



## PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Código: GC-DA-30

**VERSIÓN No. 5**

**Financiera del Desarrollo – FINDETER**

### Contenido

1. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN – DESCRIPCIÓN .....	7
PÁGINA WEB.....	8
www.findeter.gov.co.....	8
CHAT .....	8
CORREO ELECTRÓNICO .....	8
LÍNEA GRATUITA .....	9
018000 116622 .....	9
TELÉFONO .....	9
2. CANALES ALTERNOS .....	9
3. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN .....	12
Derecho de Petición:.....	12
Formulación de Consultas:.....	12
Queja o Reclamo: .....	12
Denuncia:.....	12
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.....	12
Sugerencia:.....	12
Solicitud de Información:.....	12
4. Rendición de Cuentas: .....	12
4.1 Uso de medios electrónicos en el proceso de rendición de cuentas .....	13
ALISTAMIENTO.....	15
CONVOCATORIA .....	15
CONSULTA .....	21
REALIMENTACIÓN .....	25
DISCUSIÓN.....	26
RESULTADO.....	26
5. TIEMPO DE RESPUESTA DE ACUERDO A SOLICITUD .....	27

6.	ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	29
7.	OTROS MECANISMOS.....	32
	Boletines de Prensa: .....	32
	Ruedas de Prensa: .....	33
	Eventos Institucionales: .....	33
8.	ESQUEMA DE SEGUIMIENTO.....	33

## 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 lo ciudadanos establecer un contacto en donde se les brinda encontraran 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 la dirección de telecomunicaciones 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

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

**INSTAGRAM:** Findeter

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

## PÁGINA WEB

[www.findeter.gov.co](http://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

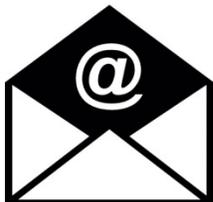


**Objetivo:** Ofrecer una atención oportuna que permite la comunicación con los clientes y ciudadanos sin importar en qué lugar se encuentren, a través de una interacción inmediata y en unos horarios previamente establecidos por Findeter.

**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:** Jefatura de 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](mailto:finderer@findeter.gov.co)

**Responsable:** Jefatura de 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:** Jefatura de Mercadeo- Secretaria General- Vicepresidencia de Riesgos

## TELÉFONO



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

**PBX: 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)

## 2. 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 financia o participa FINDETER en todo el país y que tienen impacto en la comunidad; así como sobre las iniciativas lideradas por la Entidad, convenios u otras actividades de interés público y la actualidad institucional.

**Dependencia Responsable:** Dirección de Comunicaciones

**Canal de Emisión:** [www.youtube.com](http://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:** Vicepresidente 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 próximamente incluidos en el SGI.

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

#### **Espacios Institucionales en Radio:**

FINDETER tiene un espacio institucional en radio:

#### **AL AIRE FINDETER**

Espacio institucional de la Entidad, que se emite a través de las emisoras regionales, donde se comunica que estamos haciendo en cada una de las regiones

**Dependencia Responsable:** Dirección de Comunicaciones

**Horario de emisión:** martes

**Canal de Emisión:** Emisoras Regionales.

#### **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.

### 3. 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.

### 4. 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 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

#### **4.1 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 página web la agenda.
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:

	<b>PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>	<b>Código:</b> GC-DA-030 <b>Versión:</b> 5 <b>Fecha de aprobación:</b> 30-Mar- 2018
---	--	--

**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	<a href="http://findeter.gov.co/">http://findeter.gov.co/</a>	Dirección de Comunicaciones, Planeación y Jefatura de Mercadeo.	Promoción y divulgación de la rendición de cuentas 2018	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	<a href="http://prisma/">http://prisma/</a>	Dirección de Comunicaciones, Planeación y Jefatura de Mercadeo.	Promoción y divulgación interna de la rendición de cuentas 2018	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.



**PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA**

**Código:** GC-DA-030  
**Versión:** 5  
**Fecha de aprobación:**  
 30-Mar- 2018

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/findeter">http://www.facebook.com/findeter</a>	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 2018 de FINDETER.	Se realizan actividades como facebooklive
[Redes sociales]	[Twitter]	<a href="#">@findeter</a>	Dirección de Comunicaciones	Desarrollar y ejecutar la estrategia de comunicación por los diferentes canales o medios de	Invitación externa a participar en la rendición de cuentas



**PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA**

**Código:** GC-DA-030  
**Versión:** 5  
**Fecha de aprobación:**  
 30-Mar- 2018

Medio de comunicación	Canal de comunicación	Dirección / nombre	Dependencia	Para qué se usa?	Cómo se usa?
				comunicación que permitan la mayor participación ciudadana sobre las temáticas relacionada con la gestión 2018 de FINDETER.	
[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 participación ciudadana sobre las temáticas relacionadas	Invitación externa para participar en la rendición de cuentas



PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA

Código: GC-DA-030  
Versión: 5  
Fecha de aprobación:  
30-Mar- 2018

Medio de comunicación	Canal de comunicación	Dirección / nombre	Dependencia	Para qué se usa?	Cómo se usa?
				con la gestión 2018 de FINDETER.	
[Otros]	mailling	<a href="mailto:findeter@findeter.gov.co">findeter@findeter.gov.co</a>	Dirección de Comunicaciones, Planeación y Jefatura de Mercadeo.	Expectativa, promoción e invitación de la rendición de cuentas 2018	Correos con la invitación a la rendición de cuentas 2018 (bases de datos autorizados de los clientes de la entidad)
[Presencial]	Teléfono	6 23 03 88 – 623 03 11 u otro teléfono nuevo	Jefatura de Mercadeo.	Expectativa, promoción e invitación de la rendición de cuentas 2018	Mensaje Conmutador, Servicio al cliente, mensaje Interno.



**PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA**

**Código:** GC-DA-030  
**Versión:** 5  
**Fecha de aprobación:**  
 30-Mar- 2018

Medio de comunicación	Canal de comunicación	Dirección / nombre	Dependencia	Para qué se usa?	Cómo se usa?
[Otro]	Prensa	<a href="#">Aviso</a>	Dirección de Comunicaciones, Planeación y Jefatura de Mercadeo.	Expectativa, promoción e invitación de la rendición de cuentas 2018	Invitación y promoción de rendición de cuentas 2018
[Web]	Encuesta de temas y preguntas	<a href="http://findeter.gov.co/">http://findeter.gov.co/</a>	Dirección de Comunicaciones, Planeación y Jefatura de Mercadeo.	Expectativa, promoción e invitación de la rendición de cuentas 2018	Encuesta donde se invita a formular las preguntas y temas a la ciudadanía en general frente a la rendición de cuentas 2018.

	<b>PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>	<b>Código:</b> GC-DA-030 <b>Versión:</b> 5 <b>Fecha de aprobación:</b> 30-Mar- 2018
---	--	--

## 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>	Dirección de Comunicaciones	Apoyo en la actividad de Rendición de cuentas 2018	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]	<a href="http://www.facebook.com/findeter">http://www.facebook.com/findeter</a>	Dirección de Comunicaciones	Apoyo en la actividad de Rendición de cuentas 2018	facebooklive

Medio de comunicación	Canal de comunicación	Dirección / nombre	Dependencia	Para qué se usa?	Cómo se usa?
[Redes sociales]	[Twitter]	<a href="https://twitter.com/findeter">@findeter</a>	Dirección de Comunicaciones	Apoyo en la actividad de Rendición de cuentas 2018	Se invita a través de este canal a los ciudadanos a participar en la audiencia pública.
[Redes sociales]	[Youtube]	<a href="http://www.youtube.com/user/FindeterWeb">http://www.youtube.com/user/FindeterWeb</a>	Dirección de Comunicaciones	Apoyo en la actividad de Rendición de cuentas 2018	Cubrimiento en vivo de la rendición de cuentas
[Redes sociales]	Chat	<a href="http://www.findeter.gov.co/">http://www.findeter.gov.co/</a>	Dirección de Comunicaciones, Planeación y Jefatura de Mercadeo.	Apoyo en la actividad de Rendición de cuentas 2018	Si se considera necesario se habilita un chat como canal de comunicación para la rendición de cuentas (con



**PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA**

**Código:** GC-DA-030  
**Versión:** 5  
**Fecha de aprobación:**  
 30-Mar- 2018

Medio de comunicación	Canal de comunicación	Dirección / nombre	Dependencia	Para qué se usa?	Cómo se usa?
					asesores que 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 2018	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)



PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA

Código: GC-DA-030  
Versión: 5  
Fecha de aprobación:  
30-Mar- 2018

Medio de comunicación	Canal de comunicación	Dirección / nombre	Dependencia	Para qué se usa?	Cómo se usa?
[Web]	[Streaming ]	<a href="http://www.findeter.gov.co/">http://www.findeter.gov.co/</a>	Dirección de Comunicaciones , Planeación y Jefatura de Mercadeo.	Apoyo en la actividad de Rendición de cuentas 2018	Transmisión del Streaming de la rendición de cuentas de 2018. 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.

	<b>PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>	<b>Código:</b> GC-DA-030 <b>Versión:</b> 5 <b>Fecha de aprobación:</b> 30-Mar- 2018
---	--	--

Medio de comunicación	Canal de comunicación	Dirección / nombre	Dependencia	Para qué se usa?	Cómo se usa?
[Otros]	Cuenta de correo	<a href="mailto:findeter@findeter.gov.co">findeter@findeter.gov.co</a>	Dirección de Comunicaciones, Planeación y Jefatura de Mercadeo.	Apoyo en la actividad de Rendición de cuentas 2018	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	<a href="http://www.findeter.gov.co/">http://www.findeter.gov.co/</a>	Dirección de Comunicaciones, Planeación y Jefatura de Mercadeo.	Presentación de los resultados del ejercicio de rendición de cuentas 2018	Enlace en <a href="http://www.youtube.com">www.youtube.com</a> con el video de la rendición de cuentas desarrollada en FINDETER

	<b>PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>	<b>Código:</b> GC-DA-030 <b>Versión:</b> 5 <b>Fecha de aprobación:</b> 30-Mar- 2018
---	--	--

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 2018 a través del documento de resultados	Presentación de los resultados del ejercicio de rendición de cuentas 2018 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>	Dirección de Comunicaciones	Divulgación de resultados rendición de cuentas 2018	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 2018.

### DISCUSIÓN

Se realiza el evento en el medio de comunicación que se haya establecido en la fecha adicional se usan las redes como la página web de la entidad, [www.youtube.com](http://www.youtube.com) y Facebook para hacer la transmisión en vivo

### RESULTADO

Se realiza la publicación del informe de los resultados obtenidos en la rendición de cuentas.

	<b>PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>	<b>Código:</b> GC-DA-030 <b>Versión:</b> 5 <b>Fecha de aprobación:</b> 30-Mar- 2018
---	--	--

## 5. TIEMPO DE RESPUESTA DE ACUERDO A SOLICITUD

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 15 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	Gerencia de Planeación

Mecanismo	Tiempo de respuesta	Responsable
	a participar.	
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	Dirección de Comunicaciones
Redes Sociales	Se realiza de acuerdo a la estrategia de comunicación y necesidades.	Dirección 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

	<b>PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>	<b>Código:</b> GC-DA-030 <b>Versión:</b> 5 <b>Fecha de aprobación:</b> 30-Mar- 2018
---	--	--

## 6. 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
<b>PÁGINA WEB</b>		
Publicar noticias de interés para la ciudadanía	De acuerdo a necesidad. Mensual, Trimestral, Semestral y Anual.	Dirección de comunicaciones.
Publicar resultados de gestión de la Entidad	De acuerdo a necesidad .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	De acuerdo a necesidad. Mensual, Trimestral, Semestral y Anual.	Dirección de comunicaciones.
<b>REDES SOCIALES</b>		
Atender diariamente los	Diariamente.	Dirección de

ACTIVIDADES	TIEMPO	Área Responsable
comentarios generados en el muro de Facebook y los tweets publicados por los diferentes usuarios		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.	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	De acuerdo con la agenda de eventos proyectada.	Dirección de comunicaciones - Jefatura de Mercadeo.

ACTIVIDADES	TIEMPO	Área Responsable
ciudadanía, con el fin de divulgar la misión de FINDETER y el resultado de su impacto social en las regiones		
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 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	Dirección 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	Dirección de comunicaciones.

	<b>PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>	<b>Código:</b> GC-DA-030 <b>Versión:</b> 5 <b>Fecha de aprobación:</b> 30-Mar- 2018
---	--	--

ACTIVIDADES	TIEMPO	Área Responsable
<b>FOROS VIRTUALES</b>		
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.

## 7. 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

	<b>PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>	<b>Código:</b> GC-DA-030 <b>Versión:</b> 5 <b>Fecha de aprobación:</b> 30-Mar- 2018
---	--	--

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.

### **8. 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.