

# RESULTADOS PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

V1. 31 de Diciembre de 2019



**#EstaEsMiOportunidad**

## PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

En el marco del Plan de Participación Ciudadana y el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, específicamente en los componentes de Rendición de Cuentas y Mecanismos para promover la transparencia y el acceso a la información, CISA proyectó como objetivos fundamentales para el año 2019 los siguientes:

- Incrementar los espacios de dialogo Entidad-Ciudadano, especialmente aquellos enfocados a las áreas misionales.
- Fomentar la cultura de rendición de cuentas permanente al interior de la organización.
- Presentar permanentemente información relevante para los grupos de valor.

Del mismo modo, proyectó como parte de los indicadores de resultado esperados al finalizar la vigencia 2019 los siguientes:

Indicador	Meta
Número de ejercicios de participación ciudadana realizados.	4
Áreas misionales ejecutando ejercicios de participación ciudadana	2

Para lo anterior, se programó realizar, a lo largo de la vigencia 2019, una serie de actividades que permitieran alcanzar los logros esperados de acuerdo con las particularidades de la Entidad y sus partes interesadas.

### ALISTAMIENTO INSTITUCIONAL

Tomando como referencia los lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión V2, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño definió los lineamientos para la proyección de actividades en los planes institucionales, dentro de los cuales se encuentra el Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas. En este sentido, se realizaron mesas de trabajo y se proyectaron las actividades a desarrollar durante la vigencia 2019, las cuales fueron aprobadas por este ente rector.

## ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

La estrategia de difusión utilizada por CISA para llevar la información relevante a los ciudadanos se basó en:

- Actualización permanente de la Información publicada en la página web de CISA en concordancia con las disposiciones legales correspondientes y los parámetros establecidos en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- Difusión de las diferentes iniciativas del Plan a través de redes sociales, correo electrónico, página web y canales internos.

La distribución de las actividades a realizar se plasmó en un cronograma que incluyó espacios para la información, el diálogo y el seguimiento institucional, lo que permitió su programación y control.

[\(Ver Plan\)](#)

Para la difusión de la información, se contó con el apoyo de la Gerencia de Mercadeo que diseñó los instrumentos, piezas y material para las diferentes iniciativas definidas en el Plan.

## RESUMEN DE ACCIONES Y RESULTADOS

Considerando los objetivos anteriormente planteados, a continuación se presenta el resumen de las actividades ejecutadas en 2019 con sus resultados más importantes.

### **1. Participación de las áreas misionales en ejercicios de participación ciudadana**

Uno de aspectos más importantes en los temas de participación ciudadana es la vinculación de las áreas misionales en la programación y ejecución de las actividades, pues son precisamente estas las que tienen un contacto directo con los grupos de interés.

En este orden de ideas, la Gerencia de Normalización de Cartera, Gerencia de Inmuebles, Gerencia de Planeación y Estrategia Corporativa y el Equipo de Soluciones para el Estado, generaron a lo largo del año, ejercicios de participación enmarcados en su labor comercial, pero brindando información sobre la gestión institucional y los principales resultados y beneficios alcanzados por la institución a lo largo de su trayectoria. Dentro de los ejercicios destacamos el desarrollado por la Gerencia de Normalización de Cartera, en el cual, aprovechando la jornada de normalización llevada a cabo en el mes de octubre, se brindó información a los deudores a través de diferentes medios (Físicos y Virtuales) de los resultados y beneficios de hacer negocios con CISA.

## **2. Audiencia pública de rendición de cuentas.**

Uno de los ejercicios por excelencia para rendir cuentas y promover la participación ciudadana es la audiencia pública de rendición de cuentas. En este sentido, CISA, en la vigencia 2019, optó por darle continuidad al ejercicio realizado en la vigencia 2018 y desarrolló una audiencia pública virtual, la cual fue transmitida a través de la plataforma Facebook Live.

La audiencia contó con la participación de la Presidente, Vicepresidente de Negocios, Gerente de Inmuebles y Gerente de Normalización de Cartera, los cuales, durante aproximadamente una hora dieron a conocer a los grupos de interés los principales logros y retos asociados a la gestión institucional. Del mismo modo, fue un espacio para dar a conocer los principales lineamientos impartidos por la Junta Directiva en el marco de su Planeación Estratégica Institucional y, a su vez, las metas propuestas por la entidad para continuar en una senda de crecimiento sostenible y rentable.

Se destaca que previo al desarrollo del ejercicio, se organizaron diversas campañas a través de redes sociales, página web y medios internos, informando la hora y definiendo el sistema por medio del cual podía ser visualizado el evento. Así durante el evento, se atendieron preguntas de varios participantes que acompañaron a CISA durante el desarrollo del mismo.

Para ver el detalle de los resultados de la Audiencia Virtual de Rendición de Cuentas diríjase al anexo 1 del presente documento o haga clic [aquí](#)

## **3. Encuestas de satisfacción a clientes finales y clientes originadores.**

A lo largo de toda la vigencia 2019 y con el apoyo de la Jefatura de Servicio Integral al Usuario, se realizaron diversas encuestas de satisfacción con los deudores de CISA, compradores de inmuebles SAE y clientes originadores con los cuales CISA ha realizado algún tipo de negociación.

En cada una de estas encuestas se invitó a los encuestados a presentar sus sugerencias, a identificar aspectos por mejorar así como a calificar su nivel de satisfacción de los servicios ofrecidos.

En este sentido, se encuestaron 997 personas con un nivel de satisfacción promedio de 91 sobre 100.

En cuanto a las observaciones y recomendaciones se procedió a su divulgación y envió tanto a los responsables de los procesos que pueden afectar directamente la prestación de los servicios como al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Con respecto a los clientes originadores (Entidades Públicas) y apoyados en el ejercicio de divulgación del Sistema Información y de Gestión de Activos - SIGA, se realizó una encuesta de satisfacción frente a los servicios ofrecidos por CISA, de la cual se obtuvieron un total de 220 respuestas de entidades con las cuales la entidad ha tenido alguna relación.

De este modo, la calificación promedio se situó en 2.4 sobre 5 puntos. Si bien no es un resultado tan positivo, la entidad a través de su Plan de Acción Estratégico, está formulando estrategias desde la Vicepresidencia de Soluciones para el Estado que permitan desarrollar una labor comercial con mayor celeridad y penetración, buscando que gran parte de las entidades nacionales y territoriales puedan hacer uso de los servicios que ofrece CISA en el marco de su gestión misional.

En general, estos resultados demuestran la vocación por el servicio de los colaboradores quienes están siempre dispuestos a ofrecer las mejores alternativas para los clientes.

#### **4. Publicación de información de manera permanente.**

Considerando los lineamientos impartidos a través de la ley de transparencia, CISA publica de manera permanente, a través de su página web, información útil para la ciudadanía. Para ello ha dispuesto diversos canales dentro de los que se destaca:

##### **Botón de Transparencia – Página web**

El botón de transparencia, es quizás el medio por excelencia para difundir información institucional, en él se presenta una gran diversidad de contenidos que se actualizan periódicamente de acuerdo a las necesidades institucionales.

En este sentido y con el fin de mejorar la navegabilidad a través de los contenidos, se realizó un rediseño de este botón en el marco de la puesta en funcionamiento de la nueva página web institucional. A su vez, se han realizado ejercicios de seguimiento y revisión de la información allí publicada, a fin de mejorar continuamente y dar cumplimiento no solo a las políticas gubernamentales sino además a las necesidades de los grupos de interés.

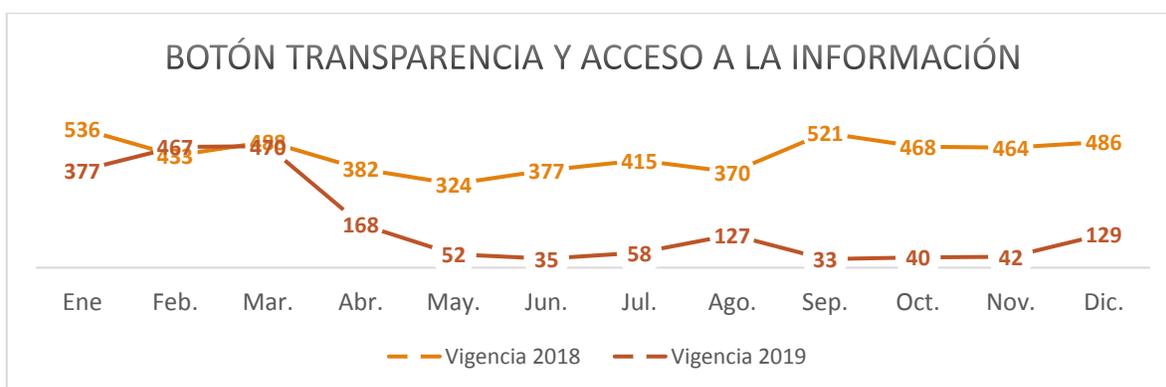
Con respecto a la información dispuesta en este botón se destaca:

- ❖ Estructura orgánica (Misión, Visión y Funciones, Organigrama, Sedes y Horarios, Directorio Personal Planta, Directorio de Entidades del Sector, Escala salarial, Proceso y Procedimientos).
- ❖ Declaraciones de Renta Funcionarios Públicos.
- ❖ Presupuesto CISA y Ejecución Mensual.
- ❖ Normas Generales y Reglamentarias (Normatividad y toma de decisiones).
- ❖ Metas, Objetivos e Indicadores de Gestión y/o Desempeño (Seguimiento a la Planeación, Resultado de indicadores, Auditorías externas).
- ❖ Adquisiciones y Compras (Plan Anual de Adquisiciones – PAA, Manual de contratación, Aviso de convocatoria, Contratación en curso, Contratos adjudicados, Contratos Vigentes, Procesos Contractuales en el SECOP, Directorio Información Contratistas Personas naturales, Enlace a SIGEP, Informes Soporte de Ejecución, Bienes Adquiridos y Arrendados, Plan Anual de Adquisiciones – SECOP).
- ❖ Trámites y Servicios (SUIT).

- ❖ Planes (Plan Estratégico Institucional, Plan de Acción Institucional, Plan de Desarrollo Administrativo Institucional, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Plan Estratégico y de Desarrollo Administrativo Sectorial, Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas).
- ❖ Políticas y Lineamientos (Políticas, Política de Protección de Datos Personales, Política Editorial y de Actualización de Contenidos, Lineamientos, Caracterización de Procesos).
- ❖ Informes (Informes de Gestión, Informes de Empalme, Informes de Ley, Informes de auditoría interna de gestión, Informes sobre Demandas y Procesos Judiciales Contra la Entidad).
- ❖ Mecanismos de supervisión, notificación y vigilancia (Entes de control, Denuncie la Corrupción, Correo electrónico para notificaciones judiciales).
- ❖ Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (Derechos de los Ciudadanos y Medios para Garantizarlos (Carta de Trato Digno), PQRSD, Informe de Solicitudes de Acceso a Información, Registro y Seguimiento de PQR, Protocolos del Servicio al Ciudadano, Mecanismos de Participación, Solicitud de Información Publicada con Anterioridad, Protocolo para Responder Solicitudes de Autoridades de Comunidades).
- ❖ Costos unitarios de reproducción de información pública.
- ❖ Gestión Documental (Registro de Activos de Información, Índice de Información clasificada y reservada, Programa de Gestión documental, Tablas de Retención Documental, Esquema de Publicaciones).
- ❖ Datos abiertos (Información de los inmuebles disponibles para la venta en CISA).
- ❖ Información Adicional (Temas del mes, Glosario, Preguntas y Respuestas Frecuentes, Noticias, Calendario de Actividades, Información para Niños, Niñas y Adolescentes, Ofertas de Empleo).

Aunado a la publicación de información, se generó una encuesta orientada a conocer de primera mano las necesidades de información particular de las partes interesadas. De los resultados obtenidos a la fecha, se evidencia que, de acuerdo a las respuestas de los encuestados, la información se encontraba completa de acuerdo a sus necesidades particulares.

Al comparar los resultados del año 2019 con el inmediatamente anterior, se observa una disminución en el número de usuarios externos a CISA que navegaron a través de la pestaña de transparencia y acceso a la información de la página web, pasando de 5.564 en 2018 a 1.998 con corte al 31 de diciembre de 2019.



Cabe destacar que la disminución se puede deber a la migración de página web que se realizó durante el segundo trimestre de 2019 y la nueva disposición de información que conllevaba una facilidad en el acceso a la misma.

## 5. Planeación institucional con nuestros grupos de interés.

En el mes de Diciembre, CISA generó espacios para la participación de los diferentes grupos de interés en la formulación de estrategias 2020 centrándose en 2 planes fundamentales: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Plan de Acción Estratégico. Para ello, se diseñó un banner en la home principal de la página Web como promoción del proceso y se diseñaron las encuestas correspondientes.

Del mismo modo, se realizó una investigación frente a los principales grupos de interés institucionales con base en la identificación previa de los mismos y se envió un correo en el cual, los invitamos a participar con sus ideas y sugerencias de nuestra planeación institucional. En total, se enviaron 222 correos electrónicos para grupos de interés tales como, clientes originadores y finales, gestores de política pública, accionistas, órganos de control, veedurías, proveedores y contratistas entre otros.



**CISA** Campo, venta y administración de activos del Estado.

## Consulta Previa: Planeación Institucional 2020

Antes de responder, lo invitamos a consultar el Plan Estratégico Institucional 2019-2022 y el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, los cuales se encuentran publicado en [www.cisa.gov.co](http://www.cisa.gov.co)

¿Qué elementos considera prioritarios a incluir en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020?

Espacios de interacción con deudores en temas de cartera

Espacios de interacción para la comercialización de bienes inmuebles

Racionalización de trámites

Servicio al Ciudadano

Otros: \_\_\_\_\_

¿Qué elementos deben ser considerados por la Entidad en la formulación de su Plan de Acción Estratégico 2020?

Tu respuesta \_\_\_\_\_

Cabe destacar que no se obtuvieron respuestas por parte de los grupos de interés frente a este particular.

## Conclusiones

Con respecto al desarrollo de la estrategia a lo largo de la vigencia 2019, podemos concluir lo siguiente:

- La entidad continúa en su senda de generación de nuevos espacios para el dialogo con la ciudadanía involucrando no solo áreas de apoyo sino también misionales lo cual se convierte en un gran paso en los procesos de comunicación y rendición de cuentas con los grupos de interés.
- La audiencia pública sigue siendo el ejercicio por excelencia para realizar la rendición de cuentas institucional, ya que en el confluyen los resultados, logros principales y retos de la administración en un espacio de interacción con la alta dirección. No obstante, parte de la evolución debe consistir en migrar a espacios físicos y no solo virtuales.
- De los indicadores asociados a la medición de resultados de los ejercicios de rendición de cuentas, se logró dar cumplimiento a la meta prevista para ambos, llegando por un lado a la realización de 5 ejercicios realizados e involucrando a 4 áreas misionales.