



**PLAN DE PARTICIPACION
CIUDADANA
AÑO 2017**

**Código: GC-DA-30
Versión 4**

Bogotá D.C., Abril 2017

Contenido

1. Espacios de Participación.....	6
PÁGINA WEB.....	6
CHAT.....	7
Objetivo: Ofrecer una atención oportuna que permita la comunicación inmediata con los clientes y ciudadanos sin importar en qué lugar se encuentren, a través en unos horarios previamente establecidos por Findeter.	7
CORREO ELECTRÓNICO.....	7
LÍNEA GRATUITA 018000 116622	8
FAX.....	8
CANALES ALTERNOS:.....	8
2. Mecanismos de Participación	11
Derecho de Petición:	11
Formulación de Consultas:	11
Queja o Reclamo:	11
Denuncia:	11
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.....	11
Sugerencia:	11
Solicitud de Información:.....	11
Rendición de Cuentas:	11
2.1 Uso de medios electrónicos en el proceso de rendición de cuentas	13
CONVOCATORIA.....	13
CONSULTA.....	18
REALIMENTACIÓN	21
3. Actividades de Comunicación y participación Ciudadana	26
4. Otros Mecanismos.....	28
Boletines de Prensa:	29
Ruedas de Prensa:.....	29
Eventos Institucionales:.....	29
5. Esquema de seguimiento	29

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

- 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
- Dar a conocer cada uno de los canales y horarios con los que cuenta Findeter.
- 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

FINDETER cuenta con diferentes canales de comunicación, los cuales permiten a los ciudadanos establecer un contacto directo en donde se les brinda información asociada con la misión, portafolio de productos, servicios y/ o cualquier información relacionada con Findeter.

Estos son descritos de la siguiente manera:

REDES SOCIALES

Objetivo: Divulgar, promocionar información de Findeter para poder generar un mayor acercamiento con la comunidad.

Findeter abre espacio en las redes sociales para gestionar diariamente información de interés para la ciudadanía.



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

TWITTER: @Findeter

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

INSTAGRAM: Findeter1

Fecha Disponible para la Participación: Vigencia Año 2017

PÁGINA WEB

Objetivo: Divulgar, publicar e interactuar permanentemente con los ciudadanos, clientes de Findeter; que deseen obtener información relacionada con el

portafolio de productos y servicios, sedes, horarios, direcciones, teléfonos, requerimientos de Ley entre otros.



www.findeter.gov.co

Fecha Disponible para la Participación: Vigencia Año 2017

CHAT

Objetivo: Ofrecer una atención oportuna que permita la comunicación inmediata con los clientes y ciudadanos sin importar en qué lugar se encuentren, a través 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)

Fecha Disponible para la Participación: Vigencia Año 2017

CORREO ELECTRÓNICO

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



findeter@findeter.gov.co

Fecha Disponible para la Participación: Vigencia Año 2017

LÍNEA GRATUITA 018000 116622

Objetivo: Recibir y dar respuesta a solicitudes de información dudas e inquietudes de los ciudadanos, totalmente gratis.



Teléfono: 018000116622

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)

Fecha Disponible para la Participación: Vigencia Año 2017

FAX

Objetivo: Recibir información, datos o gráficos por vía telefónica.



FAX: 6230260

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (No aplican días festivos)

Fecha Disponible para la Participación: Vigencia Año 2017

CANALES ALTERNOS:

A continuación se describen los canales alternos definidos por Findeter.

NOTIFINDETER

Noticiero institucional de la entidad que informa a toda la ciudadanía y grupos de interés sobre los proyectos que se han financiado o participa FINDETER, así como sobre las iniciativas lideradas por la Entidad, convenios u otras actividades de interés público y de actualidad institucional.

Dependencia Responsable: Dirección de Comunicaciones

Canal de Emisión: www.youtube.com

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.

También se encuentra publicado en nuestra página web, en la ruta:
http://www.findeter.gov.co/publicaciones/acerca_de_findeter_virtual_pub

Espacios Institucionales en Televisión:

FINDETER tiene un espacio institucional en televisión:

MINUTO FINDETER

Espacio institucional de la Entidad, que se emite a través de los canales regionales y en el que se destaca una actividad o proyecto, que con la participación de Findeter, genera un impacto regional en la comunidad.

Dependencia Responsable: Dirección de Comunicaciones

Horario de emisión: Al medio día, dentro de la emisión de los noticieros de algunos los canales regionales.

Canal de Emisión: Canales Regionales.

MENSAJERÍA ELECTRÓNICA:

Herramienta tecnológica ejecutada a través 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 y dirección de Comunicaciones

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 enfocado 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 participe de la consecución de las metas establecidas.

Para ello, en consonancia con la Estrategia de **Gobierno en Línea "GEL"** 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:

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/	Dirección de Comunicaciones, Planeación y Jefatura de Mercadeo.	Promoción y divulgación de la rendición de cuentas 2016	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 y donde se invita a formular las preguntas a la ciudadanía en general.
[Intranet]	Link de Rendición de cuentas en la página web en la Intranet de FINDETER	http://prisma/	Dirección de Comunicaciones, Planeación y Jefatura de Mercadeo.	Promoción y divulgación de la rendición de cuentas 2016	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 y donde se invita a formular las preguntas a la ciudadanía en general.
[Redes sociales]	[Facebook]	http://www.facebook.com/findeter	Dirección 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 relacionadas con la gestión 2015 de FINDETER.	Invitación interna y externa a visitar el banner que estaba en la página web sobre la rendición de cuentas

Medio de comunicación	Canal de comunicación	Dirección / nombre	Dependencia	Para qué se usa?	Cómo se usa?
[Redes sociales]	[Twitter]	@findeter	Dirección 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 2015 de FINDETER.	Invitación interna y externa a visitar el banner que estaba en la página web sobre la rendición de cuentas
[Redes sociales]	[youtube]	http://www.youtube.com/user/FindeterWeb	Dirección 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 2015 de FINDETER.	Invitación interna y externa a visitar el banner que está en la página web sobre la rendición de cuentas
[Redes sociales]	Instagram	@findeter1	Dirección de Comunicaciones	Desarrollar y ejecutar la estrategia de comunicación por los diferentes canales o medios de comunicación que permitan la mayor	Invitación interna y externa para participar en la rendición de cuentas

Medio de comunicación	Canal de comunicación	Dirección / nombre	Dependencia	Para qué se usa?	Cómo se usa?
				participación ciudadana sobre las temáticas relacionadas con la gestión 2015 de FINDETER.	
[Otros]	mailling	findeter@findeter.gov.co	Dirección de Comunicación es, Planeación y Jefatura de Mercadeo.	Expectativa, promoción e invitación de la rendición de cuentas 205	Correos masivos con la invitación a la rendición de cuentas 2016 (bases de datos autorizados de los clientes de la entidad)
[Presencia I]	Teléfono	6 23 03 88 – 623 03 11	Jefatura de Mercadeo.	Expectativa, promoción e invitación de la rendición de cuentas 2016 (Mensaje Conmutador, Servicio al cliente, mensaje Interno.)	Invitación a participar en la rendición de cuentas 2016
[Otro]	Prensa	Aviso	Dirección de Comunicación es, Planeación y Jefatura de Mercadeo.	Expectativa, promoción e invitación de la rendición de cuentas 2016	Campaña de expectativa, invitación y promoción de rendición de cuentas 2016

Medio de comunicación	Canal de comunicación	Dirección / nombre	Dependencia	Para qué se usa?	Cómo se usa?
[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 2016	Encuesta donde se invita a formular las preguntas y temas a la ciudadanía en general frente a la rendición de cuentas 2016.
[Otro]	Prensa Interna	NotiFindeter	Dirección de Comunicaciones, Planeación y Jefatura de Mercadeo.	Expectativa, promoción e invitación de la rendición de cuentas 2016	Campaña de expectativa, invitación y promoción de rendición de cuentas 2016
[Otro]	Prensa del país	On Line - medios de comunicación por terceros	Dirección de Comunicaciones, Planeación y Jefatura de Mercadeo.	Expectativa, promoción e invitación de la rendición de cuentas 2016	Invitación y promoción de rendición de cuentas 2016

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 2016	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/findeter	Dirección de Comunicaciones	Apoyo en la actividad de Rendición de cuentas 2016	El cm de la entidad invita a través de este canal al ciudadano a ver y participar en la audiencia pública.

Medio de comunicación	Canal de comunicación	Dirección / nombre	Dependencia	Para qué se usa?	Cómo se usa?
[Redes sociales]	[Twitter]	@findeter	Dirección de Comunicaciones	Apoyo en la actividad de Rendición de cuentas 2016	Se invita a través de este canal a los ciudadanos a ver y participar en la audiencia pública.
[Redes sociales]	[Youtube]	http://www.youtube.com/user/FindeterWeb	Dirección de Comunicaciones	Apoyo en la actividad de Rendición de cuentas 2016	Se invita a través de este canal a los ciudadanos a ver y participar en la audiencia pública. Cubrimiento en vivo de la rendición de cuentas
[Redes sociales]	Chat	http://www.findeter.gov.co/	Dirección de Comunicaciones, Planeación y Jefatura de Mercadeo.	Apoyo en la actividad de Rendición de cuentas 2016	Se habilita un chat como canal de comunicación para la rendición de cuentas (con asesores que

Medio de comunicación	Canal de comunicación	Dirección / nombre	Dependencia	Para qué se usa?	Cómo se usa?
					respondan a esa línea telefónica las inquietudes presentadas)
[Otros]	[Teléfono]	6230388 - 6230311 Ext. 1553	Dirección de Comunicaciones, Planeación y Jefatura de Mercadeo.	Apoyo en la actividad de Rendición de cuentas 2016	Se habilita una línea telefónica como canal de comunicación para la rendición de cuentas (con asesores que respondan a esa línea telefónica las inquietudes presentadas)
[Web]	[Streaming]	http://www.findeter.gov.co/	Dirección de Comunicaciones, Planeación y Jefatura de Mercadeo.	Apoyo en la actividad de Rendición de cuentas 2016	Transmisión del Streaming de la rendición de cuentas de 2015. Este canal de comunicación permitirá la

Medio de comunicación	Canal de comunicación	Dirección / nombre	Dependencia	Para qué se usa?	Cómo se usa?
					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 2016	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 de 2016	Enlace en www.youtube.com con el video de la rendición de cuentas desarrollada en FINDETER
[Web]	[Correo electrónico]	findeter@findeter.gov.co	Dirección de Comunicaciones, Planeación y Jefatura de Mercadeo.	Presentación de los resultados del ejercicio de rendición de cuentas de 2016	Envió del documento de rendición de cuentas 2016 a través de correo electrónico (bases de datos autorizados)
[Web]	Documento de 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 de 2016 a través del documento de	Presentación de los resultados del ejercicio de rendición de cuentas 2016 a través de un documento de resultados publicado en la página web de

Medio de comunicación	Canal de comunicación	Dirección / nombre	Dependencia	Para qué se usa?	Cómo se usa?
				resultados	FINDETER.
[Redes sociales]	[Facebook]	http://www.facebook.com/findeter	Dirección de Comunicaciones	Divulgación de resultados rendición de cuentas 2016	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 2016.
[Redes sociales]	[Twitter]	@findeter	Dirección de Comunicaciones	Divulgación de resultados rendición de cuentas 2016	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 2016.

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	Dirección de Comunicaciones	Divulgación de resultados rendición de cuentas 2015	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 2015.

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.	Secretaría general
Derecho de Petición solo de información	Tiempo máximo de respuesta de 10 días hábiles.	Secretaría general
Formulación de Consultas	Tiempo de respuesta de máximo 30 días hábiles.	Jefatura de Mercadeo
Queja o Reclamo	Tiempo de respuesta de 15 días hábiles, tanto para quejas como para reclamos.	Secretaría general
Denuncia	Tiempo indeterminado de respuesta sujeto a investigación.	Vicepresidencia de Créditos y 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
Boletines de Prensa	Se realizan de acuerdo con estrategia de Prensa.	Dirección de Comunicaciones
Ruedas de Prensa	Se convoca de acuerdo con la Estrategia de Prensa y las Rondas de Negocio que realiza el vocero principal.	Dirección de Comunicaciones
Redes Sociales	Se realiza diariamente cubrimiento de gestión a través de estos canales de interacción ciudadana.	Dirección de Comunicaciones

Mecanismo	Tiempo de respuesta	Responsable
Foro Virtual	Se realiza de acuerdo con la estrategia de Mercadeo y Comunicaciones.	Jefatura de Mercadeo
Eventos Institucionales	Se realiza permanentemente por todo el país, de acuerdo con un cronograma de eventos anual.	Jefatura de Mercadeo
Chat	Se presta todos los días el servicio a través del área de Servicio al Cliente.	Jefatura de Mercadeo

3. 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 2014.

ACTIVIDADES	TIEMPO	Área Responsable
PÁGINA WEB		
Publicar noticias de interés para la ciudadanía	Diariamente.	Dirección de comunicaciones.
Publicar resultados de gestión de la Entidad	Mensual, Trimestral, Semestral y Anual.	Dirección de comunicaciones.
Generar banner promocionales, para informar a la ciudadanía los productos de su interés	De acuerdo con Productos y Servicios de Interés.	Dirección 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	Mensualmente.	Dirección de comunicaciones.
REDES SOCIALES		
Atender diariamente los comentarios generados en el muro de Facebook y los tweets publicados por los diferentes usuarios	Diariamente.	Dirección de comunicaciones.

ACTIVIDADES	TIEMPO	Área Responsable
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.	Dirección de comunicaciones.
Difundir a través las redes sociales noticias de la Entidad, que sean de interés para la ciudadanía en general	Diariamente.	Dirección 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.	Dirección 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.	Dirección de comunicaciones - Jefatura de Mercadeo.
Realizar conferencias a grupos específicos, con el fin de capacitar y formar sobre el objeto de FINDETER, con el fin de ampliar el panorama de conocimiento e incrementar el nivel de participación de los clientes-usuarios.	Permanentemente	Dirección de comunicaciones - Jefatura de Mercadeo.
ESTRATEGIA DE PRENSA		
Publicar y divulgar a través de boletines de prensa, los	Permanentemente	Dirección de comunicaciones.

ACTIVIDADES	TIEMPO	Área Responsable
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		
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	Dirección de comunicaciones.
FOROS VIRTUALES		
Programar Foros Virtuales Temáticos que le permitan a Findeter interactuar con los usuarios que quieran conocer en detalle las 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	Cuando amerite	Dirección de comunicaciones - Jefatura de Mercadeo.

4. Otros Mecanismos

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

Boletines de Prensa:

Actividad establecida dentro de la Estrategia de Prensa de la Entidad, para difundir permanentemente los resultados de gestión de FINDETER, el impacto social de su estrategia, la información corporativa, el portafolio de servicios y su participación en políticas y programas del Gobierno Nacional, a través de información de interés regional o nacional. Esta información de interés para toda la ciudadanía, es canalizada a través de los diferentes medios masivos de comunicación, con el fin de garantizar que la información llegue a todos los públicos, de manera clara, oportuna y efectiva.

Ruedas de Prensa:

Son escenarios de participación en los que FINDETER convoca a medios masivos de comunicación 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 nuestro públicos objetivos. Y generar una relación personalizada con la ciudadanía que esté interesada en conocer en detalle lo que hacemos en FINDETER.

5. 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.