



Plan de Participación ciudadana 2018

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO.....	5
ALCANCE.....	5
NORMATIVIDAD	5
ESQUEMA DE PARTICIPACION.....	7
FORMAS DE PARTICIPACIÓN	7
Derecho de petición	8
Consultas	8
Solicitudes de información.....	8
Queja por servicio de la Superfinanciera	8
Queja contra entidades vigiladas	8
Reclamo.....	9
Sugerencia	9
Felicitaciones	9
Denuncia.....	9
Audiencias Públicas	9
Rendición de Cuentas.....	10
Veeduría ciudadana.....	10
Acción de tutela.....	11
Habeas Data	11
Protección de datos personales	11
Proyectos normativos	11
Planes y proyectos.....	11
CANALES DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACION.....	12
CANALES PRESENCIALES.....	12
Atención Presencial.....	12
Reuniones interinstitucionales.....	12
Reuniones presenciales.....	12
Talleres o mesas de trabajo	12
Ferias de servicios en Colombia	12

Secretaría General - Servicio al Ciudadano

E-PL-SAC-001 _v1, Copia Controlada: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, puesto que la versión vigente reposa en el aplicativo del SGI.

Plan de Participación ciudadana 2018

CANALES VIRTUALES	13
No presencial.....	13
Portal web institucional	13
Asistente virtual	13
Chat	13
Ventanilla virtual	13
Foros.....	14
Redes sociales	14
Correo Electrónico Institucional.....	14
ESPACIOS Y CANALES POR TIPO DE SOLICITUD.....	15
Para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncia	15
Para Trámites y servicios.....	15
Por correspondencia	16
Eventos organizados por la Superfinanciera	16
Eventos en los que participa la Superfinanciera	16
ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN SE LA SUPERFINANCIERA.....	16
ESQUEMA DE SEGUIMIENTO	17
Consulta de Información	17
Validación de Información	17
Generación de Indicadores	17
Análisis de Comportamiento.....	18
Elaboración de Informes de Resultados.....	18
EJERCICIO DE INNOVACIÓN.....	18
PLAN DE PARTICIPACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	19

INTRODUCCIÓN

El presente Plan de Participación Ciudadana, se crea con el propósito de fortalecer los ejercicios de participación y control social de la gestión, que tenemos los ciudadanos colombianos, para acceder a nuestro Estado, en particular a la Superintendencia Financiera, haciendo visible nuestra gestión mediante la transparencia activa; por ello, se crea este documento para fomentar acceso a la información pública y a la participación, en el proceso de generación de confianza que queremos establecer con la ciudadanía y nuestros grupos de interés.

Lo anterior, busca aumentar la formalidad en los ejercicios de participación que realiza la Superfinanciera, para estandarizar y facilitar las buenas practicas, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad, conscientes en la generación de ejercicios de Co-Creación en espacios que permitan promover la plena garantía del ejercicio de sus derechos, como lo es el de recibir información de doble vía.

A su vez, la Constitución Política de Colombia de 1991, en su preámbulo establece la participación de toda la ciudadanía en donde se garantice un orden político, económico y social justo, de igual manera el artículo 270 de la Carta Política, faculta a la ciudadanía para que intervenga activamente en el control de la gestión pública. Por ello, la Superintendencia Financiera dará cumplimiento a las acciones que impliquen la participación de grupos de interés y ciudadanos, siendo parte de la solución en la disminución de la brecha que pueda existir entre el Estado y la ciudadanía.

Plan de Participación ciudadana

2018

OBJETIVO

Facilitar a los Grupos de Valor, los mecanismos de participación y canales de acceso a la información pública producida por la Superintendencia Financiera, participando activamente en la formulación de sus opiniones, comentarios, iniciativas, sugerencias entre otros, que propendan por el bien común.

ALCANCE

El plan de participación ciudadana, involucra a los servidores, funcionarios y contratistas de las áreas de la Superintendencia Financiera de Colombia, quienes han tomado mayor consciencia de la importancia de tener una comunicación asertiva y de doble vía entre la Superfinanciera y los grupos de valor identificados en los procesos participación. Por tal razón la Superintendencia Financiera trabaja constantemente en el fortalecimiento de los ejercicios de participación, ampliando su interacción en la construcción, formulación, desarrollo y seguimiento de las políticas, planes, programas y proyectos de la entidad.

NORMATIVIDAD

Constitución Política de Colombia - 1991	
Artículo	Detalle
Artículo 1	Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad
Artículo 2	Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...)
Artículo 13	(...) El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados (...)
Artículo 20	Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.
Artículo 23	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
Artículo 40	Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (...)
Artículo 74	Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (...)
Artículo 79	Derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que

Secretaria General - Servicio al Ciudadano

E-PL-SAC-001 _v1, Copia Controlada: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, puesto que la versión vigente reposa en el aplicativo del SGI.

Plan de Participación ciudadana

2018

	establezca la ley.
Artículo 95	La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo.
Artículo 270	(...) Son deberes de la persona y del ciudadano:(...) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. (...)

Leyes y Decretos sobre Participación Ciudadana	
Artículo	Detalle
Decreto 2232 de 1995	Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos. Artículo 8, asigna funciones a la dependencia de quejas y reclamos.
Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la Participación democrática. Modificatoria de la Ley 134 de 1994.
Ley 1755 de 2015	Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).
Ley 1753 de 2015	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "TODOS POR UN NUEVO PAÍS".
Ley 1712 de 2014	Regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
Decreto 1494/2015	Por el cual se corrigen yerros en la Ley 1712 de 2014.
Decreto 2573 de 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
Ley Estatutaria 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, reglamentada parcialmente Por el Decreto Nacional 1377 de 2013.
Ley 1437 de 2011 CPACA	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo.
Ley 1474 de 2011	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.
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
Ley 962 de 2005 Ley anti-trámites	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.
Decreto 4669 de 2005	Por la cual se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005
Decreto 19 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Ley 850 de 2003	Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el sistema nacional de servicio al ciudadano.
Decreto 1008 de 2018	Subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Sentencia C-180 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
Conpes 3785 de 2013	Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano

Secretaría General - Servicio al Ciudadano

E-PL-SAC-001 _v1, Copia Controlada: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, puesto que la versión vigente reposa en el aplicativo del SGI.

ESQUEMA DE PARTICIPACION

La participación ciudadana para la Superintendencia Financiera se basa en los siguientes elementos:

- **Igualdad:** La participación ciudadana en la gestión pública es un derecho de cada ciudadano y ciudadana, por lo que el estado debe establecer las garantías necesarias para que sea ejercido en condiciones de igualdad.
- **Respeto a la diversidad y no discriminación:** en los procesos de participación ciudadana en la gestión pública se deberán respetar las particularidades, características y necesidades de los pueblos étnicos.
- **Corresponsabilidad social:** La participación ciudadana es una responsabilidad conjunta del poder público y de los ciudadanos y ciudadanas.
- **Tecnologías de la información:** Con el fin de incrementar la calidad, accesibilidad y eficacia de la participación ciudadana en la gestión pública, la entidad habilita diversas tecnologías en el desarrollo de sus ejercicios.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN

En nuestro ordenamiento jurídico con democracia Social de Derecho, en donde se debe garantizar que todos los miembros de la sociedad tengan una posibilidad real e igual de participar en las decisiones colectivas, como lo dispone la Constitución, se establecieron los mecanismos de participación ciudadana que dan a la comunidad la libertad de expresarse y además garantizan el Control Social.

Consisten en una serie de herramientas constitucionales para asegurar e incentivar a la población a utilizar los mecanismos de participación para asegurar su intervención en la toma de decisiones y la resolución de los problemas que afectan el bien común.

La Superfinanciera, en contexto con el objetivo de los mecanismos de participación ciudadana, de brindar garantías y beneficios para que los Consumidores Financieros, asumió el reto y el compromiso de promover los citados espacios en aras de la contribución a su competencia en relación con las materias a su cargo y con sujeción a las funciones atribuidas por la Ley.

Derecho de petición

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, las cuales podrá presentar en forma verbal o escrita. Mediante el derecho de petición, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia Ley 1755 de 2015

Termino de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Consultas

Facultad que tiene toda persona de solicitar y obtener de la Superfinanciera una orientación o una opinión en relación con las materias a su cargo:

Termino de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.

Solicitudes de información

Facultad que tiene toda persona de solicitar, acceder y obtener información pública de las entidades a excepción de los casos establecidos en la Ley 1712 de 2014.

Termino de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

Queja por servicio de la Superfinanciera

Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un Ciudadano por los servicios prestados por la Superfinanciera.

Queja contra entidades vigiladas

Manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de esta Superintendencia.

La queja o reclamo contra una entidad vigilada se atiende como un derecho de petición en su parte inicial, requiriendo explicación a la entidad sobre los motivos de la queja. De esta manera se da inicio a una actuación administrativa frente a la entidad que hace parte de la queja para que dé respuesta a la misma teniendo en cuenta que los hechos que originan el reclamo corresponde a la información que tiene la entidad financiera.

Reclamo

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Termino de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Sugerencia

Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad. Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Felicitaciones

Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

Denuncia

Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular o ilegal, con el fin de que sea adelantada la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.

Sea del caso precisar, que los ciudadanos pueden obtener información telefónica acerca de las gestiones surtidas a su reclamación, más no sobre la actuación disciplinaria derivada de la misma, si hubo lugar a ella, teniendo en cuenta que de acuerdo con lo previsto en el artículo 95 de la Ley 734 de 2002, ésta es reservada hasta tanto se formule el pliego de cargos o se ordene el archivo definitivo. Esto sin perjuicio de los derechos consignados en el artículo en precedencia.

Audiencias Públicas

La figura de la “Audiencia Pública” tiene su base legal en el artículo 32 de la Ley 489 de 1998, sobre “Democratización y Control Social a la Gestión Pública”. Es el espacio de participación ciudadana en donde cualquier persona interesada con la ejecución de recursos públicos expresa su opinión y presenta denuncias, nacen como un mecanismo que permite recibir denuncias de la comunidad y a la vez las entidades estatales le rinden informe de cuentas a la ciudadanía sobre su gestión. Se convocan:

- Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, para discutir aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.

Secretaria General - Servicio al Ciudadano

- Cuando las comunidades y las organizaciones lo soliciten, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración.

Rendición de Cuentas

La Rendición de Cuentas es un espacio de interlocución entre los Servidores Públicos y la ciudadanía que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno

Tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre Gobernantes y Ciudadanos, en procura de garantizar el ejercicio del control social a la administración, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su ejecución.

Objetivos de la rendición de cuentas:

- Fortalecer el sentido de lo público
- Recuperar la legitimidad para las Instituciones del Estado
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Crear un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que ésta es sólo una receptora pasiva de informes de gestión
- Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y requerimientos de la comunidad, dentro de las competencias de cada entidad.

Veeduría ciudadana

Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.¹

¹ Ley 850 de 2000. *Por el cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.*

Acción de tutela

Toda persona tiene derecho a la acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o a través de un representante, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública. La protección consistirá en una orden para que aquel respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo y no podrán transcurrir más de 10 días entre la solicitud y su resolución.

Artículo 86 de la Constitución Política de Colombia.

Habeas Data

Es el derecho que tiene toda persona para defender el derecho al buen nombre e imagen, al permitírsele conocer, actualizar y rectificar la información que se relacione con ella y que se recopile o almacene en centrales de información y bancos de datos.

Ley 1266 de 2008.

Protección de datos personales

Es el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada².

Ley 1581 de 2012.

Proyectos normativos

En el proceso de elaboración normativa la Superintendencia Financiera, publica las versiones preliminares de normativa de interés general donde las partes interesadas pueden enviar sus sugerencias y comentarios a las mismas a través del correo electrónico normativa@superfinanciera.gov.co.

Decreto 270 de 2017

Planes y proyectos

En los procesos de actualización y seguimiento de los planes y proyectos de la Superintendencia Financiera, se encuentra disponible en el link <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScJWC8L86qY9vn8n-K7uz6zOA3EuiBer2DrECqCZzigAlsn9w/viewform> a través del cual las partes interesadas pueden remitir los comentarios y sugerencias a los mismos.

² http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1581_2012.html

CANALES DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACION

Con el fin de establecer un contacto estrecho y directo con proveedores, entidades vigiladas y controladas por este Organismo y ciudadanos en general, la Superintendencia Financiera de Colombia tiene dispuestos los siguientes espacios de participación y canales de atención:

CANALES PRESENCIALES

Atención Presencial

La Superintendencia cuenta con atención presencial que permite llevar a cabo tramites presenciales y acceder a los servicios de la entidad en el horario establecido.

- Ubicación: Calle 7ª N° 4-49 de la ciudad de Bogotá
- Horario de Atención: lunes a viernes de 8:15 a.m. a 4:45 p.m. Jornada continua
- Este es el canal único para la recepción de quejas verbales presentadas contra las entidades vigiladas.

Reuniones interinstitucionales

Es una forma de participación que involucra dos o más entidades.

Reuniones presenciales

Son espacios de participación a través de las cuales se genera diálogo de doble vía entre los asistentes.

Talleres o mesas de trabajo

Es una metodología de trabajo a través de la cual se integra la participación de los asistentes hacia la solución de problemas, capacitación o la práctica de una actividad.

Ferias de servicios en Colombia

La Superintendencia Financiera participa activamente en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano organizadas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y otras entidades, estas tienen como objetivo acercar las entidades a municipios donde no se cuenta con representación de la entidad en el territorio nacional.

CANALES VIRTUALES

A través de la tecnología la Superfinanciera ha dispuesto sus canales de información y participación ampliando su cubrimiento facilitando la comunicación con las partes interesadas.

No presencial

A través del Centro de Contacto la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites, servicios, planes, programas y eventos desarrollados por la Superfinanciera.

Línea gratuita nacional: 01 8000 120 100

PBX: con el numero 3078042 a través del cual la operadora comunica al usuario con área que se requiera, atendido de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:40 p.m. En días hábiles.

Portal web institucional

Escenario dispuesto por la Superfinanciera, para los grupos de interés el cual cuenta con información de su gestión, así como información básica, normativa, noticias, trámites y servicios, programas, proyectos, políticas públicas e información que promueva la participación y la transparencia.

Asistente virtual

Aplicativo de inteligencia artificial ubicado en nuestra página web www.superfinanciera.gov.co que funciona como una ventana de conversación que atiende preguntas realizadas por los usuarios en lenguaje natural y provee respuestas oportunas desde una base de conocimientos especialmente diseñada para tal fin.

Horario: Disponibilidad de 24 horas al día 7 días a la semana y con atención simultánea a diversos usuarios.

Chat

Servicio que ofrece la Superfinanciera a los ciudadanos para presentar consultas, inquietudes, las cuales serán atendidas en tiempo real.

Ventanilla virtual

Acceso directo a las aplicaciones para formular una queja o PQRSF y consultar el estado de su trámite o de su queja.

Plan de Participación ciudadana

2018

Foros

Permite a los ciudadanos participar en los temas propuestos por la Superfinanciera y a través del cual se puede dar lugar a una actividad clara de participación ciudadana.

Redes sociales

Estos espacios electrónicos no sólo son utilizados para divulgar información de la Entidad o desarrollar campañas institucionales, sino también para interactuar con los ciudadanos y así brindarles orientación hacia los canales idóneos para, por ejemplo, presentar una queja o realizar una consulta o redireccionarlo hacia la entidad competente cuando sea el caso, dentro de las directrices impartidas por el Gobierno Nacional para estos canales.

Para ello la Superfinanciera tiene cuentas en las siguientes redes sociales:

- Facebook: @superintendencia.financiera
- Twitter: @SFCsupervisor
- YouTube: <https://www.youtube.com/user/superfinancieracol>

Correo Electrónico Institucional

La Superfinanciera pone a disposición de los grupos de interés un correo electrónico institucional destinado para el recibo y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias e inclusive para felicitaciones.

Plan de Participación ciudadana 2018

ESPACIOS Y CANALES POR TIPO DE SOLICITUD

Para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncia

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Atención Presencial	Atención Personal	Calle 7 # 4-49 Superfinanciera (Bogotá)	Días hábiles de lunes a viernes de 8:15 am a 4:45 pm
	Radicación por correspondencia		
Telefónico	Línea Gratuita Nacional	18000120100	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm
	Línea fija desde Bogotá	3078042	
	PBX	5940200	
Virtual	Página Web	https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/index.jsf	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
	Correo	super@superfinanciera.gov.co	
	Chat virtual	http://chat.superfinanciera.gov.co:8181/chat/faces/salaGeneral.xhtml	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 am a 5:30 pm

Para Trámites y servicios

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Atención Presencial	Atención Personal	Calle 7 # 4-49 Superfinanciera (Bogotá)	Días hábiles de lunes a viernes de 8:15 am a 4:45 pm
	Radicación por correspondencia		
Virtual	Página Web	https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/index.jsf	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
	Correo	super@superfinanciera.gov.co	

Secretaría General - Servicio al Ciudadano

E-PL-SAC-001 _v1, Copia Controlada: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, puesto que la versión vigente reposa en el aplicativo del SGI.

Plan de Participación ciudadana 2018

Por correspondencia

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Atención Presencial	Atención Personal	Calle 7 # 4-49 Superfinanciera (Bogotá)	Días hábiles de lunes a viernes de 8:15 am a 4:45 pm

Eventos organizados por la Superfinanciera

Canal	Mecanismo	Ubicación
Presencial	Foros	A nivel nacional de acuerdo con la programación establecida en el cronograma de actividades
	Conversatorios	
	Talleres	
	Mesas de trabajo	
	Grupos focales	
Virtuales	Espacios virtuales	Facebook: @superintendencia. Financiera Twitter: @SFCsupervisor YouTube: https://www.youtube.com/user/superfinancieracol

Eventos en los que participa la Superfinanciera

Canal	Mecanismo	Ubicación
Presencial	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	A nivel nacional

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DE LA SUPERFINANCIERA.

La Superfinanciera asume la participación de la ciudadanía como una oportunidad de mejorar su accionar con la interrelación con todos los actores y partícipes en su quehacer misional y administrativo, reforzando de esta manera la confianza y la credibilidad que el ciudadano pueda tener frente a los servicios prestados.

Ahora bien, para no entrar en discusiones o controversias en casos específicos con sus vigiladas, usuarios y demás personas (cliente internos o externos), y sin

Secretaría General - Servicio al Ciudadano

E-PL-SAC-001 _v1, Copia Controlada: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, puesto que la versión vigente reposa en el aplicativo del SGI.

vulnerar la información reservada que afecte el buen nombre o la buena fe de los mismos, esta Superfinanciera dispone de mecanismos de participación, de protocolos de servicio en un lenguaje claro, con el propósito de optimizar los recursos, las experiencias, la capacidad de respuesta y la calidad de la atención a través de los canales dispuestos para ello, generando servicios incluyentes, informados, eficaces e igualitarios entre los ciudadanos, los servidores públicos y sus contratistas.

Con todas estas estrategias, mecanismos y canales la Superfinanciera busca participar a sus grupos de Valor los servicios que presta y permitirles que la conozcan, brindando de esta forma actividades de educación financiera.

ESQUEMA DE SEGUIMIENTO

Para hacer seguimiento a los proyectos y compromisos planteados en el plan para la participación Ciudadana, se requiere definir un esquema que involucre a todas las dependencias de la Entidad. Dicho esquema debe contemplar los siguientes aspectos:

Consulta de Información

Para verificar el cumplimiento del Plan para la Participación Ciudadana, el Comité de Gestión y Desempeño de la Superfinanciera, deberá verificar el cumplimiento de las acciones establecidas, de acuerdo con el seguimiento periódico que realice.

Para ello debe realizar las consultas a las diferentes fuentes de información, dentro de las cuales están las siguientes: Secretaría General, Oficina Asesora de Planeación, Dirección de Tecnología, Grupo de Comunicaciones, Dirección de Protección al Consumidor Financiero, Departamento Administrativo de la Función Pública, Informes, contratos, actas y demás documentos que soportan la ejecución de los proyectos y las diferentes actividades.

Validación de Información

El equipo de Servicio al Ciudadano debe contrastar y validar la información recolectada de las diferentes fuentes, con el fin de eliminar sesgos o discrepancias que afecten la información real que alimenta los indicadores de avance.

Generación de Indicadores

Una vez se tenga claridad sobre las actividades realizadas, el equipo de Servicio al Ciudadano deberá alimentar los indicadores que se diseñen para tal efecto. Igualmente se cuenta con indicadores de nuestro Sistema de Gestión Integrado (SGI).

Análisis de Comportamiento

La evaluación de la información que arrojan los indicadores se hace con el fin de encontrar los puntos a mejorar o fallas en el caso que el valor sea negativo o no sea el esperado. También se realiza con el fin de encontrar las fortalezas en las situaciones en que los resultados obtenidos por el indicador sean positivos o superiores al esperado.

Elaboración de Informes de Resultados

El seguimiento se traduce en un informe que sintetice tanto los resultados de los indicadores, como los aspectos que dan origen a dichos resultados, terminando en sugerencias de refuerzo y soluciones para mejoramiento continuo la de la Entidad.

EJERCICIO DE INNOVACIÓN

La innovación tiene que ver con el desarrollo de nuevos métodos para dar respuesta a problemas o necesidades identificadas. Debe generar propuestas novedosas que no hayan sido aplicadas anteriormente en la entidad.

Para que exista innovación siempre se deben llevar las ideas a la práctica, La innovación vista desde el ámbito de lo público debe apuntar a la generación de valor, en este caso, valor público o valor agregado para los ciudadanos.

- **Convocatoria:** La Superfinanciera, convocara a través de diferentes medios, sesiones abiertas con ciudadanos y otros actores de la sociedad (por ej. Academia, industria, sociedad civil) y espacios de interacción directa entre la entidad y actores externos, entre otros.
- **Problemática o Reto:** Es comprender las necesidades, preferencias de los ciudadanos, usuarios o grupos objetivo, a través de la socialización del problema con ellos y con otros actores externos (otras entidades, academia, industria, grupos de expertos, etc.), con el fin de recibir aportes en la definición de la problemática.
La problemática orientará el desarrollo del ejercicio y del éxito en su identificación, dependerá el éxito del ejercicio. La identificación detallada del problema y sus variables facilitará la búsqueda y elección de la mejor solución.
- **Selección:** La Superfinanciera deberá evaluar de las ideas preseleccionadas con el fin de seleccionar la mejor teniendo en cuenta que la propuesta sea:

Plan de Participación ciudadana 2018

- **Deseable desde el punto de vista de la entidad y del usuario:** La idea debe satisfacer las necesidades y expectativas tanto de la entidad como de sus usuarios o del grupo objetivo del ejercicio
- **Técnicamente factible:** En donde la entidad pueda implementar fácilmente los métodos y procedimientos necesarios para desarrollar la idea en un periodo de tiempo determinado.
- **Económicamente viable:** Se cuenta con los recursos necesarios para su implementación.
- **Incentivos**
 - ✓ Dar la posibilidad de participar en el desarrollo de la idea elegida.
 - ✓ Implementar la solución en la comunidad a la que pertenece quien propuso la mejor idea.
 - ✓ Participar en espacios de intercambio, discusión y construcción con diferentes actores.
 - ✓ Recibir reconocimiento público por parte de altos directivos de las entidades u organizaciones que participan en el ejercicio.
 - ✓ Otorgar espacios de formación o capacitación en diferentes áreas de interés a quien haya propuesto la mejor idea.
 - ✓ Otorgar otro tipo de incentivos como concursos, premios, etc. necesarios para su implementación.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

La Superfinanciera cuenta en su página web en la ruta <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/Calendarios/user/viewAllAgendas/s/0/f/0/c/0> con un link denominado CALENDARIO DE EVENTOS, en el cual la ciudadanía en general podrá encontrar para su conocimiento y/o participación.