



Findeter

Banca de Desarrollo Territorial

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

Código: GC-DA-046

VERSIÓN No. 2

Clasificación Pública

COPIA CONTROLADA

Bogotá D.C Septiembre 16 del 2024

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

Código: GC-DA-046
Versión: 2
Fecha de Aprobación: 16-Sep-2024
Clasificación: Pública

Contenido

El SERVICIO CIUDADANO9

1. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN – DESCRIPCIÓN9

PÁGINA WEB9

REDES SOCIALES10

CHAT11

CORREO ELECTRÓNICO11

TELÉFONO11

2. CANALES ALTERNOS12

FINDETER VIRTUAL:12

DEFENSOR AL CONSUMIDOR FINANCIERO12

FINDETER A UN CLIC14

MENSAJERÍA ELECTRÓNICA14

3. CANALES ATENCIÓN PRIORITARIA14

CENTRO DE RELEVO14

4. POLÍTICA DE ATENCIÓN A PERSONAS CON ENFOQUE DIFERENCIAL15

LINEAMIENTOS PARA UN TRATO PREFERENCIAL:16

TIPOS CONDICION DE DISCAPACIDAD17

GRUPOS ETNICOS MINORITARIOS Y LENGUAS NATIVAS... 20

5. ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES DE FINDETER21

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

Código: GC-DA-046
Versión: 2
Fecha de Aprobación: 16-Sep-2024
Clasificación: Pública

| | |
|---|----|
| 6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN..... | 21 |
| DERECHO DE PETICIÓN..... | 21 |
| FORMULACIÓN DE CONSULTAS:..... | 22 |
| QUEJA | 23 |
| DENUNCIA | 24 |
| SUGERENCIA..... | 24 |
| 7. RENDICIÓN DE CUENTAS:..... | 24 |
| MECANISMOS DE DIVULGACIÓN | 25 |
| PUBLICACION RESULTADOS | 26 |
| 8. TIEMPO DE RESPUESTA DE ACUERDO CON SOLICITUD DE LOS CLIENTES | 27 |
| 9. ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA | 28 |
| 10. OTROS MECANISMOS | 30 |
| RUEDAS DE PRENSA | 30 |
| EVENTOS INSTITUCIONALES: | 30 |
| 11. ESQUEMA DE SEGUIMIENTO | 31 |

| | | |
|--|--|---|
| | PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO | Código: GC-DA-046 Versión: 2 Fecha de Aprobación: 16-Sep-2024 Clasificación: Pública |
|--|--|---|

INTRODUCCIÓN

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

OBJETIVO

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

ALCANCE

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

| | | |
|--|--|---|
| | PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO | Código: GC-DA-046 Versión: 2 Fecha de Aprobación: 16-Sep-2024 Clasificación: Pública |
|--|--|---|

NORMATIVIDAD

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

Tabla 1. Leyes

| LEY | Descripción |
|--|---|
| Carta Democrática de la Organización de los Estados Americanos | Artículo 6: “Participación Ciudadana como derecho y responsabilidad.” |
| | Artículo 7: “Democracia como condición indispensable para el ejercicio de los derechos. |
| Ley 134 de 1994 | Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana. |
| Ley 472 de 1998 | Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones. |
| Ley 393 de 1997 | Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política- Acción de cumplimiento. |
| Ley 850 de 2000 | Por la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas |
| Ley 489 de 1998 | Artículo 32 y 33 – Rendición de cuentas. |
| Ley 1437 de 2011 | Por la cual se expide el Código de procedimiento y de lo Contencioso Administrativo. |
| Ley 1618 de 2013 | Artículo 2: se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. |

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

Código: GC-DA-046
Versión: 2
Fecha de Aprobación: 16-Sep-2024
Clasificación: Pública

Tabla 2. Constitución política de Colombia

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

| Artículo | Descripción |
|----------|-------------|
|----------|-------------|

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

Código: GC-DA-046
Versión: 2
Fecha de Aprobación: 16-Sep-2024
Clasificación: Pública

| | |
|----------|--|
| 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 |
| Art.103 | Participación ciudadana: El voto, plebiscito, referendo, consulta popular, cabildo abierto |
| Art. 104 | Consulta Popular |
| Art. 105 | Consulta Popular |
| Art. 106 | Presentación de proyectos de ley |
| Art. 270 | Vigilancia de la gestión pública |

| | | |
|--|--|---|
| | PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO | Código: GC-DA-046 Versión: 2 Fecha de Aprobación: 16-Sep-2024 Clasificación: Pública |
|--|--|---|

| Artículo | Descripción |
|----------|-------------|
| Art. 377 | Referendo |

Tabla 3. Decreto

| DECRETO | Descripción |
|----------------------|---|
| Decreto 2591 de 1991 | Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política. |

COPIA CONTROLADA

| | | |
|--|--|---|
| | PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO | Código: GC-DA-046 Versión: 2 Fecha de Aprobación: 16-Sep-2024 Clasificación: Pública |
|--|--|---|

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

1. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN – DESCRIPCIÓN

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

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

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

Página Web: www.findeter.gov.co

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

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

La página web está disponible también en versión móvil.

Responsable: Gerencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social / Correspondencia - Jefatura de Servicios Generales

| | | |
|--|--|---|
| | PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO | Código: GC-DA-046 Versión: 2 Fecha de Aprobación: 16-Sep-2024 Clasificación: Pública |
|--|--|---|

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

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



Facebook: <https://www.facebook.com/Findetercol/>

Equis: <https://x.com/Findeter>

Instagram: <https://instagram.com/Findetercol>

| | | |
|--|--|---|
| | PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO | Código: GC-DA-046 Versión: 2 Fecha de Aprobación: 16-Sep-2024 Clasificación: Pública |
|--|--|---|

LinkedIn: https://www.linkedin.com/authwall?trk=gf&trkInfo=AQH759PADgaxUgAAAXaIrH_Ylx9Hv2%E2%80%A6

Flickr: <https://flickr.com/photos/Findeter/>

YouTube: <https://www.youtube.com/user/FindeterWeb>

Responsable: Gerencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social

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

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

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

Correo Electrónico: correspondencia@findeter.gov.co

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

Responsable: Correspondencia - Jefatura de Servicios Generales

Teléfonos: Pbx: (601) 6230388 – (601) 6230311
Línea gratuita: 01 8000 116622

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

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

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

Gestión Comercial – Servicio al cliente

GC-DA-046 V2

Página 11 de 31

| | | |
|--|--|---|
| | PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO | Código: GC-DA-046 Versión: 2 Fecha de Aprobación: 16-Sep-2024 Clasificación: Pública |
|--|--|---|

Defensor del Consumidor Financiero

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

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Oficina 203 Edificio Oficity, Bogotá D.C

Teléfono: (601) 6108161

Celular: 3168213391

Correo Electrónico: defensoriafindeter@ustarizabogados.com

Página web: www.ustarizabogados.com

Horario de Atención: lunes a viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m. en jornada continua.

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

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

2. CANALES ALTERNOS

A continuación, se describen los canales alternos (herramientas tecnológicas) definidos por Findeter.

Findeter Virtual: https://virtual.findeter.gov.co/

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

- Pago de las obligaciones financieras adquiridas con la Entidad (Redescuento, INSFOPAL, Empleados y Exempleados) digitando el monto del pago. Esta transacción se realiza de forma segura a través de una Entidad o Corporación Bancaria.
- Registro de solicitudes de redescuento.
- Solicitud de reestructuración y abonos extraordinarios (prepagos).

Gestión Comercial – Servicio al cliente

GC-DA-046 V2

Página 12 de 31

| | | |
|--|--|---|
| | PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO | Código: GC-DA-046 Versión: 2 Fecha de Aprobación: 16-Sep-2024 Clasificación: Pública |
|--|--|---|

- Consultas generales y específicas tales como consultas de créditos, saldos, historial y proyección de pagos, operaciones en trámite, Redescuentos y consultas de estado de solicitudes VIS.

Horarios:

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

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

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

Más información Findeter virtual en:

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

Responsable: Vicepresidencia Comercial.

Findeter a un Clic: <https://www.findeter.gov.co/findeter-a-un-clic>

Es una herramienta que se encuentra en la página web, dirigida a Entidades Territoriales, Intermediarios Financieros, empleados y exempleados, con el fin de facilitar las solicitudes de vinculación o crédito, consultas, pago de obligaciones, certificados, entre otros.

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

| | | |
|--|--|---|
| | PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO | Código: GC-DA-046 Versión: 2 Fecha de Aprobación: 16-Sep-2024 Clasificación: Pública |
|--|--|---|

Responsable: Jefatura de Mercadeo

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

Centro de Relev: <https://centroderelevo.gov.co/632/w3-channel.html>

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

3. POLÍTICA DE ATENCIÓN A PERSONAS CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Enfoque Diferencial: Es aquella atención que se da prioritariamente a usuarios en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

En Findeter apoyamos una cultura de inclusión e igualdad para todos los consumidores financieros con enfoque diferencial, en pro de fortalecer esa experiencia, hemos establecido para ello políticas basadas en una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto, y amabilidad.

Lineamientos generales:

Todo empleado brindará un trato justo, adecuado, respetuoso y digno, a los aliados estratégicos y usuarios utilizando para ello un lenguaje y actitud adecuada de acuerdo con la situación de la persona.

- El procedimiento de atención es dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio. El respeto por las personas inicia reconociendo cada enfoque, *Gestión Comercial – Servicio al cliente*

| | | |
|--|--|---|
| | PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO | Código: GC-DA-046 Versión: 2 Fecha de Aprobación: 16-Sep-2024 Clasificación: Pública |
|--|--|---|

solo así se brindará un servicio y una atención incluyente

- No tratar a las personas adultas como si fueran niños. Lo correcto es tratarlos de acuerdo con su edad cronológica.
- Mirar al usuario con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

3.1. Personas en situación de vulnerabilidad: (víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema). Debe tomarse una actitud de reconocimiento a su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

3.2. Adultos mayores o mujeres en estado de embarazo: una vez entran a la sala de espera, el colaborador, les debe dar prelación y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.

3.3. Niños, niñas y adolescentes: Tienen prelación sobre los demás usuarios, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad

3.4. Personas en condición de discapacidad: Recibirán una atención especial en cuanto lleguen a la entidad.

- Tenga cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.
- Nunca utilice los términos minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad.
- El término apropiado es personas con discapacidad.
- Toda persona en situación de discapacidad que ingrese a una oficina de Findeter deberá recibir atención prioritaria.

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

Código: GC-DA-046
Versión: 2
Fecha de Aprobación: 16-Sep-2024
Clasificación: Pública

direccionarlos de forma ágil y oportuna al servicio requerido.

- En los casos en que las condiciones de infraestructura dificulten el desplazamiento de las personas en situación de discapacidad al interior de alguna de las oficinas, las personas que pertenecen a las brigadas de emergencias y los colaboradores a cargo en cada oficina brindarán al usuario o aliado la orientación y las herramientas necesarias para solucionar su necesidad.
- Se permite el ingreso, a las Oficinas de Findeter, de perros de asistencia como guía y compañía para las personas en situación de discapacidad.
- En la atención a los aliados y usuarios en situación de discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida, cumplir con las políticas de seguridad definidas por Findeter.
- En la atención a los aliados y usuarios, cumplir con las políticas establecidas de tal manera que no se viere amenazada la seguridad de la información

Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla. Tenga en cuenta la siguiente tabla:

Tabla 4. Tipos de condición de discapacidad

| EXPRESIÓN | EXPRESIÓN CORRECTA |
|-----------------------|---|
| Discapacitado | - Persona con discapacidad |
| Defecto de nacimiento | - Discapacidad congénita |
| Deforme | - Persona con discapacidad congénita |
| Enano | - Persona de talla baja - Persona con Acondroplastia |
| (el) Ciego | - Persona ciega - Persona con discapacidad visual |
| Semoviente | - Persona con baja visión |
| (el) Sordo Mudo | - Persona sorda - Persona con discapacidad auditiva |
| Hipoacúsico | - Persona Hipoacúsica. - Baja audición. - Con limitación auditiva Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación |

| | | |
|--|--|---|
| | PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO | Código: GC-DA-046 Versión: 2 Fecha de Aprobación: 16-Sep-2024 Clasificación: Pública |
|--|--|---|

| | |
|--|---|
| | - |
| Invalido- Minusválido Tullido Lisiado Paralítico | - Persona con discapacidad física |
| Confinado a una silla de ruedas Mutilado | - Persona usuaria de silla de ruedas - Persona con amputación |
| Cojo | - Persona con movilidad reducida |
| EXPRESIÓN | EXPRESIÓN CORRECTA |
| Mudo | - Persona que no habla en lengua oral |
| Retardo mental - enfermo mental, Bobo, Tonto. | - Persona con discapacidad intelectual |
| Neurótico | - Persona con neurosis |
| Esquizofrénico | - Persona con esquizofrenia |
| Epiléptico | - Persona con epilepsia |
| Víctima de... | - Persona que experimento o que tiene... Persona en situación de... |
| Aquejado por padecer... Sufre de... | - Persona que tiene... |

3.5. Personas con alguna discapacidad visual: no se debe halar de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud. Se orientará con claridad usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo. Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc. Si la persona tiene perro guía, no deben separarlos, ni distraerse o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.

Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la *Gestión Comercial – Servicio al cliente*

| | | |
|--|--|---|
| | PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO | Código: GC-DA-046 Versión: 2 Fecha de Aprobación: 16-Sep-2024 Clasificación: Pública |
|--|--|---|

persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.

Si es a través del computador indicarle que espere un momento mientras se realiza la conexión.

Si es a través del dispositivo móvil el funcionario debe estar atento a que el altavoz este activado para recibir las indicaciones del Centro de Relevo y poder brindar la información que necesita.

3.6. Personas con Sordo Ceguera: es preciso informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario, y atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere. Indicarle al usuario sordo que si quiere utilizar el servicio de Centro de Relevo o el servicio SIEL (Servicio de Interpretación en Línea) a través de nuestra página web en nuestro computador o su dispositivo móvil.

3.7. Personas con Discapacidad Física o Motora: no deben implicar tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un metro.

Si la persona está en silla de ruedas y la atención dura varios minutos, en lo posible sitúese a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas. Así es más cómodo para ambas partes.

Procure que las personas que usan muletas o silla de ruedas las dejen siempre al alcance de la mano (lo ideal es que quien llegue en silla de ruedas sea atendido en la misma, sin cambiarse de asiento).

3.8. Personas con Discapacidad Cognitiva: se le debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información).

3.9. Personas con Discapacidad Mental: se deben hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirmando que la información dada ha sido comprendida y teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

4. Personas con Discapacidad Múltiple: Se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social. Para atender a una persona con discapacidad múltiple, es necesario que se aplique todos los protocolos asociados a las diferentes discapacidades que tiene el usuario.

4.1. Personas de talla baja: Se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar, para lo cual se debe recurrir a las sillas que permite variación de altura y dejarlas en la medida según el caso; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

4.2. Grupos étnicos minoritarios o lenguas nativas (indígenas, comunidades afrocolombianas, raizales y pueblos gitanos) Las personas que hablen lenguas nativas o un dialecto oficial de Colombia pueden presentar peticiones en su lengua o dialecto ante Findeter, para tal efecto se observará el siguiente

| | | |
|--|--|---|
| | PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO | Código: GC-DA-046 Versión: 2 Fecha de Aprobación: 16-Sep-2024 Clasificación: Pública |
|--|--|---|

procedimiento:

1. Se debe identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
2. Remitir la información al correo de correspondencia correspondencia@findeter.gov.co con copia al área de Servicio al cliente.
3. El escrito se debe radicar en el área de correspondencia de la Entidad, y debe ser asignado al área de Servicio al Cliente quien se encargará de dar trámite a la petición con el traductor especializado en Lengua Nativa.
4. Verificar la disponibilidad del presupuesto en el centro de costo de la Gerencia de Desarrollo de Producto para pagar los servicios del traductor.
5. El equipo de Servicio al Cliente deberá solicitar el apoyo técnico al Ministerio de Cultura con el fin de obtener la asesoría para elegir el traductor idóneo que hable el dialecto o lengua requerida. Consultar Directorio de Traductores.
6. Se cotizará el valor de los honorarios del traductor, de acuerdo con el contenido del documento a traducir, estos serán acordados entre las partes.
7. Asignado el traductor y establecidos los honorarios, este tendrá 2 días hábiles para entregar la traducción, al área de Servicio al Cliente.
8. Una vez establecido el contenido del documento y se observa que no es de competencia de Findeter, se le dará el traslado a la institución correspondiente.
9. En caso de que sea de competencia de Findeter, el área de Servicio al Cliente reasignará la petición al área competente anexando la imagen de la traducción al mismo número de radicado inicial, el área tendrá un plazo máximo de 5 días hábiles para gestionar de interés general o particular, pero en caso de que el documento sea de información pública solo tendrá 2 días para dar respuesta.
10. El área competente de Findeter dará respuesta a la solicitud o petición y enviará esta a Servicio al Cliente, esta área solicitará nuevamente el servicio de traducción el cual tendrá 2 días para efectuar el trabajo.
11. El área de Servicio al Cliente radicará la respuesta en el aplicativo Documenta y posterior a eso y se descarga en el aplicativo de PQRSD.

| | | |
|--|--|---|
| | PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO | Código: GC-DA-046 Versión: 2 Fecha de Aprobación: 16-Sep-2024 Clasificación: Pública |
|--|--|---|

12. En caso de presentarse una solicitud o petición, por parte de un Congresista o Representante, se le dará respuesta inmediatamente solicitando la ampliación de plazo para dar respuesta, debido a que se trata de un documento presentado en una Lengua Nativa.
13. Los tiempos de respuesta mínimos de las solicitudes de información pública son 10 días hábiles, de solicitud de interés particular o general son 15 días hábiles. De traslado por competencia son 5 días hábiles, de Solicitud de copias, documentos e información son 10 días hábiles, Solicitud de Consulta son 30 días hábiles. Estos plazos se cuentan a partir de la fecha de radicación en la oficina de correspondencia.

5. Accesibilidad a las Instalaciones de Findeter.

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

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

6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

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

Derecho De Petición: Facultad concedida a todas las personas para presentar en forma verbal o escrita, solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades, ya sea de interés general o particular y obtener una pronta respuesta. (artículo 23 de la Constitución Política de Colombia)

Las peticiones pueden ser presentadas directamente por la ciudadanía (persona natural, jurídica, grupo, organización o asociación), como un tercero en *Gestión Comercial – Servicio al cliente*

| | | |
|--|--|---|
| | PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO | Código: GC-DA-046 Versión: 2 Fecha de Aprobación: 16-Sep-2024 Clasificación: Pública |
|--|--|---|

representación del titular, como apoderado; además, las peticiones de origen ciudadano pueden ser remitidas por competencia desde una autoridad nacional o por organizaciones e instituciones privadas, en cuyo caso su modalidad o tipificación y plazos para su resolución, se describen a continuación:

- **Petición de Interés General:** Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la Entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.
- **Petición de Interés Particular:** Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, consulta o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.
- **Peticiones de Documentos, Copias y Solicitudes De Información. (Acceso a La Información):** Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.
- **Solicitud De Copia:** Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción excepto si solicita fotoplanos, documentos que deban escanearse o archivos en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias sea significativo se podrán expedir a costas del solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad.

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.

- **Solicitud de Información:** Aquellas solicitudes recibidas por los canales de comunicación que FINDETER tiene a disposición de los ciudadanos.
- **Solicitud de Consulta de Información Relacionada con las Materias a su Cargo:** Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.
- **Solicitudes De Información De Los Congresistas:** Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los colaboradores autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso.

| | | |
|--|--|---|
| | PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO | Código: GC-DA-046 Versión: 2 Fecha de Aprobación: 16-Sep-2024 Clasificación: Pública |
|--|--|---|

- **Solicitud de Informes por los concejales:** Los concejales pueden solicitar cualquier informe a los colaboradores autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Concejo.

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

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

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

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

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

6. Rendición de Cuentas:

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

El punto de partida para activar ese diálogo con la ciudadanía es darles a conocer la gestión, logros y dificultades en un periodo de tiempo determinado. Las dependencias que participan en la estrategia de divulgación de la entidad son las siguientes:

- Presidencia
- Secretaria General
- Vicepresidencia de Planeación.
- Vicepresidencia Financiera

Gestión Comercial – Servicio al cliente

GC-DA-046 V2

Página 22 de 31

| | | |
|--|--|---|
| | PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO | Código: GC-DA-046 Versión: 2 Fecha de Aprobación: 16-Sep-2024 Clasificación: Pública |
|--|--|---|

- Vicepresidencia Comercial
- Vicepresidencia Técnica
- Gerencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social.
- Gerencia de Desarrollo de Producto y estrategia
- Jefatura de Mercadeo

Mecanismos de divulgación:

En consonancia con la Estrategia del Gobierno Nacional, la Entidad ha venido desarrollando la rendición de cuentas a través de los diversos canales de comunicación y participación:

- **Redes sociales:** A través de las redes sociales institucionales (Twitter, Facebook, Instagram, LinkIn y YouTube) la entidad da a conocer los avances en la ejecución de los diferentes proyectos que tiene a cargo, la gestión en cuanto a las líneas de crédito directo y de redescuento, los productos y servicios y demás temas relacionados con su objeto social.
- **Página web:** La página web contiene información sobre los productos y servicios, noticias sobre la gestión y allí se publican también las convocatorias y contrataciones, los informes anuales de gestión y sostenibilidad, informes de rendición de cuentas e información sobre los resultados financieros.
- **Planes de contenidos:** a través de medios de comunicación con amplia audiencia en el territorio nacional se difunde y comunican los avances de los proyectos, la gestión de la entidad y nuevos productos y servicios.
- **Boletines 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 benefician a la comunidad o programas especiales que adelanta la Financiera, para mejorar la calidad de vida de los colombianos.
- **Rendición de cuentas del Ministerio de Hacienda y Crédito Público:** FINDETER asiste al evento y en algunas ocasiones participa en la entrega de resultados. Además, mediante los canales y medios de comunicación internos y externos se invita a los ciudadanos a participar en la audiencia pública.
- **Eventos y encuentros:** Organización y participación en congresos, encuentros con alcaldes y gobernadores, reuniones, juntas, asambleas, entre otros.

| | | |
|--|--|---|
| | PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO | Código: GC-DA-046 Versión: 2 Fecha de Aprobación: 16-Sep-2024 Clasificación: Pública |
|--|--|---|

- **Informes:** La entidad efectúa su estrategia de divulgación de gestión del plan de transparencia y ética pública por medio de los siguientes informes:

- Informe de Gestión y Sostenibilidad
- Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional
- Medición de nivel de satisfacción de los aliados estratégicos internos y externos
- Informes Integrado de Gestión de servicio de atención al ciudadano
- Participación Ciudadana
- Control social, entre otros

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

COPIA CONTROLADA

| | | |
|--|--|---|
| | PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO | Código: GC-DA-046 Versión: 2 Fecha de Aprobación: 16-Sep-2024 Clasificación: Pública |
|--|--|---|

i. Tiempo de Respuesta a las solicitudes de los clientes

Esta sección describe los tiempos límites de respuesta de acuerdo con la normatividad vigente:

Tabla 5. Tiempos de Respuesta a las solicitudes de los grupos interés y ciudadanía

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

| | | |
|--|--|---|
| | PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO | Código: GC-DA-046 Versión: 2 Fecha de Aprobación: 16-Sep-2024 Clasificación: Pública |
|--|--|---|

| Mecanismo | Tiempo de respuesta | Responsable |
|------------|--|---|
| Queja | Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. | Correspondencia - Jefatura de Servicios Generales |
| Reclamo | Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. | Correspondencia - Jefatura de Servicios Generales |
| Sugerencia | Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. | Correspondencia - Jefatura de Servicios Generales |
| Denuncia | Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. | *Denuncias relacionadas con temas de fraude y corrupción – Oficial de Cumplimiento *Denuncias no relacionadas con temas de fraude y corrupción- Correspondencia- Jefatura de Servicios Generales |

ii. 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.

| | | |
|--|--|---|
| | PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO | Código: GC-DA-046 Versión: 2 Fecha de Aprobación: 16-Sep-2024 Clasificación: Pública |
|--|--|---|

Tabla 6. Cronograma de actividades

| ACTIVIDADES | TIEMPO | Área Responsable |
|--|---|---|
| Publicar noticias de interés para la ciudadanía | De acuerdo con la necesidad se publica periódicamente. | Gerencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social |
| Publicar resultados de gestión de la Entidad | De acuerdo con la necesidad publica periódicamente. | Gerencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social |
| Generar banners promocionales, para informar a la ciudadanía los productos de su interés | De acuerdo con Productos y Servicios de Interés. | Gerencia de Comunicaciones y jefatura de Mercadeo |
| Publicar material audiovisual que le permita a la ciudadanía conocer las rondas de negocio, realizadas en su región, por interés general y/o seguimiento | De acuerdo con necesidad. Mensual, Trimestral, Semestral y Anual. | Gerencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social |
| Atender diariamente los comentarios generados en el muro de Facebook y los tweets publicados por los diferentes usuarios | Diariamente. | Gerencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social |
| Enviar al área de correspondencia – Jefatura de Servicios Generales, los PQR que lleguen por las redes sociales, para el debido trámite y seguimiento | Cuando se presente el caso. | Gerencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social |

| | | |
|--|--|---|
| | PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO | Código: GC-DA-046 Versión: 2 Fecha de Aprobación: 16-Sep-2024 Clasificación: Pública |
|--|--|---|

| ACTIVIDADES | TIEMPO | Área Responsable |
|--|---|--|
| Difundir a través de los canales de comunicación externos, noticias que sean de interés para la ciudadanía en general, incluidas noticias de otras entidades del Gobierno Nacional y de otros temas relacionados con el objeto de FINDETER | Permanentemente | Gerencia De Comunicaciones y Responsabilidad Social |
| Realizar y participar en eventos del Gobierno Nacional, gremiales, empresariales y de convocatoria general a la ciudadanía, con el fin de divulgar la misión de FINDETER y el resultado de su impacto social en las regiones | De acuerdo con la agenda de eventos proyectada. | Gerencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Jefatura de Mercadeo. |
| Realizar capacitaciones a consumidores financieros | Permanentemente | Vicepresidencia Comercial |

iii. Otros Mecanismos

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

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

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

iv. Esquema De Seguimiento

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