

EL *fna* EVOLUCIONA

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

OFICINA DE PLANEACIÓN

ESTRATEGIA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. OBJETIVOS	3
2.1 Objetivo General.....	3
2.2 Objetivos Específicos.....	3
3. ALCANCE	3
4. MARCO NORMATIVO.....	4
4.1 Amparo Constitucional.....	4
4.2 Ley de Carácter General	4
4.3 Decretos Reglamentarios	5
4.4 Otros Actos Administrativos	6
5. ESQUEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	6
6. MECANISMOS Y ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	7
6.1 Presencial	7
6.2 Impresos.....	8
6.3 Audiovisual	8
6.4 Electrónico	8
6.5 Redes Sociales	8
6.6 Plan de Participación Ciudadana	9
7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	11

1. INTRODUCCIÓN

El Fondo Nacional del Ahorro comprometido con el cumplimiento de los principios estipulados por la Constitución Política de Colombia y a su vez con las reglamentaciones dadas por Gobierno en Línea y la Secretaría de Transparencia, busca generar los espacios para que la ciudadanía participe activamente del desarrollo de las políticas de la Entidad.

Dado su objeto económico y social, el FNA, cuenta con una participación activa de los diferentes actores de la sociedad, la cual cobra sentido cuando la acción de los ciudadanos se traduce en consultas, inquietudes, propuestas o cuestionamientos en el marco de su quehacer misional. El FNA asume su participación ciudadana con la oportunidad de mejorar su accionar con la interrelación con todos sus actores y partícipes.

En este sentido, los mecanismos de participación ciudadana que ha implementado el FNA han generado espacios de interlocución con los ciudadanos, consumidores financieros, afiliados, ahorradores, organizaciones públicas y privadas y diversos actores de la sociedad, con los cuales se ha interactuado de forma permanente, permitiendo un diálogo a través de herramientas que están disponibles por medios físicos y electrónicos, utilizando un lenguaje claro y comprensible que permite generar retroalimentación con la ciudadanía.

En el presente documento se consolida los conceptos y aspectos legales que conforman la estrategia de participación ciudadana de la entidad, la cual busca crear consciencia a todos sus colaboradores, y a los ciudadanos de la importancia de la participación de los mismos, en aras de promover una comunicación de doble vía (FNA- ciudadanos), constituyendo así mecanismos más efectivos para emplear los principios de transparencia, responsabilidad, rendición de cuentas, entre otros; logrando así una participación activa en la planeación, seguimiento y vigilancia de la gestión de la entidad.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Elaborar la estrategia de participación ciudadana en los diferentes escenarios diseñados por el FNA, con el fin de involucrar al ciudadano mediante una comunicación de doble vía del accionar misional y administrativo del Fondo.

2.2 Objetivos Específicos

- Sensibilizar a la ciudadanía como personas comprometidas, según los intereses individuales o colectivos.
- Facilitar a la ciudadanía la participación en la planeación y control en el desarrollo de los planes, proyectos y programas institucionales.
- Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.
- Consolidar mecanismos efectivos para la rendición de cuentas de parte de todos los colaboradores de la entidad hacia la ciudadanía, generando un proceso de transparencia en todas las dependencias del FNA.
- Promover el uso de canales participativos y redes sociales con el fin de establecer comunicación más efectiva, rápida y oportuna entre el FNA y la ciudadanía.

3. ALCANCE

Con el propósito de tener una unidad de acción con respecto a la estrategia de participación ciudadana, ésta estará en cabeza de la alta dirección a través de la Presidencia del FNA, así mismo debe ser aplicada por el Secretario General, los diferentes Vicepresidentes Jefes de Oficina, Jefes de División y servidores públicos, así como por los líderes de procesos, equipos técnicos de calidad y

MECI, y en general por todos los colaboradores que hacen parte del Fondo Nacional del Ahorro.

Igualmente, está dirigido a los afiliados al FNA y ciudadanía en general, para que a través de los mecanismos definidos en este documento por medio de los cuales se realiza la divulgación, coordinación y articulación de políticas, planes y programas que son competencia de la Entidad puedan participar de manera activa en el proceso de toma de decisiones, lo que se traducirá en una gestión más efectiva del Fondo Nacional del Ahorro.

4. MARCO NORMATIVO

Por medio de la Constitución Política, leyes, decretos y otros actos normativos; el Gobierno Nacional ha buscado asegurar el cumplimiento de los derechos de acceso a la información y de participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones en la Administración Pública los cuales se relacionan a continuación:

4.1 Amparo Constitucional

CONSTITUCIÓN POLITICA DE COLOMBIA	Artículo 1, 2, 13
	Artículo 20, 23
	Artículo 40, 45
	Artículo 79, 88, 95
	Título IV (Artículos 103 – 106)
	Artículo 270
	Artículo 377

4.2 Ley de Carácter General

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 las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
Ley 489 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
Ley 720 de 2001	Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.
Ley 790 de 2002	Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública”;

	fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA.
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 1341 de 2009	Protección de los derechos de los usuarios, promoción de la inversión, derecho a la comunicación, la información y la educación y los servicios básicos de las TIC, masificación de gobierno en línea.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1450 de 2011	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014.
Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 1712 de 2011	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

4.3 Decretos Reglamentarios

Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 1151 de 2008	Estrategia Gobierno en Línea.
Decreto 2623 de 2009	Creación del Sistema Nacional de Servicio Al Ciudadano.
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.
Decreto 2693 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2573 de 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

4.4 Otros Actos Administrativos

CONPES 3654 de 2010	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos
CONPES 3785 de 2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.

5. ESQUEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

A continuación, se presenta el esquema de participación ciudadana que ha definido el Fondo Nacional del Ahorro, el cual presenta la relación de doble vía que existe entre el Fondo Nacional del Ahorro y la ciudadanía según la información, productos y servicios suministrados, así como la forma en que los ciudadanos la reciben a través de los canales dispuestos para tal fin.



6. MECANISMOS Y ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Fondo Nacional del Ahorro, ha puesto a disposición de las partes interesadas, diferentes canales o espacios por medio de los cuales la ciudadanía puede tener acceso a la información de la Entidad y participar activamente en el diseño, formulación y seguimiento de políticas, planes, programas, etc. Estos espacios de interlocución se relacionan a continuación:

6.1 Presencial

1. Puntos de Atención
 - http://www.fna.gov.co/wps/portal/inicio/atencion_ciudadano/puntos_atencion
2. Puntos Empresariales Ubicados en diversas empresas afiliadas al FNA.
 - http://www.fna.gov.co/wps/portal/inicio/atencion_ciudadano/puntos_atencion
 - <https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=zHOh35hzXozU.kZ8WPyeBx8M&msa=0&hl=es&ie=UTF8&t=m&ll=4.941077%2C-75.080025&spn=3.032314%2C2.923473&source=embed>
3. Kioscos Ubicados en los diferentes Puntos de Atención.

6.2 Impresos

1. Material publicitario: Volantes, brochures de productos y programas y/o proyectos del FNA.
2. Prensa – Periódico: El Ahorrador Periódico institucional mensual que entrega el FNA a todos sus afiliados y comunidad en general.
3. Medios alternativos: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia Gobierno en Línea y sus resultados.

6.3 Audiovisual

1. Portal institucional: En el portal institucional se publican los programas audiovisuales propios de la Entidad.
2. Radio: Cuñas radiales
3. Televisión: Comerciales de televisión, banners, microprogramas,

6.4 Electrónico

1. Portal WEB www.fna.gov.co
2. Boletines de prensa <http://www.fna.gov.co/wps/portal/inicio/prensa>
3. Periódico Institucional
http://www.fna.gov.co/wps/portal/inicio/prensa/periodico_institucional
4. Rendición Cuentas
http://www.fna.gov.co/wps/portal/inicio/atencion_ciudadano/participacion_ciudadana/rendicion_cuentas
5. Línea Anticorrupción denuncie@fna.gov.co.
6. Preguntas Frecuentes:
http://www.fna.gov.co/wps/portal/inicio/atencion_ciudadano/preguntas_frecuentes
7. Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias.
http://www.fna.gov.co/wps/portal/inicio/atencion_ciudadano/pqr
8. Servicios en línea
http://www.fna.gov.co/wps/portal/inicio/atencion_ciudadano/servicios_linea
9. Trámites y Servicios
http://www.fna.gov.co/wps/portal/inicio/tramites_servicios
10. Radio virtual: Emisora virtual que se difunde en el portal institucional en la cual se emiten programación con temáticas propias de la Entidad.
11. Portal trámites Estado Colombiano <https://www.sivirtual.gov.co/>

6.5 Redes Sociales

1. TWITTER: @FNAahorro
2. FACEBOOK: Fnaahorro
3. INSTAGRAM: Fnaahorro
4. TUMBLR: www.tumblr.com/blog/fondonacionaldelahorro

5. YOUTUBE: FNAahorro
6. MUUT: <https://muut.com/fondonacionaldelahorro>

Correo Electrónico: contactenos@fna.gov.co

Urna de Cristal <http://urnadecristal.gov.co>

Medios alternativos Vallas, avisos de prensa, revistas, backing, pendones.

6.6 Plan de Participación Ciudadana

Durante el proceso de formulación de la planeación anual, se convoca a todas las áreas del Fondo Nacional del Ahorro para que identifiquen las actividades en las cuales se involucra a la ciudadanía en la toma de decisiones para la implementación de políticas, planes y programas y el desarrollo de la gestión, una de las principales actividades en las cuales el FNA involucra a la ciudadanía es la Audiencia de Rendición de Cuentas, mediante la cual se fomenta la participación de los ciudadanos de tal manera que puedan cuestionar la gestión realizada por el FNA.

Rendición de Cuentas: A través de la página, el ciudadano encontrará todo lo relacionado con la rendición de cuentas del año inmediatamente anterior. Igualmente, en la audiencia, se abre espacio para las preguntas de la ciudadanía permitiendo el dialogo entre los directivos del FNA y la sociedad civil.

http://www.fna.gov.co/wps/portal/inicio/atencion_ciudadano/participacion_ciudadana/rendicion_cuentas

The screenshot shows the website of the Fondo Nacional del Ahorro (FNA) in Spanish. The browser window title is 'Fondo Nacional del AHORRO - Windows Internet Explorer'. The address bar shows the URL: http://www.fna.gov.co/wps/portal/inicio/atencion_ciudadano/participacion_ciudadana/rendicion_cuentas. The page content is organized into a sidebar navigation menu and a main content area. The sidebar menu includes categories like 'Participación Ciudadana', 'Evento', 'Super SIN', 'Preguntas Frecuentes', 'Asesor en Línea', 'Puntos de Atención', 'Clave de Servicios', 'Fondo en Línea', 'PQR', 'AudioFondo', 'Agilizadores', 'Servicios en Línea', and 'Datos Abiertos'. The main content area features a banner image of three people smiling, with the heading 'Rendición de Cuentas Audiencia Pública en Línea 2014'. Below the banner, there is a paragraph explaining the process, followed by two sections: 'Información disponible para la ciudadanía 2014' and 'Información disponible para la ciudadanía 2013', each with a list of links to various documents and reports.

Igualmente, para la implementación de la estrategia de participación ciudadana, el plan de acción comprenderá las siguientes actividades:

- Fortalecer las actividades de capacitación y entrenamiento de los colaboradores del FNA, en materia participativa y de relaciones con la comunidad, mejorando de esta manera el servicio al cliente.
- Formular los lineamientos operativos sobre la participación para los diferentes escenarios o instrumentos de participación ciudadana identificados en el presente documento; los cuales deberán tener la flexibilidad necesaria para adaptarse a diferentes realidades institucionales.
- Revisar los procedimientos existentes sobre operaciones a fin de asegurar que los mismos contribuyan a cumplir con la estrategia, haciendo especial énfasis en la designación de responsabilidades de las diferentes áreas o dependencias intervinientes.
- Preparar a partir de la aprobación de este documento, un informe anual sobre participación ciudadana en las actividades del FNA el cual será responsabilidad de la Oficina de Planeación en conjunto con la Vicepresidencia de Servicio al Cliente, la Oficina de Comunicaciones y la Oficina Comercial.

7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Audiencia Pública: Proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas o legislativas, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en el proceso decisorio de la Administración Pública. Se busca que exista un diálogo en el cual se discutan aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas, planes y programas, cuando se puedan afectar derechos o intereses colectivos.¹

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas: Proceso a través del cual se abren espacios de encuentro y reflexión al final del proceso sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen aspectos cruciales.²

Canal de Comunicación: espacio o escenario a través del cual se emite un mensaje y se da la posibilidad de interactuar, estableciendo un contacto directo entre el emisor del mensaje y los receptores del mismo en tiempo real.

Ciudadano: Persona natural o jurídica (pública y privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.³

Diálogo: Son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral.

Así mismo, gracias a los avances tecnológicos de los últimos tiempos, el diálogo se puede desarrollar a través de canales virtuales como videoconferencias, chats, redes sociales, entre otros espacios diseñados para el mismo fin.

Emisor: Es la persona encargada de codificar, generar y transmitir un mensaje de interés a través de diferentes medios y canales.

Información: disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o

¹ Artículo 33 – Ley 498 de 1998.

² Cartilla de administración pública, Audiencias públicas en la ruta de la rendición de cuentas a la ciudadanía de la administración pública Nacional.

³ Documento Conpes 3785 de 2013 – Política Nacional de E · ciencia Administrativa al servicio del Ciudadano.

servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.⁴

Información Pública: es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública, que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.

Lenguaje claro: es el conjunto de principios que permiten a instituciones públicas y privadas usar un lenguaje que garantice claridad y efectividad en la comunicación de información que afecta la vida de los ciudadanos, en sus derechos o deberes, prestando especial atención a las características de la audiencia al momento de comunicar.

Medio de comunicación: son los instrumentos utilizados en la sociedad, con el objetivo de informar y comunicar un mensaje de manera masiva a través de uno o más canales definidos.⁵

Página web: es un documento electrónico, que cuenta con información específica y es almacenada en un sitio web.

Parte interesada: persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

Participación ciudadana: Es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial.⁶ Asimismo es el derecho que tienen todos los ciudadanos de participar activamente en el proceso de toma de decisiones que los afecten.

Receptor: Es aquella persona que es destinatario y recibe un mensaje de interés.

Red social: sitio web en el cual se crean comunidades virtuales en los cuales un grupo de personas mantienen vínculos según sus propios intereses.

Rendición de Cuentas: es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirlos, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado. *Ibidem* 4

Sitio web: Hace referencia al conjunto de archivos electrónicos y páginas web que se refieren a un tema particular. Este sitio está localizado en la World Wide Web o red de informática mundial y contiene una página inicial con una dirección y un nombre de dominio.

⁴ Documento Conpes 3654-2010 "Políticas de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.

⁵ Lenguaje claro, lenguaje transparente: Propuesta de Lineamiento Metodológicos para la Política de Lenguaje Claro. DNP. 2012.

⁶ Constitución Política de Colombia de 1991.

Transparencia: El principio de transparencia de la función pública, consiste en respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la Administración, así como la de sus fundamentos, y en facilitar el acceso de cualquier persona a esa información, a través de los medios y procedimientos que establezca esta ley.⁷

⁷ Ley 1712 de 2014 “por medio de la cual, se crea la ley de transparencia y acceso a la información pública nacional, y se dictan otras disposiciones