RENDICIÓN DE CUENTAS - 2016
Junio de 2017

1. INTRODUCCIÓN

El Fondo Nacional del Ahorro (FNA) presenta en forma clara y abreviada, la responsabilidad y compromiso que tiene como actor público frente a la evaluación pública sobre su gestión, actuar, y proceder de la administración de los recursos públicos y privados.

Por tal motivo, es obligación de la entidad revelar a la ciudadanía, la sociedad civil, otros organismos del Estado y los entes de control, entre algunos de los stakeholders interesados o grupos de interés, su eficiencia, la transparencia en el manejo de lo público, su eficacia, el cumplimiento de objetivos, el avance en sus planes de acción, la ejecución de proyectos, la participación de su portafolio en el mercado, y sus deficiencias, entre otros

Así las cosas, el pasado 26 de mayo de 2017, a las 10:00 a.m., se llevó a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas en las instalaciones del FNA, dando cumplimiento a la explicación sobre la gestión correspondiente a la vigencia 2016.

2. GLOSARIO

Audiencia: acto en el que un soberano u otra autoridad recibe y escucha a personas que informan o exponen una solicitud o demanda.

Ciudadanía: condición que reconoce a una persona, una serie de derechos políticos y sociales que le permiten intervenir en la política de un país determinado.

Ciudadano: *adjetivo/nombre masculino y femenino*.
(Persona) que ha nacido o vive en una ciudad.

Consumidor Financiero: Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.

Eficacia: capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa.

Eficiencia: capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.
FNA: Fondo Nacional del Ahorro, empresa industrial y comercial del Estado creada a través del decreto extraordinario 3118 de 1968. Su función principal es administrar

las cesantías de los trabajadores, fomentar la cultura del ahorro, y otorgar créditos de vivienda y educación para los colombianos.

Glosario: catálogo de palabras de una misma disciplina o de un campo de estudio, que aparecen definidas, explicadas o comentadas.

PND: Plan Nacional de Desarrollo, es el documento que sirve de base y provee los lineamientos estratégicos de las políticas públicas, formuladas por el presidente de la República, a través de su equipo de gobierno. Su elaboración, socialización, evaluación y seguimiento es responsabilidad directa del Departamento Nacional de Planeación (DNP).

Portafolio: en finanzas, un portafolio o cartera es una combinación de las inversiones realizadas por una institución o un individuo.

Público General: conjunto de personas que se reúnen en un determinado lugar, para algún fin.

Rendición de cuentas: en el marco de la democracia participativa, es una práctica social y política de interlocución entre los gobiernos, la ciudadanía y sus organizaciones con la finalidad de generar transparencia, condiciones de confianza entre ciudadanos y gobernantes, y fortalecer el ejercicio del control social a la administración pública.

Recursos públicos: todas las percepciones e ingresos que percibe el estado de cualquier naturaleza que sean con el objeto de financiar los gastos públicos.

Sociedad civil: como concepto de la ciencia social, designa a la diversidad de personas que, con categoría de ciudadanos y generalmente de manera colectiva, actúan para tomar decisiones en el ámbito público que consideran a todo individuo que se halla fuera de las estructuras gubernamentales.

Veraz: que se ajusta a la verdad o la realidad.

3. NORMATIVIDAD

De acuerdo al artículo 48 de la ley 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, la rendición de cuentas, es un proceso mediante el cual, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control.

De igual manera, es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, que busca la transparencia de la administración pública para lograr la adopción de los principios de buen gobierno.

4. OBJETIVOS DE LA AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS:

- Generar espacios de confianza, entre los ciudadanos y el Fondo Nacional del Ahorro (FNA).
- Hacer que la ciudanía conozca de primera mano las acciones, el manejo de las políticas misionales y la forma de proceder del FNA, en la administración de los recursos públicos.
- Permitir que los ciudadanos evalúen la ejecución de las políticas públicas, la transparencia y el compromiso de la administración en el manejo de la gestión.
- Informar en un lenguaje comprensible al ciudadano, los resultados de la gestión, el cumplimiento de las metas misionales y las asociadas al Plan Nacional de Desarrollo (PND), entre otros.
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia, imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Facilitar el control social a la gestión pública.
- Aportar elementos, para ajustar proyectos y planes de acción de manera que se responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

5. DESARROLLO DE LA AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS

5.1 Alistamiento Institucional

Con el fin de dar cobertura y atender los diferentes temas administrativos, comerciales, de crédito, riesgos, estrategia de comunicaciones, entre otros, se conformó un equipo interinstitucional con representantes de las siguientes dependencias:

- Secretaria General.
- Vicepresidencia Financiera.
- Vicepresidencia de Crédito.
- Vicepresidencia de Riesgos.

- Oficina de Control Interno.
- Oficina Comercial y de Mercadeo.
- Oficina de Informática.
- Oficina Asesora de Planeación.
- Grupo de Comunicaciones.

La Oficina Asesora de Planeación es la encargada de recopilar y verificar la información que suministran los funcionarios de la alta dirección, responsables cada cuál de acuerdo a los temas, de atender las inquietudes que presentaron los Consumidores Financieros y el público en general.

La Oficina Asesora de Planeación se encargó de coordinar todo el proceso de rendición de cuentas.

5.2 Identificación de Interlocutores

Dada la importancia y el alcance de la participación en la audiencia pública de rendición de cuentas, se extendió una invitación personalizada a funcionarios públicos de la Presidencia de la República, Secretaría de Transparencia, varios ministerios, el Departamento Nacional de Planeación, el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Contraloría General de la Nación; Camacol, organizaciones sindicales, la Superintendencia Financiera, asociación de universidades, entre otros.

5.3 Organización logística

5.2.1 Definición del lugar y fecha del evento

Teniendo en cuenta que las instalaciones del Fondo Nacional del Ahorro contaban con la logística necesaria para llevar a cabo este evento (parqueadero y auditorio, entre otros), se determinó realizar la audiencia pública en el auditorio del Centro Nacional de Ahorro (CNA) del FNA. El evento se llevó a cabo el 26 de mayo del presente año, a las 10:00 a.m.

5.2.2 Elementos de la audiencia pública de la rendición de cuentas

Toda rendición de cuentas abarca los siguientes elementos para la ejecución de la misma y se describen a continuación:

A. Elemento 1- Información:

Se refiere a la cantidad de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de las metas misionales, además de las asociadas con el plan de desarrollo nacional.

El contenido debe estar en un lenguaje comprensible para el ciudadano, lo cual se traduce en información de calidad, oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.

B. Elemento 2- Diálogo:

Tiene que ver con la sustentación, explicaciones, justificaciones o respuestas de la administración, ante las inquietudes de los ciudadanos, relacionadas con los resultados y decisiones tomadas.

C. Elemento 3- Incentivo:

Son los estímulos orientados a reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. En resumen, se trata de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos, mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

(Fuente: tomado de estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano).

En el anexo uno (1) se pueden observar las actividades realizadas para lograr el cumplimiento de cada uno de los elementos que forman parte de la rendición de cuentas al ciudadano.

5.2.3 Estrategia de comunicación y participación ciudadana

A. Convocatoria

La entidad convocó a las organizaciones de la sociedad civil públicas y privadas y a la ciudadanía en general, a través de diferentes medios masivos de comunicación y redes sociales, para que participaran de la audiencia pública virtual, en el siguiente link: http://www.fna.gov.co.

Los participantes prepararon sus inquietudes, comentarios o preguntas, durante el 2016, así:

a) Preguntas previas a la rendición de cuentas por redes sociales.

b) Preguntas previas a la rendición de cuentas, realizadas presencialmente en puntos de atención en Bogotá, Cali y Medellín, a través de formularios diligenciados.
c) Preguntas durante la audiencia de rendición de cuentas, por medio de redes sociales y correo electrónico.
d) Preguntas presenciales de los asistentes a la rendición de cuentas, a través de formularios diligenciados.
e) Preguntas posteriores a la rendición de cuentas por medio de correo electrónico y redes sociales.

B. Invitaciones

En la semana del 15 al 19 de mayo, el Fondo Nacional del Ahorro implementó una portada falsa que se puede ver en el anexo dos (2), con motivo de la audiencia pública virtual de rendición de cuentas al ciudadano. La pieza de comunicación usada para la invitación pública se revela en el anexo tres (3).

A través de redes sociales, se publicaron mensajes de invitación para que los ciudadanos se conectaran a la audiencia pública virtual de rendición de cuentas; los mensajes fueron divulgados del 24 al 26 de mayo de 2017, información contenida en el anexo cuatro (4).

6. REPORTE RENDICIÓN DE CUENTAS REDES SOCIALES

A continuación, se relacionan las actividades realizadas por el grupo de Comunicaciones, con el propósito de difundir y ambientar la participación ciudadana en la audiencia pública virtual de rendición de cuentas.

a) Información: en el anexo 4, se encuentra la información de los mensajes emitidos, fechas de publicación, alcance y número de publicaciones generadas a través de las redes sociales institucionales (Facebook, Twitter, e Instagram) referentes a la audiencia pública virtual.

b) En vivo: el anexo cinco (5) muestra el balance de todas las publicaciones e interacciones en vivo de las mismas que se realizaron durante la audiencia pública virtual, en YouTube y Facebook Live.

c) Participación ciudadana: este ítem se define teniendo en cuenta la suma de los anexos anteriores, además de la interacción con el personal que asistió (de manera presencial) a la rendición de cuentas y que luego de un ejercicio de reflexión y entendimiento de los objetivos misionales del FNA, generó recomendaciones y sugerencias de mejora para los productos y servicios que ofrece el FNA. Se incluyen fotografías del trabajo realizado por los asistentes presenciales a la rendición de cuentas en el anexo seis (6).

7. REALIZACIÓN AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO

Una vez evaluados y verificados todos los aspectos mencionados anteriormente, el pasado 26 de mayo de 2017, a las 10:00 a.m., se llevó a cabo la audiencia pública virtual, en el Auditorio del Centro Nacional de Convenciones y se transmitió de manera virtual a través de YouTube y Facebook Live del FNA.

8. EVALUACIÓN DEL EVENTO

Una vez concluida la audiencia pública virtual, se entregó una encuesta a los asistentes presenciales que se puede ver en el anexo siete (7), con el fin de evaluar este proceso y conocer de primera mano la efectividad de la información que se recibió durante la audiencia. Con esta actividad se incentivó a los asistentes a proponer sugerencias y entregar recomendaciones para las próximas audiencias públicas.

Los resultados de dicha encuesta fueron:

A la pregunta, ¿cuál es su calificación de la audiencia pública de rendición de cuentas 2016?

- Buena
- Regular
- Mala
- ¿Por qué?

El 98.2 % respondió: **Buena.**
El 1.8 % respondió: **Regular.**

A la pregunta, ¿la información que recibió durante la audiencia pública fue clara?

- SÍ
- No

El 100 % respondió: **SÍ.**

Las sugerencias más reiterativas fueron las siguientes:

- Requisitos para obtener créditos de vivienda.
- Cómo acceder al programa en arriendo.
- Cuál es el puntaje máximo para acceder al crédito hipotecario.

9. PARTICIPACIÓN/ INTERACCIÓN CIUDADANA

El Fondo Nacional del Ahorro, respondió todas las inquietudes formuladas a través de los distintos canales destinados para la interacción ciudadana. Teniendo en cuenta que algunas de estas apreciaciones fueron formuladas de manera repetitiva, el FNA se compromete a generar espacios de trabajo con representantes de la comunidad y funcionarios de la entidad, con el fin de establecer alternativas y/o propuestas de mejora frente a estos requerimientos; así mismo, estos espacios ciudadanos servirán de apoyo para la elaboración de las futuras propuestas de rendición de cuentas en la institución.

ANEXOS

ANEXO N° 1

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Fondo Nacional del Ahorro

Componente : Rendición de cuentas

Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	*Realizar contenido institucional a través de medios audiovisuales o graficos.*	60 Publicaciones. 5 mensuales, con contenido institucional a través de medios audiovisuales o graficos	Grupo de Comunicaciones -GC-	Mensual
	1.2	*Realizar boletines de prensa*	12 Publicación de boletines de prensa	Grupo de Comunicaciones -GC-	Mensual
	1.3	*Publicación de información institucional y eventos realizados y por realizar en sitio web.*	Sitio web actualizado mensualmente.	Grupo de Comunicaciones -GC-	Mensual
	1.4	*Publicación de información por Redes Sociales*	Informe mensual sobre redes sociales.	Grupo de Comunicaciones -GC-	Mensual
	1.6	*Promoción de los productos del Fondo en medios distintos a la página web de la entidad.*	Reporte plan de medios	Grupo de Comunicaciones -GC-	Cuatrimestral
	1.7	*Mantener actualizado el link de Rendición de Cuentas en la página web del FNA*	Publicar 100% de la información programada.	Oficina Asesora de Planeación - OAP- Grupo de Comunicaciones -GC-	Anual
	1.8	*Realizar evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía, entidades públicas y privadas*	Realizar un evento de audiencia pública	Oficina Asesora de Planeación - OAP- Grupo de Comunicaciones -GC-	Anual
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	*Participar en las ferias de atención al ciudadano*	Asistencia a Ferias	Oficina Comercial y Mercadeo -OCM-	Por definir
	2.2	*Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR- escrita, telefónica, correo electrónico y personalizada.*	Informes	Oficina Comercial y Mercadeo -OCM- Grupo SAC	Mensual
	2.4	*Interacción con el ciudadano por redes sociales*	Informe de interaccion con la ciudadania a traves de redes sociales	Grupo de Comunicaciones -GC-	Mensual
	2.6	*Actividades de diálogo previo a acciones de rendición de cuentas*	Divulgar información mínimo 15 días antes del evento programado.	Oficina Asesora de Planeación - OAP- Grupo de Comunicaciones -GC-	Anual
	2.7	*Realizar evento de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía, entidades públicas y privadas*	Realizar un evento de audiencia pública.	Oficina Asesora de Planeación - OAP- Grupo de Comunicaciones -GC-	Anual
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	*Aplicar una encuesta a los ciudadanos para consultar sobre temas de interés a tratar en la Audiencia Pública y/o satisfacción con los servicios prestados.*	Realizar 1 encuestas	Oficina Asesora de Planeación - OAP- Grupo de Comunicaciones -GC-	Anual
	3.2	*Proporcionar información a funcionarios y Ciudadanía en general, de la gestión institucional en el periodo informado.*	Publicar en el portal web informe de gestión del FNA	Oficina Asesora de Planeación - OAP-	Anual
	3.3	*Invitación personalizada a organizaciones y grupos de interés al Evento de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía*	Al menos 25 Organizaciones y/o grupos de interés invitados de manera personalizada.	Oficina Asesora de Planeación - OAP- Grupo de Comunicaciones -GC-	Anual
	3.4	*Difundir el evento de rendición de cuentas por medios alternativos de comunicación accesibles para personas con discapacidad.*	Evento difundido en medios alternativos.	Grupo de Comunicaciones -GC-	Anual
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	*Realizar mesas de trabajo para la formulación e implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas*	Realizar 4 mesas de trabajo	Oficina Asesora de Planeación - OAP- Grupo de Comunicaciones -GC-	Semestral
	4.2	*Aplicar y publicar resultados de la encuesta de percepción sobre la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.*	1 Encuesta publicada	Oficina Asesora de Planeación - OAP- Grupo de Comunicaciones -GC-	Anual
	4.3	*Elaborar informe final de rendición de cuentas*	Un informe publicado	Oficina Asesora de Planeación - OAP-	Anual

ANEXO N° 2

RENDICIÓN
DE CUENTAS
En el Fondo Nacional del Ahorro, le rendimos cuentas al país.
Fecha: 26 de mayo de 2017
Estamos atentos de tus preguntas y comentarios en el correo electrónico
rendiciondecuentas@fna.gov.co
Conoce nuestros informes de gestión
fna
AHORRO
MINVIVIENDA
TODOS POR UN NUEVO PAÍS

ANEXO N° 3

RENDICIÓN
DE CUENTAS
fna
AHORRO
Helmuth Barros Peña
Presidente del Fondo Nacional del Ahorro
Tiene el gusto de invitar a toda la ciudadanía, a la transmisión de la Rendición de Cuentas, espacio en el que se presentará el informe de gestión de la vigencia 2016.
Escríbanos al correo: Rendiciondecuentas@fna.gov.co
Lugar: Auditorio, Edificio Centro de Convenciones
Fecha: Mayo 26 de 2017
Hora: 10:00 a. m.
MINVIVIENDA
TODOS POR UN NUEVO PAÍS

ANEXO N° 4

Publicaciones realizadas total	
Twitter	48
Facebook	17
Instagram	3
Total	**68**

Alcance	
Facebook (Alcance)	113500
Twitter (Impresiones)	30526
Total	**144026**

Twitter

Fecha	Trino	Impresiones
29/03/2017	¿Sabes qué hace el FNA?	880
03/04/2017	¿Dudas sobre la gestión 2016 del FNA? Consulta el informe de gestión https://goo.gl/DZINbo y cuéntanos aquí #RendiciónDeCuentas pic.twitter.com/9xmdaTiF4g	596
04/04/2017	Conoce nuestro informe de gestión 2016 y cuéntanos si tienes dudas sobre nuestros resultados --> http://bit.ly/2o6GZzz	508
06/04/2017	Consulta nuestro Informe de Gestión 2016 y cuéntanos si tienes preguntas http://bit.ly/2o6GZzz	559
07/04/2017	¿Cuál de estos canales de comunicación usas más para contactarte con el FNA? #RendiciónDeCuentas	819
08/04/2017	Conoce nuestro informe de gestión 2016 y cuéntanos qué te gustaría preguntar en nuestra #RendiciónDeCuentas http://bit.ly/2o6GZzz	518
10/04/2017	¿Ya respondiste la encuesta de esta semana sobre nuestra #RendiciónDeCuentas? Aún está disponible para ti http://bit.ly/2oi8DJS	547
17/04/2017	¿Tienes dudas sobre nuestra gestión 2016? Cuéntanos con el hashtag #RendiciónDeCuentas ¡Queremos escucharte! pic.twitter.com/HaUjQzWmYK	613
17/04/2017	¿Sabías que en 2016 el programa #ColombianosEnElExterior contaba con 4369 afiliados? Más sobre nuestra gestión aquí http://bit.ly/2o6GZzz pic.twitter.com/8aI1iVe6er	603
18/04/2017	Queremos conocer tus dudas sobre nuestra gestión 2016 Escríbenos con el Hashtag #RendiciónDeCuentas http://bit.ly/2o6GZzz pic.twitter.com/M3ojT1WIIO	604
19/04/2017	Te compartimos nuestro informe de gestión 2016 http://bit.ly/2o6GZzz ¿Cuéntanos con #RendiciónDeCuentas qué opinas? pic.twitter.com/MevmDSjmry	489
20/04/2017	Queremos conocer tu opinión. ¿La información que recibes del FNA es útil? #RendiciónDeCuentas	548
21/04/2017	¿Ya respondiste nuestra encuesta de #RendiciónDeCuentas de esta semana? Ayúdanos a mejorar para ti. http://bit.ly/2odbdSL	407
23/04/2017	¿Tienes dudas sobre nuestra gestión 2016? Cuéntanos con el hashtag #RendiciónDeCuentas ¡Queremos escucharte! pic.twitter.com/HaUjQzWmYK	453
24/04/2017	Queremos conocer tus dudas sobre nuestra gestión 2016. Cuéntanos con el numeral #RendiciónDeCuentas http://bit.ly/2o6GZzz pic.twitter.com/KZshez2a2B	579
25/04/2017	Conoce nuestro informe de gestión 2016 y cuéntanos qué te gustaría preguntar en nuestra #RendiciónDeCuentas http://bit.ly/2o6GZzz	468
25/04/2017	¿Tienes preguntas sobre la gestión del FNA en 2016? Escríbenos al correo rendiciondecuentas@fna.gov.co y con gusto te responderemos pic.twitter.com/tkBocaUGju	744

28/04/2017	Queremos saber qué tanto sabes sobre nuestra entidad #RendiciónDeCuentas En el FNA realizamos créditos para:	605
30/04/2017	¿Ya contestaste la encuesta de esta semana? Permítenos saber cuánto sabes sobre el FNA http://bit.ly/2oTZ0ha #RendiciónDeCuentas	416
01/05/2017	¿Tienes preguntas sobre la gestión del FNA en 2016? Escríbenos al correo rendiciondecuentas@fna.gov.co pic.twitter.com/tkBocaUGju	744
03/05/2017	Consulta nuestro informe de gestión 2016 y cuéntanos tus dudas. Las responderemos en la #RendiciónDeCuentas FNA http://bit.ly/2o6GZzz pic.twitter.com/vpOSnCkScP	514
04/05/2017	¿Cuál de estos canales de comunicación usas más para contactarte con el FNA? #RendiciónDeCuentas	633
08/05/2017	Te invitamos a que consultes nuestro informe de gestión 2016 y nos compartas tus comentarios #RendiciónDeCuentas http://bit.ly/2o6GZzz pic.twitter.com/hidn7EkFWb	544
10/05/2017	¿Tienes preguntas sobre la gestión del FNA en 2016? Escríbenos al correo: rendiciondecuentas@fna.gov.co pic.twitter.com/tkBocaUGju	643
11/05/2017	¿Sabes cuántos créditos desembolsó el FNA en 2016? Consulta pormenores de nuestra gestión aquí #RendiciónDeCuentas http://bit.ly/2o6GZzz pic.twitter.com/0zOYhSCMrC	552
13/05/2017	Consulta nuestro informe de gestión 2016 y compártenos tus preguntas con el hashtag #RendiciónDeCuentas http://bit.ly/2o6GZzz pic.twitter.com/ZuXbSH0vru	462
15/05/2017	Conoce cómo cambiaron nuestros productos en 2016 y compártenos tus preguntas con #RendiciónDeCuentas http://bit.ly/2o6GZzz pic.twitter.com/EnHhS7cqoj	669
15/05/2017	Durante 2016 más de 3mil personas alcanzaron su meta de estudiar con el #CréditoEducativo FNA. Envía tus comentarios con #RendiciónDeCuentas pic.twitter.com/y5x9sKoNVS	690
16/05/2017	¿Tienes dudas sobre la gestión del FNA en 2016? Escríbenos con el hashtag #RendiciónDeCuentas o al correo rendiciondecuentas@fna.gov.co pic.twitter.com/JO73XkUfdM	566
17/05/2017	¿Dudas sobre nuestra gestión 2016? Escríbenos al correo rendiciondecuentas@fna.gov.co y las contestaremos en nuestra #RendiciónDeCuentas pic.twitter.com/tg0qnJRaNh	622
22/05/2017	En 2016 aprobamos más de 3400 créditos educativos. ¿Dudas sobre nuestra gestión del año pasado? Cuéntanos #RendiciónDeCuentas pic.twitter.com/RO7ceiJUrx	2248

24/05/2017	Solo faltan dos días para nuestra #RendiciónDeCuentas 2016 ¿Tienes Preguntas? Cuéntanos con el #RendiciónDeCuentas pic.twitter.com/294Tl1Odm0	575
25/05/2017	Mañana será nuestra #RendiciónDeCuentas 2016 y queremos conocer tu opinión sobre nuestra gestión !cuéntanos! pic.twitter.com/hZ7OXeFCwa	539
26/05/2017	En minutos podrás conectarte con nuestra #RendiciónDeCuentas 2016. ¡Tu participación es muy importante para nosotros! pic.twitter.com/85oAXyejrH	1516
26/05/2017	Le rendimos cuentas al país sobre la gestión del FNA durante 2016. Compártelos tus preguntas con el #RendiciónDeCuentas pic.twitter.com/TatMU7jyax	1188
26/05/2017	Conéctate a nuestra #RendiciónDeCuentas 2016 a través de nuestro FanPage --> http://www.facebook.com/FNAColombia/ ¡Estamos atentos a tus pregunta! pic.twitter.com/3AU0R6zFzu	626
26/05/2017	Estamos contándole a los colombianos los resultados de nuestra gestión 2016. Conéctate aquí: https://www.facebook.com/FNAColombia/ #RendiciónDeCuentas pic.twitter.com/nxNzMIK0fb	596
26/05/2017	¿Tienes preguntas sobre la gestión FNA 2016? Cuéntanos, estamos respondiendo tus dudas #EnVivo #RendiciónDeCuentas https://www.facebook.com/FNAColombia/ pic.twitter.com/m2iiLqSQt8	581
26/05/2017	¿Quieres conocer los resultados de nuestra gestión 2016? Conéctate aquí https://www.facebook.com/FNAColombia/ estamos #AlAire pic.twitter.com/miTCwUBlcf	609
26/05/2017	¿Te perdiste nuestra #RendiciónDeCuentas 2016? Aquí la tenemos para ti http://bit.ly/2rpnFQr	490
27/05/2017	¿No alcanzaste a conectarte con nuestra #RendiciónDeCuentas 2016? ¡No te preocupes! Aquí la tenemos para ti http://bit.ly/2rpnFQr	596
27/05/2017	Revive nuestra #RendiciónDeCuentas en este enlace y cuéntanos qué opinas http://bit.ly/2rpnFQr	647
28/05/2017	Así fue la #RendiciónDeCuentas FNA sobre nuestra gestión 2016. Cuéntanos qué opinas http://bit.ly/2rpnFQr	478
29/05/2017	¿Te perdiste nuestra #RendiciónDeCuentas 2016? Aquí la tenemos para ti http://bit.ly/2rpnFQr	427
30/05/2017	Revive los mejores momentos de nuestra #RendiciónDeCuentas 2□□0□□1□□6□□ ¿Qué te parece? http://bit.ly/2o6GZzz	543
01/06/2017	¿A través de qué canal te enteraste de la #RendiciónDeCuentas FNA 2016?	472
02/06/2017	Así fue nuestra #RendiciónDeCuentas 2016 ¿Qué te pareció? http://bit.ly/2rpnFQr	352
31/05/2017	¿Te enteraste de la #RendiciónDeCuentas FNA 2016? ¡Queremos conocer tu opinión!	448
Total		**30526**

Facebook

Fecha	Publicación	Alcance
30/03/2017	Ayúdanos a mejorar. Estamos trabajando para ofrecer un servicio eficiente y de calidad para nuestros afiliados. ¿Sabes qué es el FNA? #RendiciónDeCuentas	11178
07/04/2017	Ayúdanos con tu opinión para conocer mejor tus preferencias de comunicación con el FNA y así ofrecer la mejor información para ti. #RendiciónDeCuentas	8203
20/04/2017	¿La información que recibes del FNA es útil? Ayúdanos a mejorar para brindarte la atención que mereces. Responde a la encuesta #RendiciónDeCuentas	16677
27/04/2017	¿Qué tanto conoces los servicios que ofrece el FNA? responde esta #Trivia y ayúdanos a mejorar. #RendiciónDeCuentas	10064
04/05/2017	Seguimos escuchándote, tu opinión es importante para nosotros. Queremos ofrecerte la mejor experiencia de comunicación con el FNA. :) Seguimos escuchándote, tu opinión es importante para nosotros. Queremos ofrecerte la mejor experiencia de comunicación con el FNA. #RendiciónDeCuentas	6122
09/05/2017	Queremos escucharte siempre. ¿Leíste nuestro Informe de Gestión de 2016? Conócelo y participa: http://bit.ly/2o6GZzz Queremos escucharte siempre. ¿Leíste nuestro Informe de Gestión de 2016? Queremos escucharte siempre. ¿Leíste nuestro Informe de Gestión de 2016? Conócelo y participa: http://bit.ly/2o6GZzz #RendiciónDeCuentas	4704
14/05/2017	Seguimos trabajando para convertir a #Colombia en un país de propietarios. #RendiciónDeCuentas	4859
16/05/2017	¿Sabías que en 2016 creamos una nueva modalidad de crédito para ti? Conoce los detalles aquí: http://bit.ly/2o6GZzz ¿Sabías que en 2016 creamos una nueva modalidad de crédito para ti? Conoce los detalles aquí: http://bit.ly/2o6GZzz ¿Sabías que en 2016 creamos una nueva modalidad de crédito para ti? ¿Sabías que en 2016 creamos una nueva modalidad de crédito para ti? Conoce los detalles aquí: http://bit.ly/2o6GZzz #RendiciónDeCuentasFNA	6194
18/05/2017	Te presentamos nuestro informe de gestión, en donde exponemos de forma clara los resultados de nuestra gestión administrativa, financiera y presupuestal durante el año 2016. Conócelo: http://bit.ly/2o6GZzz Te presentamos nuestro informe de gestión, en donde exponemos de forma clara los resultados de nuestra gestión administrativa, financiera y presupuestal durante el año 2016. Conócelo: http://bit.ly/2o6GZzz	3028
24/05/2017	Te invitamos a que hagas tus preguntas sobre nuestra gestión para la vigencia 2016 En dos días conocerás la #RendiciónDeCuentasFNA. Te invitamos a que hagas tus preguntas sobre nuestra gestión para la vigencia 2016. En dos días conocerás la #RendiciónDeCuentasFNA. El informe está disponible aquí: ✔ http://bit.ly/2o6GZzz ✔	5331

25/05/2017	Seguimos trabajando para que mañana conozcas la #RendiciónDeCuentasFNA. ¿Tienes preguntas sobre nuestra gestión 2016? Participa	7459
26/05/2017	Conéctate con la #RendiciónDeCuentasFNA a las 10:00 a.m. Te esperamos con tus preguntas sobre nuestra gestión 2016.	6400
26/05/2017	Si te perdiste nuestra #RendiciónDeCuentas vigencia 2016, aquí la tenemos para ti. Gracias por tu participación.	3117
27/05/2017	Rendimos cuentas al país sobre nuestra gestión para la vigencia 2016, en la cual registramos 1.391.235 afiliados por #Cesantías y 521.739 por #AhorroVoluntario. Seguimos fortaleciendo el diálogo con la ciudadanía: http://bit.ly/2rZ8tqB	6025
30/05/2017	Queremos que conozcas en detalle nuestra gestión en el año 2016. Seguimos escuchando tus comentarios sobre la #RendiciónDeCuentasFNA.	4902
01/06/2017	Participa en la encuesta y si te perdiste de nuestra #RendiciónDeCuentas,consulta esta noticia de LA NACION:	3893
02/06/2017	Queremos saber cómo te enteraste de nuestra #RendiciónDeCuentas. Participa y ayúdanos a mejorar nuestros canales de comunicación para ti.	5344
Total		**113500**

Instagram

Fecha	Publicación
13/05/2017	Queremos que conozcas nuestra gestión. Trabajamos para hacer de Colombia un país de propietarios. #Rendiciónde Cuentas#RendiciónDeCuentasFNA
24/05/2017	En 2 días conocerás en detalle nuestra #RendiciónDeCuentasFNA. Esperamos tu participación y preguntas sobre nuestra gestión 2016, aquí
26/05/2017	#RendiciónDeCuentasFNA, escuchamos tus preguntas en nuestro Facebook: FNAColombia. ¡Conéctate!

ANEXO N° 5

Video de YouTube	
Vistas	139
Tiempo de reproducción	12 horas
Veces compartidos	6
Reproducciones	152
Me gusta	3
No me gusta	1
Comentarios	2

Facebook Live - Compilado	
Número máximo de espectadores	137
Minutos reproducidos	3124
Reproducciones de video	8818
Reproducciones de 10 segundos	2674
Personas alcanzadas	**76257**
Usuarios únicos	8439
Reacciones	502
Clics	2241

Transmisiones una a una

Facebook Live 5	
Número máximo de espectadores	36
Minutos reproducidos	1426
Reproducciones de video	3152
Reproducciones de diez segundos	1137
Personas alcanzadas	25896
Usuarios únicos	3050
Reacciones	139
Clics	936

Facebook Live 4	
Número máximo de espectadores	28
Minutos reproducidos	587
Reproducciones de video	1708
Reproducciones de diez segundos	454
Personas alcanzadas	18790
Usuarios únicos	1670
Reacciones	75
Clics	438

Facebook Live 3	
Número máximo de espectadores	24
Minutos reproducidos	292
Reproducciones de video	1156
Reproducciones de diez segundos	322
Personas alcanzadas	8976
Usuarios únicos	1069
Reacciones	62
Clics	228

Facebook Live 2	
Número máximo de espectadores	11
Minutos reproducidos	200
Reproducciones de video	839
Reproducciones de diez segundos	216
Personas alcanzadas	7624
Usuarios únicos	795
Reacciones	40
Clics	223

Facebook Live 1	
Número máximo de espectadores	38
Minutos reproducidos	619
Reproducciones de video	1963
Reproducciones de diez segundos	545
Personas alcanzadas	14971
Usuarios únicos	1855
Reacciones	186
Clics	416

Video de YouTube	
Vistas	139
Tiempo de reproducción	12 horas
Veces compartidos	6
Reproducciones	152
Me gusta	3
No me gusta	1
Comentarios	2

Facebook Live - Compilado	
Número máximo de espectadores	137
Minutos reproducidos	3124
Reproducciones de video	8818
Reproducciones de diez segundos	2674
Personas alcanzadas	**76257**
Usuarios únicos	8439
Reacciones	502
Clics	2241

Transmisiones una a una

Facebook Live 5	
Número máximo de espectadores	36
Minutos reproducidos	1426
Reproducciones de video	3152
Reproducciones de diez segundos	1137
Personas alcanzadas	25896
Usuarios únicos	3050
Reacciones	139
Clics	936

Facebook Live 4	
Número máximo de espectadores	28
Minutos reproducidos	587
Reproducciones de video	1708
Reproducciones de diez segundos	454
Personas alcanzadas	18790
Usuarios únicos	1670
Reacciones	75
Clics	438

Facebook Live 3	
Número máximo de espectadores	24
Minutos reproducidos	292
Reproducciones de video	1156
Reproducciones de diez segundos	322
Personas alcanzadas	8976
Usuarios únicos	1069
Reacciones	62
Clics	228

Facebook Live 2	
Número máximo de espectadores	11
Minutos reproducidos	200
Reproducciones de video	839
Reproducciones de diez segundos	216
Personas alcanzadas	7624
Usuarios únicos	795
Reacciones	40
Clics	223

Facebook Live 1	
Número máximo de espectadores	38
Minutos reproducidos	619
Reproducciones de video	1963
Reproducciones de diez segundos	545
Personas alcanzadas	14971
Usuarios únicos	1855
Reacciones	186
Clics	416

ANEXO N° 6

ANEXO N° 7

PARTICIPACIÓN CIUDADANA
EVALUACIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS 2016

1. ¿Cuál es su calificación de la audiencia pública de rendición de cuentas 2016?
   a. Buena
   b. Regular
   c. Mala

¿Por qué?

_____

_____

2. La información que recibió durante la audiencia pública fue clara:
   a. Sí
   b. No

¿Por qué?

_____

_____

3.Qué observaciones o sugerencias tiene para la audiencia pública de rendición de cuentas 2017.

_____

_____

www.fna.gov.co

En el Fondo Nacional del Ahorro, le rendimos cuentas al país.

MINVIVIENDA

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN