FORMATO PARA LA FORMULACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y POLÍTICAS DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA 2019

Sector: **HACIENDA**
Fecha: 19/12/2018

ESTRATEGIA:
Aprovechar los insumos con los que actualmente cuenta Fiduprevisora respecto al programa de Rendición de Cuentas y participación de la ciudadanía, como son: La página web, las redes sociales, los boletines emitidos por las diferentes áreas y la audiencia pública a fin de potencializarlos y generar una rendición de cuentas permanente a la ciudadanía de acuerdo a las exigencias establecidas por el CONPES 3654 de 2010 y la promoción de la participación ciudadana.

Información	Diálogo	Incentivo
La Entidad cuenta con diversos canales de atención de solicitudes e información General al ciudadano, tales como: Call Center , Modulo de registro de solicitudes a través de la Pagina Web, Correo Exclusivo para la atención del Ciudadano, Pagina Web con información de interés para los ciudadanos de actualización constante, centros de atención presenciales (CAU) en 13 ciudades del país, Aplicación Fomag Móvil dirigida para los profesores y Redes Sociales (Twitter, Facebook, Youtube, Instagram y linkedin).	La Entidad cuenta con diversos canales de dialogo, tales como: Call Center, centros de atención presenciales (CAU) en 13 ciudades del país y Redes Sociales (Twitter, Facebook, Youtube, Instagram y Linkedin).	La entidad cuenta con un esquema de incentivos a través de la planeación estratégica interna con menciones personalizadas a los funcionarios por su desempeño en la atención al ciudadano

ACTIVIDAD	RESULTADOS ESPERADOS	FECHA/PERIODICI DAD	RESPONSABLE	RECURSOS			INFORMACIÓN					DIÁLOGO**					INCENTIVOS***				
				Humanos	Financieros	Logísticos	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Articular el comité de rendición de cuentas	Un Comité de rendición de cuentas articulado	Permanente	Oficina de Planeación, servicio al cliente, control interno, administrativa y comunicaciones	5							x					x					x
Chat en línea con los ciudadanos para resolver dudas e inquietudes de FOMAG - Todos los días de 12:00 m - 2:00pm	Facilitar el espacio de participación de los docente y usuarios	Permanente	Servicio al Cliente	1		Tecnológico					x					x					x
Generación de Informes mensuales de Fondos de Inversión Colectiva, los cuales son publicados en la pagina web de Fiduprevisora y enviados a la base de inversionistas	Facilitar el espacio de participación de los Ciudadanos Retroalimentación de información de interes	Mensual	Vicepresidencia de inversiones y Comunicaciones	2		Tecnológicos					x										x
Generación de Boletines semanales en PDF y en video sobre la coyuntura económica y recuento de los principales indicadores económicos, con el fin de mantener a nuestro público informado y crear educación financiera	Facilitar el espacio de participación de los Ciudadanos Retroalimentación de información de interes	Semanal	Vicepresidencia de Inversiones y Comunicaciones	3		Tecnológicos					x										x
Boletines mensuales - Concepto Económico dirigidos a clientes con informaicón de interés. Diálogo: los clientes pueden escribir sus comentarios y opiniones al correo electrónico encontacto@fiduprevisora.com.co	Facilitar el espacio de participación de los Ciudadanos Retroalimentación de información de interes	Mensual	Gerencia de Mercadeo	1		Tecnológicos					x					x					x
Publicación de Información relevante sobre la compañía en las noticias de la pagina web de Fiduprevisora	Facilitar el espacio de participación de los Ciudadanos	Permanente	Comunicaciones	1		Tecnológicos					x					X					x
Utilizar la Encuesta del home de la pagina web para preguntar a la ciudadanía sobre como, cuando y que tipo de información desean conocer sobre la compañía	Facilitar el espacio de participación de los Ciudadanos	Permanente	Comunicaciones y Servicio al cliente	2		Tecnológicos					x					X					x
Aprovechar las redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter) para socializar las actividades e información que permita rendir cuenta a la ciudadanía que lideran las diferentes áreas. **Información:** En las redes sociales de Facebook, Twitter se publicarán permanentemente comentarios, información, fotos y videos de las actividades, logros y retos de Fiduprevisora **Diálogo:** Se dará respuesta a los comentarios de los usuarios y se plantearán temas para discutir con los ciudadanos que visitan estos sitios.	Redes Sociales con permanente participación de los usuarios.	Permanente	Comunicaciones	3		Tecnológico					x					x					x
Promoción de la Audiencia pública virtual antes de su realización: página web y redes sociales	Promoción de Audiencia publica de Rendición de Cuentas	6 veces	Comunicaciones	**2**		Diseño y tecnologico					X					X					X

Publicación de aviso de prensa invitando a la ciudanía a participar de la Audiencia Publica del sector Hacienda durante una fecha específica del mes inmediatamente anterior de la Audiencia, de acuerdo a las indicaciones del Ministerio de Hacienda.	Dar conocimiento de la realización de la Audiencia a los públicos objetivos para lograr mayor participación en el evento	Una Vez al Año	Comunicaciones	1	5.000.000	Planeación, diseño, contratación y seguimiento para la publicación				X										X
Habilitar en la página web institucional un banner de invitación a la Audiencia Pública de Rendición de cuentas por lo menos un mes antes de la realización de la misma.	Dar conocimiento de la realización de la Audiencia a los públicos objetivos para lograr mayor participación en el evento	Una Vez al Año	Comunicaciones	1		Planeación, diseño, contratación y seguimiento para la publicación				X					X						X
Recolección y consolidación de la información para el Informe de Rendición de Cuentas anual.	Información Clara y concisa para que sea entendible para la ciudadanía	Una Vez al Año	Gerencia Nacional de Planeación	1						X											
Elaboración del Informe por Sector y específicamente de la Entidad sobre los resultados arrojados durante el proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía.	Información clara y concisa para que sea entendible para la ciudadanía	Una Vez al Año	Control interno con soporte del Comité de Rendición de Cuentas	3						X											