



INFORME FINAL AUDIENCIA PÚBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS PETICIONES – QUEJAS Y RECLAMOS.

El pasado 26 de octubre, el Fondo Nacional del Ahorro realizó la décima Rendición de Cuentas, de la agenda programada para esta vigencia, en esta oportunidad se presentó la gestión realizada en el 2017, con un tema que toca directamente con los Consumidores Financieros y la Comunidad en general, relacionado con las Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR´S.

La exposición fue hecha por el Dr. José Antonio Dueñas, quien habló entre otros, de los logros del Proceso, estadísticas de PQR´S, del Defensor del Consumidor Financiero, que son Peticiones, Quejas y Reclamos, como están clasificadas en el FNA, como es el tratamiento o manejo de las Peticiones, Quejas y Reclamos, su seguimiento y control.

REALIZACIÓN DEL EVENTO

ASPECTOS	DETALLES
Día	26 de octubre
Hora	Inicio: 10:03 a.m. Terminación: 11:00 a.m.
Lugar	Estudio Grupo de Comunicaciones
Objetivo	Presentar tema: Gestión Peticiones – Quejas y Reclamos.
Áreas de apoyo	Oficina Comercial y Mercadeo Comunicaciones Planeación.

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

ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES

- FECHA INFORME: octubre 2018
- RESPONSABLE: Grupo de Comunicaciones
- TEMA: PQR 2017
- ACTIVIDAD: Facebook live
- FECHA DE LA ACTIVIDAD: 26 de octubre 2018

ACCIONES ADELANTADAS

I. Comunicación Interna.

Actividad	Fecha	Entregable	Medición	No. de personas impactadas
Mailing de invitación	22 de octubre	Correo electrónico Asunto: Cuéntanos tus inquietudes sobre PQR	Número de colaboradores a quienes se les envía el correo de Comunicaciones a nivel nacional (dato suministrado por la División de Gestión Humana).	1.791
Banner Intranet de invitación	Del 16 al 26 de octubre	Banner Intranet	Reporte ingresos a la intranet y a Facebook Live (dato suministrado por el grupo de Comunicación Interna).	9837 visitas al home, 1557 usuarios.
Mailing enlace a Facebook Live	26 de octubre	Correo electrónico con enlace al banner para Facebook Live asunto: ¡Conéctate ya a nuestro Facebook Live!	Reporte de ingresos a Facebook Live desde el mailing (dato suministrado por el grupo de Comunicación Digital).	45 ingresos a Facebook Live
Banner Intranet de enlace a Facebook Live	26 de octubre	Banner Intranet	Reporte ingresos a la intranet y a Facebook Live (datos suministrados por los	1100 ingresos a la intranet 9 ingresos a Facebook Live

			grupos de Comunicación Digital e Interna).	
WhatsApp con enlace a Facebook Live	26 de octubre	Pieza y link	Reporte de ingresos a Facebook Live desde WhatsApp (dato suministrado por el grupo de Comunicación Digital).	15 ingresos a Facebook Live

TOTAL, DE PERSONAS IMPACTADAS: 1.791

II. Comunicación Externa

Actividad	Fecha	Entregable	Medición	No de personas impactadas
Elaboración Boletín informativo	26 de octubre 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	29 de octubre de 2018	Material audiovisual de Cesantías	Visualizaciones	70
Publicación de la transmisión de rendición de cuentas cesantías (Transmisión Facebook Live)	26 de octubre de 2018	Audiencia pública de rendición de cuentas	Alcance	38.562

III. Comunicación digital

Actividad	Fecha	Entregable	Medición	No de personas impactadas
Publicaciones previas al proceso de rendición de cuentas Red social FACEBOOK	12 de octubre	1 Encuesta	Personas alcanzadas y votos.	13.019 190 votos
Publicaciones previas al proceso de rendición de cuentas Red social red social TWITTER	13 de octubre	1 Encuesta	31 votos	976

Invitación a participar en el proceso de rendición de cuentas Red social red social FACEBOOK	26 al 26 de Octubre de 2018	7 post/Piezas	Personas que vieron la Publicación	75.489
Invitación a participar en el proceso de rendición de cuentas Red social red social TWITTER	17 y 26 de octubre	5 Post / Invitaciones	Personas que vieron la Publicación	3.507
Invitación a participar en el proceso de rendición de cuentas Red social red social INSTAGRAM	25 de octubre	1 pieza / 3 historias	Personas alcanzadas	6.760
Trasmisión evento de rendición de cuentas	26 de octubre	Transmisión Facebook Live	Alcance de la publicación	38.562
Publicaciones posteriores a la rendición de cuentas Facebook	29 de octubre	1 encuesta	Personas alcanzadas y votos.	8.844 169 votos
Publicaciones posteriores a la rendición de cuentas Facebook	1 de noviembre	1 enlace a la rendición en YouTube.	Personas que vieron la publicación	7.786
Publicaciones durante la rendición de cuentas Instagram	26 de octubre	1 foto 2 historias	Personas que vieron la publicación	5.762
Publicaciones durante la rendición de cuentas Twitter	26 de octubre	6 Post con fotos del evento	Personas que vieron la publicación	4.369
Publicaciones posteriores a la rendición de cuentas Twitter	29 de octubre al 1 nov	1 encuesta 1 enlace YouTube	Personas que vieron la publicación	1.214
Gestión de comentarios en redes sociales	26 de octubre al 2 de noviembre	Comentarios en la trasmisión de rendición de cuentas.	# de personas que hicieron preguntas durante la trasmisión del Facebook live/ comentarios que fueron atendidos	155/155
Boletín de prensa publicado en Web	26 de octubre 2018	Publicación	https://www.fna.gov.co/prensa/boletines-de-prensa/Paginas/pqrs-	30

			del-fna-disminuyen-un-23-por-ciento.aspx	
Publicación de portada falsa- Portal FNA	19 de octubre / 26 de octubre 2018	Publicación	2 portadas falsas publicadas.	N/A
Publicación Informe de gestión	19 de octubre de 2018	Publicación Informe	https://www.fna.gov.co/atencion-ciudadana/participacion-ciudadana/informes-rendicion-de-cuentas	N/A
Transmisión Portal	26 de octubre de 2018		http://transmisiones.fna.gov.co:9393/	N/A

TOTAL, DE PERSONAS IMPACTADAS: 166.288

1. ANÁLISIS DE RESULTADOS PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES.

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

Total, de publicaciones en Redes Sociales: 33

Facebook: 8 post, 1 transmisión, 2 encuestas.

Instagram: 1 pieza, 1 foto día evento, 5 historias

Twitter: 5 Piezas, 6 fotos, 2 encuestas, 1 enlace Youtube

Youtube: 1 video transmisión

1. Estadísticas de Resultados por red social:

Alcance total de las publicaciones en redes sociales: 166.288

Interacciones totales de las publicaciones en redes sociales: 3.800

Facebook	Alcance	Clics	Interacciones
	97.352	824	1.043

Instagram	Alcance	Interacciones (like, comentarios, acciones, veces guardas)
	12.462	132

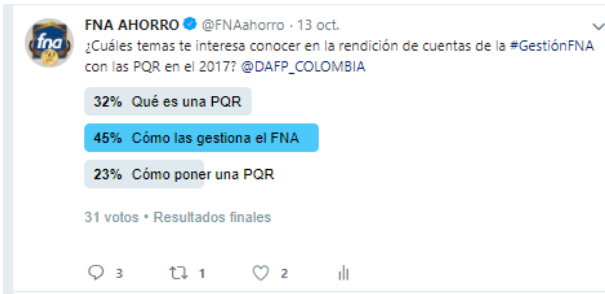
Twitter	Impresiones	Interacciones
---------	-------------	---------------

	9.090	143
--	-------	-----

Transmisión	Alcance	Interacciones	Reproducciones
Facebook	19.400	240	2.482

2. Gestión de Encuestas

Twitter:



Fecha: 13 de octubre

Impresiones: 976

Interacciones: 40

Twitter:



Fecha: 29 de octubre

Alcance: 527

Interacciones: 8

Facebook:

The image shows a Facebook post from 'Fondo Nacional del Ahorro' (FNA) with a poll and a performance analytics sidebar. The poll asks '¿Resolvimos tus inquietudes en nuestra rendición de cuentas sobre PQR-2017? Más sobre la #GestiónFNA -> http://bit.ly/2RoRo5e' with 'Sí' and 'No' options. The analytics sidebar shows 8,844 reach, 6 reactions, and 49 clicks.

Rendimiento de tu publicación		
8.844 Personas alcanzadas		
6 Reacciones, comentarios y veces que se compartió		
2 Me gusta	2 En publicación	0 En contenido compartido
2 Me divierte	2 En publicación	0 En contenido compartido
2 Me enoja	2 En publicación	0 En contenido compartido
0 Comentarios	0 En publicación	0 En contenido compartido
0 Veces que se compartió	0 En publicación	0 En contenido compartido
49 Clics en publicaciones		
0 Visualizaciones de fotos	10 Clics en el enlace	39 Clics de otro tipo
COMENTARIOS NEGATIVOS		
0 Ocultar publicación	0 Ocultar todas las publicaciones	
0 Reportar como spam	0 Ya no me gusta esta página	

Fecha: 12 de octubre

Alcance: 13.019

Interacciones: 89

Fondo Nacional del Ahorro creó una encuesta.
Publicado por Stephania Vásquez (7) · 12 de octubre a las 18:12 ·

[Encuesta] ¿Cuáles temas te interesa conocer en la rendición de cuentas de la #GestiónFNA con las PQR en el 2017? Departamento Administrativo de la Función Pública

39% Qué es una PQR

61% Queja más gestionada

Esta encuesta finalizó. 190 votos

13.019 Personas alcanzadas	89 Interacciones	Promoción no disponible
--------------------------------------	----------------------------	-------------------------

Leidy Vergara, Fabio Sanchez y 6 personas más. 5 comentarios

Me gusta Comentar Compartir

Rendimiento de tu publicación

13.019 Personas alcanzadas

15 Me gusta, comentarios y veces que se compartió

9 Me gusta	9 En publicación	0 En contenido compartido
6 Comentarios	6 En publicación	0 En contenido compartido
0 Veces que se compartió	0 En publicación	0 En contenido compartido

74 Clics en publicaciones

0 Visualizaciones de fotos	0 Clics en el enlace	74 Clics de otro tipo
--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------

COMENTARIOS NEGATIVOS

1 Ocultar publicación	0 Ocultar todas las publicaciones
0 Reportar como spam	0 Ya no me gusta esta página

Puede haber un retraso en las estadísticas del informe con respecto a los datos de las publicaciones.

Fecha: 29 de octubre

Alcance: 8.844

Interacciones: 55

ANEXOS

Invitación redes sociales (Facebook- Twitter)



Invitación historias Instagram



Banner intranet



#GestiónFNA
Tus peticiones, quejas y reclamos nos interesan. Acompáñanos a rendir cuentas sobre esta gestión de 2017.

Deja tus preguntas con el **#GestiónFNA** o en el correo: rendiciondecuentas@fna.gov.co

 Dónde: www.facebook.com/fnacolombia  Hora: 10:00 a.m.  Cuando: Octubre 26 de 2018

The banner features a background image of the FNA building at night with several flags flying in front. The text is overlaid on a dark blue background.

Divulgación Interna



 **#GestiónFNA**
Tus peticiones, quejas y reclamos nos interesan. Acompáñanos a rendir cuentas sobre esta gestión de 2017.

¿Dónde? Facebook Live - ¿Hora? 10:00 a.m. - ¿Cuándo? Octubre 26 de 2018

Deja tus preguntas con el **#GestiónFNA** o en el correo: rendiciondecuentas@fna.gov.co

 GOBIERNO DE COLOMBIA

The banner features a background image of the FNA building at night with several flags flying in front. The text is overlaid on a dark blue background. A gold ribbon graphic arches over the top of the text area.

Portadas falsas WEB



Queremos resolver tus dudas sobre Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos FNA 2017.

- Facebook live: www.facebook.com/fnacolombia
- Fecha: octubre 26 de 2018
- Hora: 10:00 a.m.

Escribe tus preguntas a nuestras redes sociales con el **#GestiónFNA**

The banner features a background image of the FNA building with flags. A small inset image shows a Facebook Live event interface.



Portada falsa 2.



Hoy 26 de Octubre, desde las 10:00 a.m.
Resolveremos tus dudas sobre "Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos FNA 2017."

#Rendiciónde cuentas #GestiónFNA • Participa en Twitter: @FNAAHORRO • www.facebook.com/FNAColombia

The banner features a background image of the FNA building with flags. The FNA logo is prominently displayed in the top left corner.



#GestiónFNA
PQR 2017?

Tipologías Quejas y Reclamos año 2017

- 1. Inconformidad con el estado del crédito.*
- 2. Inconformidad en el trámite o en el pago de cesantías.*
- 3. Inconformidad por la no recepción de facturas.*
- 4. Demora en cargue de cesantías.*
- 5. Inconsistencias en el cruce de cesantías al crédito.*

GESTIÓN COMENTARIOS



Edison Bustamante · 52:55 Mi esposa y yo hemos intentado acceder a un crédito con el fna y no se ha podido apesar de que hemos demostrado capacidad de pago y ella tiene mas de seis millones en cesantias alli

Me gusta · Responder · Mensaje · 1 sem



↳ Ver respuestas anteriores



Fondo Nacional del Ahorro · 0:02 Lamentamos lo que nos cuentas, Edison. Por favor diligencia este formato y con gusto revisaremos y gestionaremos tu caso puntual:
<http://bit.ly/2yxnWIP>

TRANSFER.FNA.GOV.CO
GoAnywhere Web Client

Me gusta · Responder · Eliminar vista previa · Comentado por Julie Abril [?] · 1 d

↳ Ver más respuestas



Nelson Perez · 27:07 Como funciona el ahorro programado? Yo tengo mis cesantias con el FNA

Me gusta · Responder · Mensaje · 1 sem

↳ Ver 2 respuestas más



Fondo Nacional del Ahorro · 0:05 Recuerda que sin importar la antigüedad o el monto de cesantías, si las tienes en el FNA, puedes solicitar tu preaprobado de crédito. En caso de que estés interesado en saber más sobre Ahorro Voluntario, debes ingresar a este enlace: <http://bit.ly/2tqaG27>



FNA.GOV.CO
Ahorro
¿Sabías que si ahorras con el Fondo...

Me gusta · Responder · Eliminar vista previa · Comentado por Julie Abril [?] · 19 h