



PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS **2020**

V1. 31 de Enero de 2020



CENTRAL DE INVERSIONES S.A. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

| | |
|--|----|
| 1. INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. GRUPOS DE INTERÉS Y AREÁAS INTERVINIENTES | 3 |
| 3. MEDIOS DE DIFUSIÓN | 6 |
| 4. FORMAS DE PARTICIPACIÓN | 6 |
| 4.1. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN | 7 |
| 4.2. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN Y CANALES DE ATENCIÓN..... | 8 |
| 5. ACTIVIDADES | 11 |
| 6. INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA..... | 12 |
| 7. INDICADORES | 12 |
| ANEXO No 1 – Marco Legal para la Participación Ciudadana | 13 |

1. INTRODUCCIÓN

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión V2 – MIPG – marco de referencia para la planeación, ejecución y seguimiento de la gestión pública, ha dispuesto dentro de su Dimensión “Gestión con Valores para Resultados” la política “Participación Ciudadana en la Gestión Pública”, la cual, pretende garantizar que las entidades estatales diseñen, mantengan y mejoren los espacios dispuestos para la participación ciudadana.

En concordancia con lo anterior, CENTRAL DE INVERSIONES S.A. – CISA publica el presente documento cuyos objetivos son:

- Informar de manera continua los principales resultados de la gestión institucional y demás información de interés para la ciudadanía.
- Generar espacios de interacción presencial y virtual entre la entidad y sus grupos de interés.
- Dar a conocer a los grupos de interés las estrategias de difusión que la Entidad utiliza así como los medios, mecanismos, espacios y canales con que cuentan para acceder a la información.
- Divulgar la Estrategia formulada por la Entidad para promover la participación de la ciudadanía y de los grupos de interés, detallando las principales actividades del año 2019.

2. GRUPOS DE INTERÉS Y AREAS INTERVINIENTES

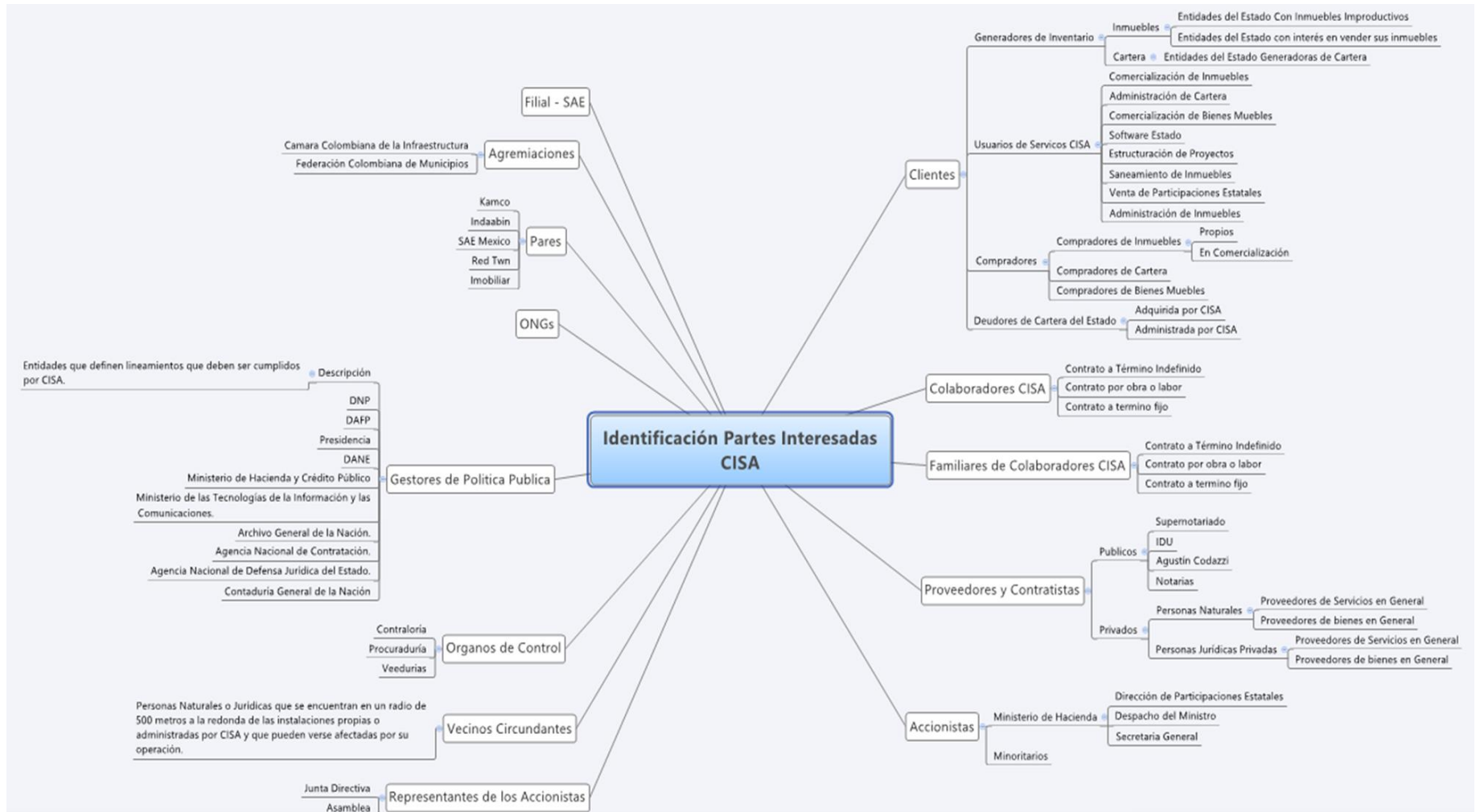
Para el desarrollo de los ejercicios de participación ciudadana es fundamental identificar cuáles son los principales grupos de interés y las áreas internas que desarrollarán la estrategia y tendrán una interacción directa con el ciudadano. En este sentido, CISA ha identificado las siguientes áreas como intervinientes principales y los grupos de interés representados en 2 niveles de desagregación:

- **Áreas con intervención directa.**
 - ➔ Presidencia
 - ➔ Vicepresidencia de Soluciones para el Estado
 - ➔ Vicepresidencia de Negocios
 - ➔ Gerencia de Inmuebles
 - ➔ Gerencia de Normalización de Cartera
 - ➔ Gerencia de Planeación y Estrategia Corporativa
 - ➔ Servicio Integral al Usuario
- **Áreas de Apoyo**
 - ➔ Comunicaciones Corporativas
 - ➔ Dirección de Tecnología
 - ➔ Auditoría Interna

- **Primer Nivel de Desagregación Grupos de Interés:**



• Segundo Nivel de Desagregación Grupos de Interés:



3. MEDIOS DE DIFUSIÓN

En siguiente el gráfico se sintetiza los medios de difusión a utilizar por CISA para llevar a los ciudadanos y partes interesadas la información de interés en el marco del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y demás estrategias:

- Radio
- Prensa
- Página Web
- Redes Sociales
- Correo Electrónico
- Televisores en sedes
- Campañas Telefónicas

Medios de difusión de Información para nuestros grupos de interés.




4. FORMAS DE PARTICIPACIÓN

El siguiente gráfico resume los mecanismos de participación y los espacios a través de las cuales la ciudadanía y las partes interesadas podrán interactuar con CISA bien sea sobre la base de la información que ésta les suministre, o simplemente cuando deseen comunicarse para expresar su opinión sobre temas de su interés o solicitar información:


- Derecho de Petición
- Queja
- Reclamo
- Sugerencia
- Petición de Información
- Encuestas
- Rendición de Cuentas

Mecanismos de Participación



- Atención Presencial (SIU)
- Atención Telefónica (SIU)
- Espacios Virtuales (Ejercicios de Participación cuando aplique)

Espacios de Participación (Canales de Atención)



A continuación se presenta el detalle de cada una de las formas de participación definidas por la organización.

4.1. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

Central de Inversiones S.A., a través de la Circular Normativa 05, define los siguientes mecanismos de participación:

- **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. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

El ciudadano puede interponer un derecho de petición a través del Formulario de Peticiones, Quejas y Reclamos de la página web, seleccionando la pestaña "**Atención al Ciudadano/ Peticiones Quejas y Reclamos (PQR)/Registro PQRS**" diligenciando correctamente sus nombres, apellidos, cédula, correo electrónico y los hechos que fundamentan el mismo.

Plazo de Respuesta: CISA debe responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Plazo de Respuesta: CISA debe responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Plazo de Respuesta: CISA debe responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

- **Sugerencia:** Es la manifestación de una o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.

Plazo de Respuesta: CISA debe responder dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

- **Petición de información:** Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las Oficinas Públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos conforme a la Constitución, la Ley y las disposiciones de la Institución lo permitan.

Plazo de Respuesta: CISA debe responder dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

- **Encuestas de Satisfacción del Servicio Recibido:** Cada dos meses se realizan dos encuestas, una a los clientes de cartera (Deudores) e inmuebles, y otra a los visitantes de las sedes de CISA. En estas encuestas se solicita calificar el servicio recibido y se indaga sobre propuestas para la mejora de los procesos actuales y del servicio que presta La Entidad. Estas inquietudes se comunican a las diferentes áreas con el fin de mejorar el servicio.
- **Rendición de Cuentas y Espacios de Participación:** Es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía, el cual tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre funcionarios y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

4.2. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN Y CANALES DE ATENCIÓN

Central de Inversiones S.A., proporciona diversos canales y mecanismos que permiten a los ciudadanos establecer un contacto estrecho y directo con la Entidad, para conocer información relativa a su actividad misional.

Los canales de comunicación y medios de participación, han sido caracterizados de la siguiente forma:

- **PRESENCIALES:** Son espacios en los cuales el ciudadano tiene interacción directa con representantes de la Entidad en tiempo real entre los que se encuentran:
 - ❖ **Atención Presencial en oficinas:** CISA cuenta con puntos de atención en la Dirección General y cada una de sus Sucursales, con accesibilidad y señalización adecuada para el fácil acceso y movilidad de los ciudadanos.

Aunado a lo anterior, CISA cuenta con ventanillas de atención a la ciudadanía ubicadas en:

- 📍 Dirección General y Sucursal Bogotá.
Calle 63 No. 11-09
- 📍 Sucursal Medellín.
Carrera 43A No. 34 - 95 Local 100
Almacentro
- 📍 Sucursal Cali.
Carrera 3 No. 12 - 40 Oficina 1103
Edificio Centro Financiero la Ermita
- 📍 Sucursal Barranquilla.
Carrera 54 No. 68 - 196 Oficina: 201
Edificio Prado office Center

Con respecto a los horarios de atención, la Dirección General estará disponible de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua, por su parte, en las Sucursales el horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. en jornada continua.

RECUERDE QUE

Para los deudores de CISA, nuestro horario de atención es en jornada continua de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en nuestras sedes a nivel nacional.

En cumplimiento a los programas de Gobierno, CISA cuenta con una Oficina de Servicio Integral al Usuario, con señalización y rampa de acceso adecuada para la atención de los trámites y servicios ofrecidos por la Entidad. Esta oficina se encuentra ubicada en Bogotá, en la Calle 63 No.11-09 local 1 con atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. en jornada continua.

❖ **Atención Telefónica:** CISA cuenta con diversas líneas de atención telefónica mediante las cuales los ciudadanos se pueden comunicar:

- 📞 Bogotá a través de las líneas telefónicas (1) 5460480 y (1) 5460466,
- 📞 A nivel nacional en las líneas gratuitas 01 8000 912424 y 01 8000 911188.
- 📞 Horario de atención telefónica es de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los días sábados de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Igualmente cuenta con líneas telefónicas en cada una de las sucursales así:

- 📞 Barranquilla: (5) 371 59 00 ext. 4510
- 📞 Medellín: (4) 261 76 00 ext. 4601
- 📞 Bogotá: (1) 5 46 04 00
- 📞 Cali: (2) 5 24 18 98 ext. 4847

Líneas de Atención Gratuita a Nivel Nacional:

- 📞 Línea Inmuebles 018000-912424
- 📞 Línea Cartera 018000-911188.
- 📞 Línea Anticorrupción 01-8000-911118.

- **VIRTUALES:** Para generar acercamiento entre los ciudadanos y la Entidad, CISA ha puesto a su disposición la página web **www.cisa.gov.co**, la cual, además de la información publicada, cuenta con vínculos para los siguientes espacios de participación virtual:

❖ **Correos Electrónicos Institucionales:**

- ➔ serviciointegral@cisa.gov.co;
- ➔ servicioalciudadano@cisa.gov.co;
- ➔ notificacionesjudiciales@cisa.gov.co

- ❖ **Radicación de PQR:** Los ciudadanos pueden radicar y hacer seguimiento de sus peticiones, quejas y reclamos a través de la página web www.cisa.gov.co, en el link "**Atención al Ciudadano/ Peticiones Quejas y Reclamos (PQR)/Registro de PQRS**"; en este mismo link, se puede hacer seguimiento a la petición registrada.
- ❖ **Expedición en línea de certificaciones:** El deudor de cartera que cancele su obligación con CISA puede registrarse, y bajar en línea y sin ningún costo, el paz y salvo de su deuda desde la página web, en el link "**Tramites/Tramites y Servicios**", haciendo clic en solicitud de paz y salvo por cancelación de obligación.
- ❖ **Trámites y servicios:** En el link "**Tramites/ Tramites y Servicios**" de la página web de la entidad se encuentra la ventanilla única de trámites y servicios de CISA, en el cual, con un solo clic, se pueden realizar los trámites y servicios de forma fácil y segura.
- ❖ **Buzón de sugerencias:** A través del link "**Atención al Ciudadano/ Participación Ciudadana**" de la página web los ciudadanos pueden presentar sus propuestas para mejorar el servicio de la Entidad
- ❖ **Denuncie la corrupción:** Los ciudadanos pueden formular sus denuncias a través de la página web www.cisa.gov.co, diligenciando el formulario establecido para tal fin., a través del link "**Atención al Ciudadano / Transparencia y Acceso a la Información / Mecanismos de Supervisión y Vigilancia**"
- ❖ **Espacios de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas:** A lo largo de cada año la Entidad dispone de diversas actividades como espacios de divulgación y dialogo que ofrecen la posibilidad intercambiar opiniones con personas de los grupos de interés institucionales. A través de estos espacios, los participantes conocen los principales resultados de la gestión institucional además de poder participar activamente en el mejoramiento continuo de la entidad a través de sus apreciaciones y sugerencias.
- ❖ **Audiencias Públicas:** Es un espacio de participación en el cual CISA suministra inicialmente una información base a la ciudadanía, invitándola a analizarla, para posteriormente tener un dialogo en el cual los ciudadanos presenten sus observaciones y/o solicitudes. Las audiencias públicas se utilizan por excelencia para la Rendición de Cuentas.
- ❖ **Redes Sociales:** CISA cuenta con los siguientes espacios en las principales redes sociales:
 - 🔗 **Facebook:** <http://www.facebook.com/pages/CISA-Central-de-Inversiones-SA/171495729546334>
 - 🔗 **Twitter:** @cisa_central (https://twitter.com/CISA_CENTRAL)
 - 🔗 **Youtube:** <http://www.youtube.com/user/centraldeinversiones>
 - 🔗 **Instagram:** https://www.instagram.com/cisa_central/?hl=es-la

5. ACTIVIDADES

Considerando los grupos de interés identificados y las áreas involucradas, se realizaron mesas de trabajo al interior de la organización que permitieron definir las actividades a desarrollar en 2020, se busca que esas actividades permitan no solo afianzar los canales de participación con los grupos de interés, sino además, buscar un beneficio institucional considerando la Misionalidad comercial de CISA.

De acuerdo a lo anterior, la entidad formuló sus actividades en el marco del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, especialmente en su componente de Rendición de Cuentas. No obstante, los demás elementos del plan pueden contener espacios específicos de interacción con la ciudadanía así como la presentación de información continua de interés para la misma.

Principales actividades formuladas

| Actividad | Fase | Responsable | Recursos Financieros |
|--|----------------------------|--------------------------------------|----------------------|
| Generar campañas internas y externas que den a conocer los principales resultados de la estrategia de racionalización de trámites implementada | Implementación | Mejoramiento Continuo | \$ 0 |
| Generar espacios de interacción con las partes interesadas (Previo Análisis de las mismas) para conocer sus opiniones frente a los trámites y/o procedimientos administrativos que sean insumo de análisis para la priorización de la siguiente vigencia | Diagnóstico y Planeación | Mejoramiento Continuo | \$ 0 |
| Revisar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la ley de transparencia con base en la matriz de la procuraduría | Seguimiento y/o Evaluación | Comunicaciones y Relacionamiento | \$ 0 |
| Generar por lo menos un espacio de interacción con el grupo de interés de cartera definido sobre un tema predeterminado | Implementación | Gerencia de Normalización de Cartera | \$ 0 |
| Generar por lo menos un espacio de interacción con el grupo de interés de inmuebles definido sobre un tema predeterminado | Implementación | Gerencia de Inmuebles | \$ 0 |
| Generar por lo menos un espacio de interacción con el grupo de interés de soluciones para el estado definido sobre un tema predeterminado | Implementación | Vicepresidencia de Negocios | \$ 0 |

| Actividad | Fase | Responsable | Recursos Financieros |
|--|--|------------------------------|----------------------|
| Generar por lo menos un espacio de interacción con el grupo de interés de nuevas líneas de negocio definido sobre un tema predeterminado | Implementación | Gerencia de Proyectos | \$ 0 |
| Efectuar convocatoria e intervención ciudadana a nuestra planeación institucional | Diagnóstico y Planeación | Gerencia de Planeación | \$ 0 |
| Organizar audiencia pública de rendición de cuentas | Implementación | Gerencia de Planeación | \$ 10.000.000 |
| Analizar resultados de la Estrategia de Rendición de Cuentas | Seguimiento y/o Evaluación | Gerencia de Planeación | \$ 0 |
| Aplicar una encuesta de percepción a los grupos de interés que permita conocer su grado de satisfacción frente al servicio prestado y del mismo modo, recolectar información cualitativa para la mejora continua de los procesos | Diagnóstico, Planeación e implementación | Servicio Integral al Usuario | \$ 0 |

6. INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA

El Estado Colombiano, con el ánimo de promover una activa participación ciudadana, ha definido la información mínima que debe brindarse a la ciudadanía en cumplimiento al principio de transparencia, la cual está plasmada en los Artículos 9,10 y 11 de la Ley 1712 de 2014.

En cumplimiento de lo anterior Central de Inversiones estructuró, en su página web, un espacio a través del cual se tiene acceso a la información definida en la Ley 1712 de 2014 mediante un botón denominado [Transparencia y Acceso a la Información](#) allí se identifican los títulos y se habilitan los enlaces que permiten el acceder a la misma con un clic.

7. INDICADORES

Con el fin de medir el avance en la implementación del plan, CISA ha generado los siguientes indicadores a medir al finalizar la vigencia 2019:

| Indicador | Meta |
|---|------|
| Número de ejercicio de participación ciudadana realizados. | 3 |
| Áreas misionales ejecutando ejercicios de participación ciudadana | 3 |

ANEXO No 1 – Marco Legal para la Participación Ciudadana

Las normas que facultan a los ciudadanos para que hagan uso de los derechos y deberes y ejerzan participación en los diversos niveles del Estado:

- a) Constitución Política de 1991. Artículo 20, 23, 74, 79 y 270.
- b) Decreto 306 de 1992, por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela.
- c) Ley 134 de 1994, por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana.
- d) Ley 850 de 2003, por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.
- e) 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 efectividad del control de la gestión pública”*
- f) Decreto 019 de 2012 *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”*.
- g) Decreto 2641 de 2012, Plan Anticorrupción y de Atención del Ciudadano.
- h) Decreto 2482 de 2012, Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- i) Ley 1712 de 2014, Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- j) Ley 1757 de 2015, Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática
- k) Ley 1499 de 2017 *“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”*

www.cisa.gov.co



@CisaCentral



@Cisa_Central

Bogotá

Calle 63 No. 11 - 09
(1) 546 0400

Barranquilla

Carrera 54 No. 68 - 196 Oficina 201
Edificio Prado Office Center
(5) 371 5900

Cali

Carrera 3 No. 12 - 40 Oficina 1103
Edificio Centro Financiero La Ermita
(2) 524 1898

Medellín

Carrera 43A No. 34 - 95 Local 100
Centro Comercial Almacentro
(4) 261 7600

Línea nacional gratuita:

01 8000 911 188 - 01 8000 912 424



**El emprendimiento
es de todos**

Minhacienda