



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

Código: GC-DA-30

VERSIÓN No. 10

Bogotá D.C 15/07/2021

Contenido

EI SERVICIO CIUDADANO.....	7
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.....	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
4. Rendición de Cuentas:.....	11
4.1 Uso de medios electrónicos en el proceso de rendición de cuentas.....	12
ALISTAMIENTO	13
CONVOCATORIA.....	14
CONSULTA	17
REALIMENTACIÓN	20
DISCUSIÓN.....	20

RESULTADO	20
5. TIEMPO DE RESPUESTA DE ACUERDO A SOLICITUD	21
6. ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	22
7. OTROS MECANISMOS	24
Ruedas de Prensa:	24
Eventos Institucionales:.....	24
8. ESQUEMA DE SEGUIMIENTO	25

INTRODUCCIÓN

Con el fin de dar a conocer a todos los ciudadanos cada uno de los escenarios y mecanismos de participación ciudadana y el servicio al ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Este documento se convierte en uno de los principales elementos para su efectivo cumplimiento, toda vez que permite vincular a los ciudadanos con sus saberes, conocimientos y experiencias en la construcción, seguimiento y control de las políticas, programas, planes, proyectos, servicios y trámites que desarrolla la Entidad garantizando así su transparencia, pertinencia, oportunidad, y calidad con los que cuenta la entidad, con este propósito 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
Carta Democrática de la Organización de los Estados Americanos	Artículo 6: “Participación Ciudadana como derecho y responsabilidad.”
	Artículo 7: “Democracia como condición indispensable para el ejercicio de los derechos.
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas 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	Descripción
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.

EL SERVICIO CIUDADANO

Se entiende como el Conjunto de iniciativas y actividades propias del quehacer necesarios para gestionar y dar respuesta satisfactoria en términos de calidad, cobertura y cumplimiento a las peticiones y requerimientos que los ciudadanos, es por consiguiente que Findeter cuenta con los siguientes:

1. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN – DESCRIPCIÓN

FINDETER tiene diferentes canales de comunicación, los cuales permiten a los ciudadanos establecer un contacto en donde 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 Gerencia 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

INSTAGRAM: Findetercol

*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 Gerencia de comunicaciones la encargada 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

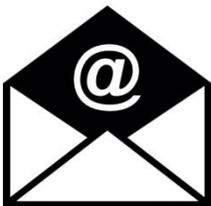


Objetivo: Ofrecer una atención oportuna que permite la comunicación con los clientes y ciudadanos sin importar en qué lugar se encuentren, a través de una interacción inmediata y en unos horarios previamente establecidos por Findeter.

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 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

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.

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, Infopal, 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 próximamente incluidos en el SGI.

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

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.

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: GC-DA-30 Versión: 10 Fecha de Aprobación:
---	--	--

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



Es a través de las anteriores fases 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: Gerencia de Comunicaciones y mercadeo, Dirección de Tecnología, 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:

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: GC-DA-30 Versión: 10 Fecha de Aprobación:
---	--	--

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, Planeación y Jefatura de Mercadeo.	Promoción y divulgación de la rendición de cuentas	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.
[Redes sociales]	[Facebook]	http://www.facebook.com/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 de FINDETER	Se realizan actividades como facebooklive
[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 de FINDETER.	Invitación externa a participar en la rendición de cuentas

Medio de comunicación	Canal de comunicación	Dirección / nombre	Dependencia	Para qué se usa?	Cómo se usa?
[Redes sociales]	Instagram	@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 de FINDETER.	Invitación externa para participar en la rendición de cuentas
[Otros]	mailling	findeter@findeter.gov.co	Gerencia de Comunicaciones, Planeación y Jefatura de Mercadeo.	Expectativa, promoción e invitación de la rendición de cuentas	Correos con la invitación a la rendición de cuentas (bases de datos autorizados de los clientes de la entidad)
[Presencial]	Teléfono	(1) 623 03 88 – 623 03 11 u otro teléfono nuevo	Jefatura de Mercadeo.	Expectativa, promoción e invitación de la rendición de cuentas	Mensaje Conmutador, Servicio al cliente, mensaje Interno.
[Web]	Encuesta de temas y preguntas	http://findeter.gov.co/	Gerencia de Comunicaciones, Planeación y Jefatura de Mercadeo.	Expectativa, promoción e invitación de la rendición de cuentas	Encuesta donde se invita a formular las preguntas y temas a la ciudadanía en general frente a la rendición de cuentas.

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: GC-DA-30 Versión: 10 Fecha de Aprobación:
---	--	--

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/	Gerencia de Comunicaciones	Apoyo en la actividad de Rendición de cuentas	Foro de apoyo para generar dialogo con la ciudadanía de los temas establecidos por la oficina líder para la rendición de cuentas.
[Redes sociales]	[Twitter]	@findeter	Gerencia de Comunicaciones	Apoyo en la actividad de Rendición de cuentas	Se invita a través de este canal a los ciudadanos a participar en la audiencia pública.
[Redes sociales]	Chat	http://www.findeter.gov.co/	Gerencia de Comunicaciones, Planeación y Jefatura de Mercadeo.	Apoyo en la actividad de Rendición de cuentas	Si se considera necesario se habilita un chat como canal de comunicación para la rendición

Medio de comunicación	Canal de comunicación	Dirección / nombre	Dependencia	Para qué se usa?	Cómo se usa?
					de cuentas (con asesores que respondan a esa línea telefónica las inquietudes presentadas)
[Otros]	[Teléfono]	6230388 - 6230311 Ext. 1553	Gerencia de Comunicaciones, Planeación y Jefatura de Mercadeo.	Apoyo en la actividad de Rendición de cuentas	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)
[Web]	[Streaming]	http://www.findeter.gov.co/	Gerencia de Comunicaciones, Planeación y Jefatura de Mercadeo.	Apoyo en la actividad de Rendición de cuentas	Transmisión del Streaming de la rendición de cuentas de 2018. Este canal de comunicación permitirá la transmisión de

Medio de comunicación	Canal de comunicación	Dirección / nombre	Dependencia	Para qué se usa?	Cómo se usa?
					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	Gerencia de Comunicaciones, Planeación y Jefatura de Mercadeo.	Apoyo en la actividad de Rendición de cuentas	Recepción de dudas o comentarios respecto a los temas de rendición de cuentas de la entidad.

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: GC-DA-30 Versión: 10 Fecha de Aprobación:
---	--	--

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]	Documento de rendición de cuentas	http://www.findeter.gov.co/	Control Interno	Presentación de los resultados del ejercicio de rendición de cuentas a través del documento de resultados	Presentación de los resultados del ejercicio de rendición de cuentas a través de un documento de resultados publicado en la página web de FINDETER.
[Redes sociales]	[Facebook]	http://www.facebook.com/findeter	Gerencia de Comunicaciones	Divulgación de resultados rendición de cuentas	A través de la red social se divulga los enlaces del documento de rendición de cuentas y del video memoria de la rendición de cuentas (si aplica)

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 o los que la Entidad considere.

RESULTADO

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

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: GC-DA-30 Versión: 10 Fecha de Aprobación:
---	--	--

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.	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
Boletines de Prensa	Se realizan de acuerdo con estrategia de Prensa.	Gerencia de Comunicaciones

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: GC-DA-30 Versión: 10 Fecha de Aprobación:
---	--	--

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

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
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 banner 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	De acuerdo a necesidad. Mensual, Trimestral, Semestral y Anual.	Gerencia de comunicaciones.

ACTIVIDADES	TIEMPO	Área Responsable
en su Región, por interés general y/o seguimiento		
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 - Jefatura de Mercadeo.

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: GC-DA-30 Versión: 10 Fecha de Aprobación:
---	--	--

ACTIVIDADES	TIEMPO	Área Responsable
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.

7. OTROS MECANISMOS

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

Ruedas de Prensa:

Son escenarios de participación en los que FINDETER convoca a medios 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.

	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: GC-DA-30 Versión: 10 Fecha de Aprobación:
---	--	--

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.