



**fna**

**AHORRO**

## **INFORME FINAL AUDIENCIA PÚBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS VIVIENDA – abril 26 de 2018**

En cumplimiento al cronograma establecido para la realización de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas mes a mes, el Fondo Nacional Del Ahorro, realizo el pasado 26 de abril la cuarta Rendición de Cuentas, relacionada con el tema de Vivienda.

Así las cosas, vale destacar los siguientes aspectos:

- En el 2017 se desembolsaron 20.069 créditos hipotecarios, por un valor de \$1.086.597 millones
- Se logró un 109% de cumplimientos en desembolsos de créditos de vivienda, en el 2017.
- En el 2017 se financio la construcción de 27000 viviendas, a través de crédito constructor.
- Al cierre del 2017 se aprobaron, 3540 solicitudes de crédito por medio de Ahorra tu Arriendo.

**La Audiencia de Rendición de Cuentas se realizó, por medio de la aplicación FACEBOOK LIVE.**

### **ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES**

- FECHA INFORME: abril 2018
- RESPONSABLE: Grupo de Comunicaciones
- TEMA: “Vivienda” 2017
- ACTIVIDAD REALIZADA: Facebook Live
- FECHA DE LA ACTIVIDAD: 26 de abril 2018

### **ACCIONES ADELANTADAS**

#### **1. Comunicación Interna.**

<b>Actividad</b>	<b>Fecha</b>	<b>Entregable</b>	<b>Medición</b>	<b>No de personas impactadas</b>
Publicación de piezas “Vivienda” en Sistema de Turnos	23 de abril al 4 de mayo	Parrilla de Sistema de Turnos, correo electrónico y cuatro 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: 11.715 PDA: 66.624
Publicación de videos "Vivienda" en Sistema de Turnos	7 al 18 de mayo	Parrilla de Sistema de Turnos, correo electrónico y 2 videos	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: mayo PDA: mayo
Publicación de piezas "Vivienda" en Carteleras Digitales	23 de abril al 4 de mayo	Parrilla de Carteleras Digitales, correo electrónico y cuatro piezas	Número de colaboradores que tienen acceso a la información de las carteleras digitales a nivel nacional	1835
Publicación de videos "Vivienda" en Carteleras digitales	7 al 18 de mayo	Parrilla de Carteleras Digitales, correo electrónico y 2 videos		
Publicación "Vivienda" Banner Intranet	26 de abril	Correo electrónico y una pieza	Colaboradores que ingresaron al home de la intranet durante el tiempo de publicación	24
Envío de una pieza diaria a través de correo electrónico de Comunicaciones	25, 26, 27 y 30 de abril y 3 de mayo	Correo electrónico y cinco piezas	Número de colaboradores a quienes se les envía el correo de Comunicaciones a nivel nacional	1835

**TOTAL DE PERSONAS IMPACTADAS: 82.033**

## 2. Comunicación Externa

Actividad	Fecha	Entregable	Medición	No de personas impactadas
Elaboración Boletín informativo	26 de Abril de 2018	Monitoreo de medios de comunicación	Impacto Boletín de prensa	2200 correos enviados a medios de comunicación
Publicación de Producción audiovisual en canal de YouTube	16 de abril	Material audiovisual de Cesantías	Visualizaciones	180
Publicación de la transmisión de rendición de cuentas cesantías	3 de mayo	Audiencia pública de rendición de cuentas	Visualizaciones	160

**TOTAL, DE PERSONAS IMPACTADAS: 340**

## 3. Comunicación Digital

Actividad	Fecha	Entregable	Medición	No de personas impactadas
Publicaciones previas al proceso de rendición de cuentas Red social FACEBOOK	17 abril de 2018	1 encuesta redes sociales- Facebook-	Personas alcanzadas	7.395
Publicaciones previas al proceso de rendición de cuentas Red social red social TWITTER	16 de abril de 2018	1 encuesta redes sociales- Twitter	Personas que vieron la Publicación	759
Publicación Piezas cifras informe FACEBOOK	24 – 25 de abril de 2018	2 Piezas	Personas alcanzadas	23.219
Publicación Piezas cifras informe TWITTER	23 al 26 abril de 2018	4 Piezas	Personas que vieron la Publicación	4.360

Publicación Piezas cifras informe INSTAGRAM	abril de 2018	1 Pieza/ 4 historias	Personas alcanzadas	11.460
Invitación a participar en el proceso de rendición de cuentas Red social red social FACEBOOK	18 al 20 de abril de 2018	2 Piezas	Personas que vieron la Publicación	25.605
Invitación a participar en el proceso de rendición de cuentas Red social red social TWITTER	12 al 26 de abril de 2018	4 Post	Personas que vieron la Publicación	5.796
Invitación a participar en el proceso de rendición de cuentas Red social red social INSTAGRAM	23 al 26 abril de 2018	1 piezas/ 6 historias	Personas alcanzadas	12.805
Boletín de prensa publicado en Web	26 de abril de 2018	<a href="https://www.fna.gov.co/prensa/boletin-es-de-prensa/Paginas/el-fna-desembolsomas-de-20000-creditos-de-vivienda-en-el-ultimo-ano.aspx">https://www.fna.gov.co/prensa/boletin-es-de-prensa/Paginas/el-fna-desembolsomas-de-20000-creditos-de-vivienda-en-el-ultimo-ano.aspx</a>	N/A	N/A
Publicación de portada falsa-Portal FNA	20 de abril/ 25 de abril 2018	2 portadas falsas publicadas.	N/A	N/A
Publicación Informe de gestión	17 de abril de 2018	<a href="https://www.fna.gov.co/atencion-ciudadana/participacion-ciudadana/informes-rendicion-de-cuentas">https://www.fna.gov.co/atencion-ciudadana/participacion-ciudadana/informes-rendicion-de-cuentas</a>	N/A	30

Trasmisión evento de rendición de cuentas	26 de abril de 2018	Transmisión Facebook Live	Alcance de la publicación	27.763
Publicaciones posteriores a la rendición de cuentas Facebook	7 de mayo de 2018	1 publicación/ 1 encuesta	Personas que vieron las publicaciones	14.178
Publicaciones durante la rendición de cuentas Instagram	26 de abril	1 foto	Personas que vieron la publicación	4.664
Publicaciones durante la rendición de cuentas Twitter	26 de marzo	2 Post con fotos del evento	Personas que vieron la publicación	1.669
Publicaciones posteriores a la rendición de cuentas Twitter	26 de marzo	2 Videos 1 Encuesta posterior	Personas que vieron la publicación	2.320
Publicaciones posteriores a la rendición de cuentas Instagram	7 de mayo	1 historia enlace (video youtube)	Personas alcanzadas	1.218
Boletín de prensa publicado en Web	26 Mayo	1Boletin de prensa <a href="https://www.fna.gov.co/prensa/boletin-es-de-prensa/Paginas/fondo-nacional-del-ahorro-le-rinde-mensualmente-cuentas-al-pais.aspx">https://www.fna.gov.co/prensa/boletin-es-de-prensa/Paginas/fondo-nacional-del-ahorro-le-rinde-mensualmente-cuentas-al-pais.aspx</a>	N/A	N/A
Gestión de comentarios en redes sociales	27 de marzo/ 7 de mayo	Comentarios en la trasmisión de rendición de cuentas.	No. de personas que hicieron preguntas durante la trasmisión del Facebook live/ comentarios que fueron atendidos	103/103

**TOTAL, DE PERSONAS IMPACTADAS: 143.211**

#### 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES.

- **Número de publicaciones de la Rendición de Cuentas- Abril 2018.**

Total de publicaciones en Redes Sociales: 41

Facebook: 6 post, 2 encuestas, 2 transmisión

Instagram: 3 piezas, 1 encuesta, 11 historias

Twitter: 8 Piezas, 5 post, 2 encuestas.

Youtube: 1 video transmisión

##### 1. Estadísticas de Resultados por red social:

Alcance total de las publicaciones en redes sociales: 143.211

Interacciones totales de las publicaciones en redes sociales: 19.710

Facebook	Alcance	Clics	Interacciones
	98.160	2.504	997

Instagram	Alcance	Interacciones
	30.147	18.503

Twitter	Impresiones	Interacciones
	14.904	202

Youtube	Visualizaciones	Interacciones
	150	8

#### 5. Gestión de Encuestas

##### Previa al evento – Facebook

Fondo Nacional del Ahorro creó una encuesta. Publicado por Candy Julieth Calderón Gamboa [?] · 17 de abril a las 17:15 ·

¿Qué tema te gustaría conocer en la próxima rendición de cuentas sobre la #GestiónFNA con relación a la #Vivienda? #RendiciónDeCuentas

56% Requisitos

44% Tipos de crédito

Esta encuesta finalizó. 321 votos

7.395 personas alcanzadas Promoción no disponible

- Personas que vieron la publicación: 7.395
- Votantes: 321 personas.
- Resultado: 56% se interesó en conocer sobre los requisitos para acceder a vivienda. 44% se mostró interesada en conocer sobre los tipos de crédito de vivienda del FNA.

### Previa al evento - Twitter



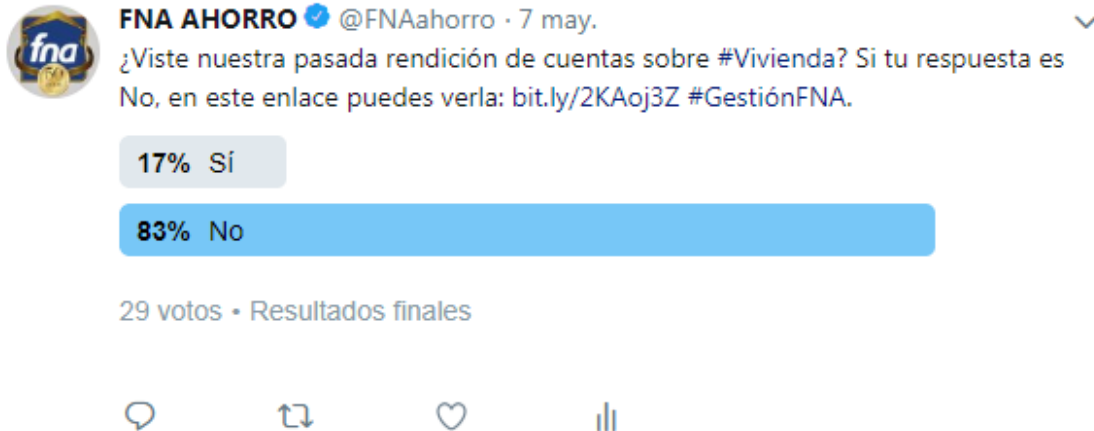
- Personas que vieron la publicación: 759
- Votantes: 30 personas.
- Resultado: 47% se mostró interesado en conocer sobre los Tiempos de aprobación. Nadie se interesó en conocer sobre crédito de mejora. El 10% quiso indagar la compra de cartera y el 43% sobre el Crédito hipotecario.

### Después del evento – Facebook



- Personas que vieron la publicación: 7.094
- Votantes: 98 personas.
- Resultado: 85% de los encuestados respondieron que no quedaron satisfechos con la información recibida durante la rendición de cuentas. 15% respondieron que sí.

## Después del evento – Twitter



- Personas que vieron la publicación: 757
- Votantes: 30 personas.
- Resultado: 17% de los encuestados respondieron que sí quedaron satisfechos con la información recibida durante la rendición de cuentas. El 83% respondió que no vio la transmisión.

## 6. Anexos

### ➤ Portada Falsa Publicada el 19 de abril 2018



## Portada falsa Publicada el 25 de abril de 2018

The image is a screenshot of a web browser displaying a false advertisement for the Fondo Nacional de Ahorro (FNA). The browser's address bar shows the URL <https://www.fna.gov.co/Paginas/rendicion-de-cuentas-abril26.html>. The advertisement features a blue background with a yellow arrow pointing to the right. The text on the left side of the arrow reads: "Hoy 26 de abril desde las 2:00 p.m. Resolveremos tus dudas sobre Vivienda con el FNA". Below this, it includes the hashtags "#Rendicióndecuentas #GestiónFNA" and the Twitter handle "Participa Twitter: @FNAAHORRO". At the bottom of the arrow, it says "Sigue nuestra transmisión: [www.facebook.com/FNAColombia](http://www.facebook.com/FNAColombia)". To the right of the arrow is a photograph of a person's hands holding a small model of a house. The FNA logo, which consists of the letters "fna" in a blue box with a green roof shape above it and the word "AHORRO" below, is positioned in the top right corner of the advertisement. At the bottom right, there is a logo for the "GOBIERNO DE COLOMBIA". A dark blue footer at the very bottom of the browser window contains the text "Ingresa a la página web del Fondo Nacional del Ahorro".

Fondo Nacional del Ahorro

Fondo Nacional de Ahorro [CO] | <https://www.fna.gov.co/Paginas/rendicion-de-cuentas-abril26.html>

Aplicaciones FNA Correo de Universi... PIS Diseño y Creación L... ScienceDirect - Re... Translator Toolkit Errata # 3, Cultura... La forma fácil de en... Vectores gratis, fot... Usability 101: Introd...

*Hoy 26 de abril desde las 2:00 p.m.*  
*Resolveremos tus dudas sobre Vivienda con el FNA*

**#Rendicióndecuentas #GestiónFNA**  
Participa Twitter: @FNAAHORRO

Sigue nuestra transmisión:  
[www.facebook.com/FNAColombia](http://www.facebook.com/FNAColombia)

**fna**  
AHORRO

GOBIERNO DE COLOMBIA

Ingresa a la página web del Fondo Nacional del Ahorro

Transmisión: 6 visitas a la página  
<http://transmisiones.fna.gov.co:9393/>



Fondo Nacional del Ahorro



## Transmisiones

### Transmisión en vivo Rendición de cuentas Vivienda



#### Punto Atención Principal - Correspondencia

Calle 12 No. 65-11 Puente Aranda Bogotá - Colombia

Lunes a Viernes de 6:00 a.m. a 5:00 p.m. Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

ESTABLECIMIENTO DE CREDITOS Y GARANTIAS



#### Sede Principal

Carrera 65 No 11-83 Puente Aranda Bogotá - Colombia

Teléfono: (+571) 3077070  
Línea gratuita: 01 8000 52 70 70  
Línea de legalización: 01 8000 12 33 62

#### Notificaciones judiciales:

[notificacionesjudiciales@fna.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@fna.gov.co)

Descarga nuestra app

#### Última actualización

26 de abril de 2018

Piezas socializadas para el proceso.

*En 2017 desembolsamos  
20.069 créditos hipotecarios  
por un valor de  
\$1.086.597 millones.*

**#GestiónFNA**



GOBIERNO DE COLOMBIA

*Logramos un 109 % de cumplimiento  
en desembolsos de  
créditos de vivienda en el 2017.*

**#GestiónFNA**



GOBIERNO DE COLOMBIA

*En 2017 financiamos la  
construcción de 27 mil viviendas  
a través de Crédito Constructor.*

**#GestiónFNA**



GOBIERNO DE COLOMBIA

*Al cierre de 2017 aprobamos  
3540 solicitudes por  
medio de Ahorra Tu Arriendo.*

**#GestiónFNA**



 GOBIERNO DE COLOMBIA