

FNG

Fondo Nacional de Garantías S.A.



Participación Ciudadana





PARTICIPACIÓN CIUDADANA

¿QUÉ ES LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA?

Hace referencia al conjunto de acciones o iniciativas que pretenden impulsar el desarrollo local y la democracia participativa a través de la integración de la comunidad al ejercicio de la política. Está basada en varios mecanismos para que la población tenga acceso a las decisiones del gobierno de manera independiente sin necesidad de formar parte de la administración pública o de un partido político.

Es un Derecho Constitucional que le permite al usuario o ciudadano de nuestros servicios, participar activamente en la toma de decisiones que afecten en su entorno económico, político, administrativo y cultural.

La participación ciudadana se fundamenta en la Constitución Política de Colombia, con los siguientes planteamientos relacionados como un derecho fundamental: Colombia es democrática, participativa y pluralista; fundada en el respeto a la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general. Entre los fines del Estado se encuentra servir a la comunidad, promover y facilitar la participación de todos los colombianos en las decisiones que puedan incidir sobre los principios de una sociedad organizada.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El FNG ha dispuesto de los siguientes mecanismos de participación ciudadana a través de los cuales se genera espacio de interacción:

- **1. Rendición de Cuentas:**

Con fundamento en lo establecido en la ley 489 de 1998 y en el Decreto 3622 de 2005, la Contraloría General de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública, “Todas las Entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública”

La estrategia de Rendición de Cuentas del FNG se desarrolla con base en las directrices y los requisitos definidos en el “Documento Conpes: Rendición de cuentas: En búsqueda del buen gobierno”, y en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, los cuales definen que se debe diseñar una estrategia o metodología de ejercicio permanente, involucrando al ciudadano y grupos de interés en la toma de decisiones y en la evaluación de la gestión, teniendo en cuenta tres lineamientos generales o componentes para la rendición de cuentas: Información, Diálogo e Incentivos o Sanciones.

- **2. Informe Anual de Gestión**
- **3. Veedurías**
- **4. Chat**
- **5. Página web**
- **6. Encuestas**
- **7. Redes Sociales: Twitter, Facebook**

• 8. Sistema de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias



Derecho de Petición

Es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes, normalmente los gobiernos o entidades públicas, por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.



Petición de Información

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad.



Petición de Documentación

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la entidad.



Petición de Consultas

Es el requerimiento a que tiene derecho toda persona para dirigirse ante la entidad, con el fin de obtener un parecer, dictamen o consejo, en relación con las materias a su cargo. Es decir, que los clientes y ciudadanos pueden acudir al mecanismo de la consulta con el fin de conocer, desde el punto de vista comercial, jurídico o técnico, criterios y opiniones acerca de un problema consultado.



Queja

Manifestación verbal o escrita de inconformidad o insatisfacción con respecto a la conducta o el comportamiento de un funcionario de la entidad en desarrollo de sus funciones.



Reclamo

Manifestación verbal o escrita de inconformidad o insatisfacción del usuario por una actuación administrativa, el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad, con el objeto de que se revise y se tomen los correctivos del caso.



Sugerencia

Es una manifestación verbal o escrita orientada al mejoramiento del servicio prestado por la Entidad.



Denuncia

Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma escrita o verbal, hechos o conductas con las que se pueda estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del estado.





REQUISITOS DE UN DERECHO DE PETICIÓN

Todo Derecho de Petición debe contener la siguiente información:

- Nombre de la entidad a la que se dirige
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica
- El objeto de la petición
- Las razones en las que fundamenta su petición
- La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite
- La firma del peticionario cuando fuere el caso

NOTA: No obstante, en ningún caso se estimará incompleta la petición por falta de los requisitos anteriores, siempre y cuando los requisitos no sean necesarios para resolver la petición.

TÉRMINO PARA RESPONDER LAS PETICIONES

El derecho de Petición de interés general o particular debe resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

El derecho de Petición de información o Solicitud de documentos deberá resolverse dentro de los diez (10) días hábiles y el peticionario asumirá el costo respectivo, si fuere el caso. Miembros del Congreso, 5 días hábiles siguientes a la recepción.

Cuando se trate de una solicitud de Consulta en relación con la materia a cargo de la entidad, ésta se deberá resolver dentro de un término máximo de treinta (30) días hábiles.

Queja

Término o tiempo de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Reclamo

Término o tiempo de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.



Sugerencia

Término o tiempo de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

IMPOSIBILIDAD DE CONTESTAR LA PETICIÓN DENTRO DEL TÉRMINO

En el caso de no poder responder su derecho de petición dentro del plazo por ley establecido, se le informará por escrito al peticionario, detallando los motivos y señalando la fecha en la cual se resolverá.





Fondo Nacional de Garantías S.A.

FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS S.A.
Dirección: Calle 26A N° 13-97 piso 25. Bogotá D.C. Colombia.
Teléfono: (57 1) 323 9000 Fax: (57 1) 323 9006
Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 am. a 5:00 pm.
www.fng.gov.co