

INFORME FINAL AUDIENCIA PÚBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR – enero 31 de 2017

El Fondo Nacional del Ahorro Siguiendo las instrucciones del Ministerio de Vivienda, ha programado para la presente vigencia una serie de Audiencias Públicas dentro del Proceso de Rendición de Cuentas, que se realizarán mensualmente con el objeto de mostrarle a sus diferentes Grupos de Interés y a la Ciudadanía en general la Gestión, teniendo presente algunos parámetros como son, cumplimiento de metas o indicadores de un Plan, Política o Proyecto, logros destacables de los servicios que presta el FNA por intermedio de sus diferentes áreas, retos o proyectos que se encuentran en ejecución, comportamiento presupuestal, explicación de los productos que conforman nuestro Portafolio, entre otros.

Los temas se escogieron tomando como referencia, las diferentes inquietudes o preguntas de la Comunidad a través de PQR'S.

Con estos espacios de cara a los diferentes Grupos de Valor, Consumidores Financieros, Comunidad en general, lo que se busca es generar confianza, participación, conocimiento directo de toda la Gestión que viene realizando el FNA.

La Audiencia virtual de Rendición de Cuentas se realizó el 31 de enero pasado, por medio de la aplicación FACEBOOK LIVE, por este canal de comunicación se logró mostrar los logros obtenidos en el 2017, la importancia, la acogida, la cobertura y el impacto que ha tenido el producto de **colombianos en el Exterior.**

REALIZACIÓN DEL EVENTO

ASPECTOS	DETALLES
Día	31 de enero de 2017
Hora	Inicio: 10:00 a.m. Terminación: 10:30 a.m.
Lugar	Auditorio Centro de Convenciones FNA.
Objetivo	Presentar los logros de Colombianos en el Exterior en el 2017
Áreas de apoyo	Comercial Comunicaciones Planeación.

Con este medio de Comunicación, lo que se busca es que la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas llegue a los ciudadanos y grupos de valor que encuentran en las redes sociales su principal medio de comunicación.

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

• FECHA INFORME: enero 2018

• RESPONSABLE: Grupo de Comunicaciones

• TEMA: Balance "colombianos en el Exterior" 2017

ACTIVIDAD REALIZADA: Facebook Live

• FECHA DE LA ACTIVIDAD: 31 de enero 2018

ACCIONES ADELANTADAS

1. Comunicación Interna.

Actividad	Fecha	Entregable	Medición	No de personas impactadas
Elaboración y publicación en boletín interno sobre Colombianos en el Exterior gestión 2017	18 de Enero de 2018	Boletín No. 136 – Correo electrónico	Número de ingresos al boletín a través de la herramienta Bitlinks	157
Publicación de piezas Colombianos en el Exterior	26 de enero a 2 de febrero	Parrilla de Sistema de Turnos, correo electrónico y cinco piezas	Número de tickets reportados de los usuarios que visitan los puntos de atención en el día a nivel nacional por el número de días que se publicó la pieza. (Reporte entregado por parte de la oficina comercial)	CNA: 8.554 PDA: 39.473
Publicación de piezas Colombianos en el Exterior	26 de enero a 2 de febrero		Colaboradores que tienen acceso a la información de las carteleras digitales a nivel nacional	1088

Publicación video Balance "Colombianos en el exterior"	de enero		reportados de los usuarios que visitan los puntos	CNA: 3.666 PDA: 16.917
Publicación video Balance "Colombianos en el exterior"	de enero		Colaboradores que tienen acceso a la información de las	1088
Elaboración nota y publicación en Boletín Interno sobre Rendición de Cuentas Enero		Boletín No. 139 – Correo electrónico	Número de ingresos al boletín a través de la herramienta Bitlinks	172

TOTAL DE PERSONAS IMPACTADAS: 71.115

2. Comunicación Externa.

Actividad	Fecha	Entregable	Medición	No de personas impactadas
Elaboración Boletín informativo	1 de febrero de 2018	Monitoreo de medios de comunicación	Impacto Boletín de prensa	1230 correos enviados a medios de comunicación
Publicación de Producción audiovisual en canal de YouTube	5 de febrero 2018	Video de gestión (Sub titulación)	Visualizaciones	78

3. Comunicación Digital

Actividad	Fecha	Entregable	Medición	No de
				personas impactadas
Publicaciones previas al proceso de rendición de cuentas Red social FACEBOOK	24 de enero de 2018	1 encuesta redes sociales- Facebook-	Personas alcanzadas	9.978
Publicaciones previas al proceso de rendición de cuentas Red social red social TWITTER	24 de enero de 2018	1 encuesta redes sociales- Twitter	Personas que vieron la Publicación	734
Publicación Piezas cifras informe TWITTER	25 al 30 de Enero 2018	6 post/Piezas	Personas que vieron la Publicación	2725
Publicación Piezas cifras informe INSTAGRAM	25 al 30 de Enero 2018	1 Post	Personas que vieron la Publicación	1177
Invitación a participar en el proceso de rendición de cuentas Red social red social FACEBOOK	25 al 31 de Enero 2018	4 Piezas	Personas que vieron la Publicación	24598
Invitación a participar en el proceso de rendición de cuentas Red social red social TWITTER	25 al 31 de Enero 2018	7 Post / Invitaciones	Personas que vieron la Publicación	3349
Invitación a participar en el proceso de rendición de cuentas Red social red social INSTAGRAM	26 DE ENERO	1 Historia	Personas que vieron la Publicación	3811
Publicación de portada falsa- Página web	25 de enero/ 31 de enero 2018	2 portadas falsas publicadas.	N/A	N/A

Publicación Informe de gestión "Colombianos en el Exterior"	26 de enero de 2018	https://www.fna.g ov.co/atencion- ciudadana/partici pacion- ciudadana/inform es-rendicion-de- cuentas	N/A	3
Trasmisión evento de rendición de cuentas	31 de enero de 2018	Transmisión Facebook Live	Alcance de la publicación	19.868
Publicaciones posteriores a la rendición de cuentas Facebook	31 de enero de 2018	Encuesta posterior	Personas que vieron la publicación	6.753
Publicaciones posteriores a la rendición de cuentas Twitter	31 de enero de 2018	Encuesta posterior	Personas que vieron la publicación	684
Publicaciones posteriores a la rendición de cuentas Instagram	31 de enero de 2018	Encuesta posterior	Personas que vieron la publicación	1.176
Boletín de prensa publicado en Web	1 de febrero de 2018	1Boletin de prensa https://www.fna.g ov.co/prensa/bole tines-de- prensa/Paginas/f ondo-nacional- del-ahorro-le- rinde- mensualmente- cuentas-al- pais.aspx	N/A	N/A
Gestión de comentarios en redes sociales	31 de enero/ 2 de febrero	Comentarios en la trasmisión d rendición de cuentas.	No de personas que hicieron preguntas durante la trasmisión del Facebook live/ comentarios que fueron atendidos	99/99

TOTAL, DE PERSONAS IMPACTADAS: <u>71.914</u>

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS EN REDES SOCIALES.

• Número de publicaciones de la Rendición de Cuentas- Enero2018.

Total, de publicaciones en Redes Sociales: 27

Facebook: 4 post, 2 encuestas, 1 transmisión Instagram: 2 piezas, 1 encuesta, 1 historia

Twitter: 13 Piezas, 2 encuestas. Youtube: 1 video transmisión

1. Estadísticas de Resultados por red social:

Alcance total de las publicaciones en redes sociales: 71.914 Interacciones totales de las publicaciones en redes sociales: 439

Facebook	Alcance	Clics	Interacciones
	52.617	688	223

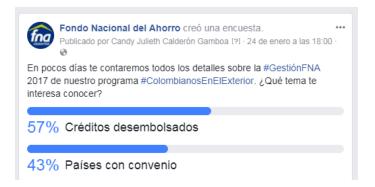
Inctagram	Alcance	Interacciones
Instagram	7.477	59

Twitter	Impresiones	Interacciones
I witter	11.820	155

Youtube	Visualizaciones	Interacciones
	78	2

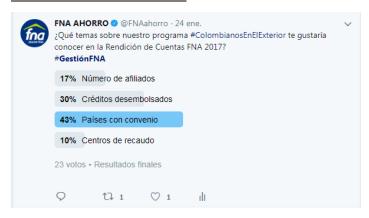
2. Gestión de Encuestas

Previa al evento – Facebook



- Personas que vieron la publicación: 9.978
- Votantes: 100 personas.
- Resultado: 57% se interesó en conocer sobre los créditos desembolsados a colombianos en el Exterior. 43% se mostró interesada en conocer sobre los países en donde el FNA tiene presencia con el programa.

Previa al evento - Twitter



- Personas que vieron la publicación: 734
- Votantes: 16 personas.
- Resultado: 43% se mostró interesada en conocer sobre los países en donde el FNA tiene presencia con el programa. 30% se interesó en conocer sobre los créditos desembolsados a colombianos en el Exterior. 17% Quiso indagar sobre el número de afiliados. 10% eligió la opción de Centros de recaudo

Después del evento - Facebook



¿Aclaramos tus dudas sobre la **#GestiónFNA** 2017 para **#ColombianosEnElExterior**, durante nuestra Rendición de Cuentas?

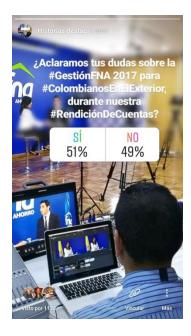
Si te perdiste nuestra transmisión #EnVivo Revívela aquí: http://bit.ly/2DPioIG Departamento Administrativo de la Función Pública Urna de Cristal Cancillería Colombia

77% si

23% No

- Personas que vieron la publicación: 6.753
- Votantes: 74 personas.
- Resultado: 77% de los encuestados respondieron que sí quedaron satisfechos con la información recibida durante la rendición de cuentas.23% respondieron que no.

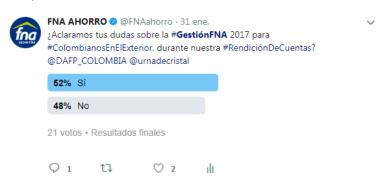
Después del evento - Instagram



Personas que vieron la publicación: 1.176

 Resultado: 51% de los encuestados respondieron que sí quedaron satisfechos con la información recibida durante la rendición de cuentas. 49% respondieron que no.

Después del evento - Twitter



- Personas que vieron la publicación: 686
- Votantes: 22 personas.
- Resultado: 52% de los encuestados respondieron que sí quedaron satisfechos con la información recibida durante la rendición de cuentas.48% respondieron que no.

Compromisos FNA con la ciudadanía:

- 1. Hacer seguimiento trimestral indagando a los colombianos que viven en el exterior sobre los temas que deseen profundizar y dando respuesta a estas inquietudes.
- 2. Periódicamente se estará informando sobre el calendario de ferias de colombianos en el Exterior.

Anexos:

Piezas movilizadas en redes sociales- Pantallas digitales.











Portada falsa: Publicada el 25 de enero



Portada falsa: Publicada el 31 de enero



GESTIÓN DE COMENTARIOS

Rendición de cuentas - colombianos en el exterior

31 de enero de 2018

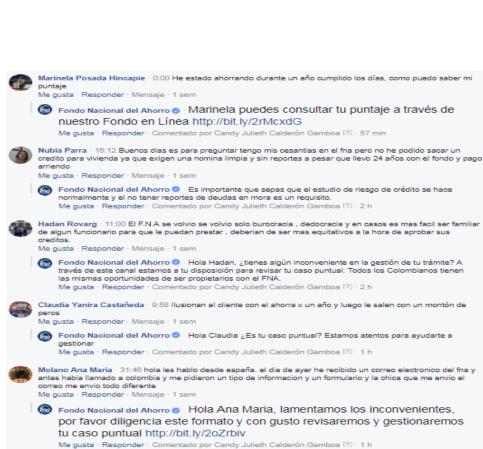






Fondo Nacional del Ahorro Marinela puedes consultar tu puntaje a través de nuestro Fondo en Línea http://bit.ly/2rMcxdG

Me gusta · Responder · Comentado por Candy Julieth Calderón Gambos [7] · 57 min





Me gusta · Responder · Mensaje · 1 sem 🔝 Fondo Nacional del Ahorro 💿 🎉 🎨 ¡Por supuesto Derly! 🌋 🎨 Siempre eres bienvenida. Nos

encanta que vuelvas a hacer parte de la familia FNA Me gusta · Responder · Comentado por Candy Julieth Calderón Gamboa [7] · 38 min

Felipe Rivas · 0:05 Soy pensionado de la policía cómo hago para obtener una casa Me gusta · Responder · Mensaje · 1 sem

6 Fondo Nacional del Ahorro → Hola Felipe, debes afiliarte a través de Ahorro Voluntario. Aquí te contamos más sobre nuestro producto http://bit.ly/2tgaG27 Me gusta · Responder · Comentado por Candy Julieth Calderón Gamboa [7] · 19 h

Claudia Montiel · 18:22 Desde cuanto es la cuota inicial para el ahorro

Me gusta · Responder · Mensaje · 1 sen Fondo Nacional del Ahorro 💿 · Hola Claudia, lo ideal es que ahorres el 10% de tu ingreso mensual.

Me gusta · Responder · Comentado por Candy Julieth Calderón Gamboa [7] · 38 min

Ver más respuestas

Julian Arias Idarraga · 14:29 De q trata el progeama colombianos en el exterior Me gusta · Responder · Mensaje · 1 sem





nondo Nacional del Ahorro ♥ · Hola Angela, ¿eres una colombiana en el exterior o resides en Colombia?

Me gusta · Responder · Comentado por Candy Julieth Calderón Gamboa [7] · 33 min

Estamos atentos para asesorarte



🤝 Fondo Nacional del Ahorro 🥏 · Hola Angela, ¿eres una colombiana en el exterior o resides en Colombia? Estamos atentos para asesorarte Me gusta · Responder · Comentado por Candy Julieth Calderón Gamboa [?] · 33 min

Maritza Rozo · 11:01 Que numero marc para hablar ya con ustedes Me gusta · Responder · Mensaje · 1 sem

Rondo Nacional del Ahorro 💿 · Maritza puedes contactarte con nuestra línea nacional gratiuita 018000527070 Me gusta · Responder · Comentado por Candy Julieth Calderón Gamboa [7] · 16 min

Julio Cusba · 14:39 Buenas días tengo cesantías como aga para pasarlas hay

Fondo Nacional del Ahorro ♥ Hola Julio, si gustas déjanos tus datos aquí http://bit.ly/2BiFi9f y con gusto te contactamos para asesorarte con el proceso de traslado (1)

Me gusta · Responder · Comentado por Candy Julieth Calderón Gamboa [7] · 7 min

Luis Fernando Ramos Torres · 0:00 Cuanto tiempo se demoran en dar los créditos Me gusta · Responder · Mensaje · 19 h

🏀 Fondo Nacional del Ahorro 📀 · Luis Fernando el tiempo depende de cada caso, recuerda que una vez aprobado debes iniciar la gestión de la búsqueda de vivienda y la escrituración. Pero a través de este canal estamos siempre a tu disposición para lo que requieras

Me gusta · Responder · Comentado por Candy Julieth Calderón Gamboa [7] · 4 min

Sofia Villa Movilla · 2:51 He enviado la peticion por la pagina y no responden Me gusta · Responder · Mensaje · 1 sem

Regional del Ahorro 💿 - Hola Sofía, lamentamos los inconvenientes, a través de este canal estamos a tu disposición, ¿en qué podemos ayudarte? Me gusta · Responder · Comentado por Candy Julieth Calderón Gamboa [7] · 38 min

Sirley Avila - 0:00 No se escucha!!! Me gusta - Responder - Mensaje - 1 sem

府 Fondo Nacional del Ahorro 📀 · Hola Sirley, ¿pudiste escuchar la información de tu interés? Estamos

Me gusta · Responder · Comentado por Candy Julieth Calderón Gamboa [7] · 19 h



Me gusta · Responder · Mensaje · 1 sem

Rondo Nacional del Ahorro 📀 - Karen te estaremos contando a través de nuestras redes sociales cuando visitemos con una feria a nuestros compatriotas residentes en Canadá Me gusta · Responder · Comentado por Candy Julieth Calderón Gamboa [7] · 16 min

Favian Garcia Montealegre · 30:47 Parece que no necesitan ver datacredito no? Me gusta · Responder · Mensaje · 1 sem

🔝 Fondo Nacional del Ahorro 🥏 · Es importante que sepas que el estudio de riesgo de crédito se hace normalmente y el no tener reportes de deudas en mora es un requisito. Me gusta · Responder · Comentado por Candy Julieth Calderón Gamboa (7) · 32 min

Leidy Laura Escobar Navarro · 16:04 Como hago para q mi empresa me afilie al fna Me gusta · Responder · Mensaje · 1 sem

🚳 Fondo Nacional del Ahorro 🍨 Solo debes dirigirte a gestión humana de tu empresa y debes indicarle que deseas hacer el traslado, sin embargo aquí te compartimos toda la información http://bit.ly/AfiliacionFNA

Me gusta · Responder · Comentado por Candy Julieth Calderón Gamboa [7] · 14 min



Fondo Nacional del Ahorro ○ Hola Carlos puedes hacerlo a través de nuestro. nuevo programa #AhorroVoluntario que financia hasta el 100% del valor de la vivienda nueva. Te invitamos a que nos dejes tus datos en este enlace http://bit.ly/2sNmQhm y con mucho gusto nos pondremos en contacto para contarte más sobre este producto

Me gusta · Responder · Comentado por Candy Julieth Calderón Gamboa [7] · 4 min



🔝 Fondo Nacional del Ahorro 💿 · Hola Julio Cesar, para los Colombianos en el exterior financiamos hasta el 80% para vivienda nueva y hasta 70% para vivienda usada



