono nuevo | Mercadeo | Expectativa, promoción e invitación de la rendición de cuentas 20189 | Mensaje Conmutador, Servicio al cliente, mensaje Interno. |
| [Otro] | Prensa | Aviso | Dirección de Comunicaciones, Planeación y Jefatura de Mercadeo. | Expectativa, promoción e invitación de la rendición de cuentas 2019 | Invitación y promoción de rendición de cuentas 2019 |
| [Web] | Encuesta de temas y preguntas | http://findeter.gov.co/ | Dirección de Comunicaciones, Planeación y Jefatura de Mercadeo. | Expectativa, promoción e invitación de la rendición de cuentas 2019 | Encuesta donde se invita a formular las preguntas y temas a la ciudadanía en general frente a la rendición de cuentas 2019. |

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] | http://www.findeter.gov.co/ | Dirección de Comunicaciones | Apoyo en la actividad de Rendición de cuentas 2019 | Foro de apoyo para generar dialogo con la ciudadanía de los temas establecidos por la oficina líder para la rendición de cuentas. |
| [Redes sociales] | [Facebook] | http://www.facebook.com/findetercol | Dirección de Comunicaciones | Apoyo en la actividad de Rendición de cuentas 2018 | facebooklive |
| [Redes sociales] | [Twitter] | @findeter | Dirección de Comunicaciones | Apoyo en la actividad de Rendición de cuentas 2019 | Se invita a través de este canal a los ciudadanos a participar en la audiencia pública. |

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

| Medio de comunicación | Canal de comunicación | Dirección / nombre | Dependencia | Para qué se usa? | Cómo se usa? |
|-----------------------|-----------------------|---|--------------------------------------|--|--|
| [Redes sociales] | [Youtube] | http://www.youtube.com/user/FindeterWeb | Gerencia de Comunicaciones | Apoyo en la actividad de Rendición de cuentas 2019 | Cubrimiento en vivo de la rendición de cuentas |
| [Redes sociales] | Chat | http://www.findeter.gov.co/ | Comunicación, Planeación y Mercadeo. | Apoyo en la actividad de Rendición de cuentas 2019 | Si se considera necesario se habilita un chat como canal de comunicación para la rendición de cuentas (con asesores que respondan a esa línea telefónica las inquietudes presentadas) |
| [Otros] | [Teléfono] | (1) 6230388 - 6230311 Ext. 1553 | Comunicación, Planeación y Mercadeo. | Apoyo en la actividad de Rendición de cuentas 2019 | Si se considera necesario se habilita línea telefónica como canal de comunicación para la rendición de cuentas (con asesores que respondan a esa línea telefónica las inquietudes presentadas) |

| Medio de comunicación | Canal de comunicación | Dirección / nombre | Dependencia | Para qué se usa? | Cómo se usa? |
|-----------------------|-----------------------|--|---|--|--|
| [Web] | [Streaming] | http://www.findeter.gov.co/ | Dirección de Comunicaciones, Planeación y Jefatura de Mercadeo. | Apoyo en la actividad de Rendición de cuentas 2019 | Transmisión del Streaming de la rendición de cuentas de 2019. Este canal de comunicación permitirá la transmisión de inquietudes desde regiones remotas, el cual recolectará las preguntas, inquietudes y observaciones de los grupos de ciudadanos participantes. |
| [Otros] | Cuenta de correo | findeter@findeter.gov.co | Dirección de Comunicaciones, Planeación y Jefatura de Mercadeo. | Apoyo en la actividad de Rendición de cuentas 2019 | Recepción de dudas o comentarios respecto a los temas de rendición de cuentas de la entidad. |

REALIMENTACIÓN

A continuación se presenta las actividades definidas por FINDETER para fase de realimentación 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] | Video memoria rendición de cuentas | http://www.findeter.gov.co/ | Dirección de Comunicaciones, Planeación y Jefatura de Mercadeo. | Presentación de los resultados del ejercicio de rendición de cuentas 2019 | Enlace en www.youtube.com con el video de la rendición de cuentas desarrollada en FINDETER |
| [Web] | Documento de rendición de cuentas | http://www.findeter.gov.co/ | Control Interno | Presentación de los resultados del ejercicio de rendición de cuentas 2019 a través del documento de resultados | Presentación de los resultados del ejercicio de rendición de cuentas 2019 a través de un documento de resultados publicado en la página web de FINDETER. |
| [Redes sociales] | [Facebook] | http://www.facebook.com/findeter | Dirección de Comunicaciones | Divulgación de resultados rendición de cuentas 2019 | A través de la red social se divulga los enlaces del documento de rendición de cuentas y del video memoria de la rendición de cuentas 2019. |

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

| Mecanismo | Tiempo de respuesta | Responsable |
|---|---|----------------------------------|
| Derecho de Petición | Se cuenta con un tiempo de respuesta de 15 días hábiles. | Jefatura de Mercadeo |
| Derecho de Petición solo de información | Tiempo máximo de respuesta de 10 días hábiles. | Jefatura de Mercadeo |
| Formulación de Consultas | Tiempo de respuesta de máximo 15 días hábiles. | Jefatura de Mercadeo |
| Queja o Reclamo | Tiempo de respuesta de 15 días hábiles, tanto para quejas como para reclamos. | Jefatura de Mercadeo |
| Denuncia | Tiempo indeterminado de respuesta sujeto a investigación. | Vicepresidencia de Riesgos |
| Solicitud de Información | Tiempo de respuesta de 15 días hábiles. | Jefatura de Mercadeo |
| Rendición de Cuentas | Se realiza una vez al año invitando a la ciudadanía a participar. | Gerencia de Planeación y Gestión |
| Boletines de Prensa | Se realizan de acuerdo con estrategia de Prensa. | Gerencia de Comunicaciones |
| Ruedas de Prensa | Se convoca de acuerdo con la Estrategia de Prensa | Gerencia de Comunicaciones |

| Mecanismo | Tiempo de respuesta | Responsable |
|-------------------------|---|----------------------------|
| Redes Sociales | Se realiza de acuerdo a la estrategia de comunicación y necesidades. | Gerencia de Comunicaciones |
| Foro Virtual | Se realiza de acuerdo con la estrategia de Mercadeo y Comunicaciones. | Jefatura de Mercadeo |
| 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 | Jefatura de Mercadeo |

1. 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 vigencia 2018

| ACTIVIDADES | TIEMPO | Área Responsable |
|--|---|-----------------------------|
| PÁGINA WEB | | |
| Publicar noticias de interés para la ciudadanía | De acuerdo a necesidad. Mensual, Trimestral, Semestral y Anual. | Gerencia de comunicaciones. |
| Publicar resultados de gestión de la Entidad | De acuerdo a necesidad. Mensual, Trimestral, Semestral y Anual. | Gerencia de comunicaciones. |
| Generar banners promocionales, para informar a la ciudadanía los productos de su interés | De acuerdo con Productos y Servicios de Interés. | Gerencia de comunicaciones. |
| 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 a necesidad. Mensual, Trimestral, Semestral y Anual. | Gerencia de comunicaciones. |

| ACTIVIDADES | TIEMPO | Área Responsable |
|--|---|--|
| REDES SOCIALES | | |
| Atender diariamente los comentarios generados en el muro de Facebook y los tweets publicados por los diferentes usuarios | Diariamente. | Gerencia de comunicaciones. |
| Enviar al área de Servicio al Cliente, los PQR que lleguen a través de las Redes Sociales, para el debido trámite y seguimiento | Cuando se presente el caso. | Gerencia de comunicaciones. |
| Difundir a través las redes sociales noticias de la Entidad, que sean de interés para la ciudadanía en general | Diariamente. | Gerencia de comunicaciones. |
| 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. |
| EVENTOS INSTITUCIONALES | | |
| 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 y Mercadeo. |
| Realizar capacitaciones a consumidores financieros | Permanentemente | Vicepresidencia Comercial |
| ESTRATEGIA DE PRENSA | | |
| Publicar y divulgar a través de boletines de prensa, los resultados de gestión de 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 | Permanentemente | Gerencia de comunicaciones. |
| Convocar a ruedas de prensa regionales, que les permita a los periodistas locales conocer el impacto social de las obras financiadas por Findeter o los programas adelantados, para que a través de estos se entere la comunidad. | Cuando se presente la oportunidad | Gerencia de comunicaciones. |
| FOROS VIRTUALES | | |
| Programar Foros Virtuales Temáticos que le permitan a Findeter interactuar con los usuarios que quieran conocer en detalle las | Cuando amerite | Gerencia de comunicaciones |

| ACTIVIDADES | TIEMPO | Área Responsable |
|---|--------|-----------------------|
| actividades que realiza la Entidad, y así puedan acceder a este tipo de proyectos, en beneficio de sus comunidades. Algunos de los temas que se tratan en los foros son: Rendición de cuentas Aspectos de planeación estratégica | | Jefatura de Mercadeo. |

2. Otros Mecanismos

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

Eventos Institucionales:

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

3. 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 documentará y registran las evidencias e insumos para la ejecución de los mecanismos, espacios y canales de comunicación para la atención ciudadana.