



COMPRA, VENTA Y ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS DEL ESTADO.
El aliado del Estado y de los colombianos.

RESULTADOS PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

PERIODO: ENERO A DICIEMBRE DE 2015

CENTRAL DE INVERSIONES S.A. 12/01/2016



MINHACIENDA



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

CONTENIDO

Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2015	3
ALISTAMIENTO INSTITUCIONAL	3
Grupo de trabajo	3
ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN	3
PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2015	4
RESULTADOS – INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS EN PÁGINA WEB CISA 2015	7
Visitas de Información Comercial Inmuebles	9
Visitas de Información Cartera	10
Visitas de Información General CISA	11
Visitas de Servicio al Cliente	11
Visitas de Información a Rendición de Cuentas	12
Transparencia y Acceso a la Información Pública	13
Resultados de Diálogo	14
Resultados de Incentivos	16
CONCLUSIONES	17
Mejoras en el esquema de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas a tener en cuenta para futuros periodos.	17

Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2015

El Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2015 de CISA se redactó con el propósito de contar con un marco de acción para alcanzar los objetivos de transparencia definidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG (Decretos 2693, 2641 y 2482 de 2012). Igualmente al cumplimiento de los mandatos de disponibilidad y contenido de información definidos por la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (Ley 1712 de 2014) y de las demás estrategias metodológicas incluidas en el Manual Único de Rendición de Cuentas.¹

ALISTAMIENTO INSTITUCIONAL

En el marco del MIPG y con el apoyo del Comité Técnico Institucional de Desarrollo Administrativo de la Entidad se conformó un grupo con representantes de los Procesos de Comunicación Corporativa, Direccionamiento Estratégico, Auditoría Interna, Infraestructura Tecnológica, Gestión del SIG y Servicio Integral al Usuario el cual definió y aprobó los principios y contenidos del plan.

Grupo de trabajo

- Edgar Navas Pabón – Gerente de Planeación
- Duván Hernández Pedraza – Gerente de Tecnología
- Cristina Bravo Latorre – Jefe de Servicio Integral al Usuario
- Adriana Reyes Pico– Jefe de Mejoramiento Continuo
- Sabrina Cajiao Cabrera – Comunicaciones Corporativas

Teniendo en cuenta los lineamientos definidos por los Decretos 2693 de 2012 (Estrategia de Gobierno en Línea), 2641 de 2012 (Plan Anticorrupción y de Atención del Ciudadano), y 2482 de 2012 (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) y la cartilla de “*Audiencias Públicas en la Ruta de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional*” expedido por el DAFP, Central de Inversiones S.A. estableció que la rendición de cuentas para el año 2015 sería un proceso continuo y un componente primordial dentro del plan de participación ciudadana.

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

Las estrategias de difusión utilizadas por CISA en el Plan de Participación Ciudadana incluyeron:

- Actualizar permanente de Información en la página web en concordancia con la Política Editorial y las obligaciones del Plan de Participación Ciudadana y de Rendición de Cuentas.

¹ Manual Único de Rendición de Cuentas. Presidencia de la República, Departamento Administrativo de la Función Pública y DNP. 2014.

- Mantener y actualizar mensualmente el espacio de [temas del mes](#) en la página web.
- Difundir las diferentes iniciativas de los Planes de Participación y de Gobierno en Línea a través de redes sociales.
- Envío de dos correos masivos informando sobre el Foro Virtual de Rendición de Cuentas a un total de 3,828 destinatarios, dentro de los cuales estaban ONG's, Órganos de Control, Entidades Públicas del Orden Nacional y Territorial, funcionarios de la Entidad y ciudadanos en general distribuidos así:

Destinatario:	Mails
ONG's	237
ENT. NACIONALES	391
ENT. TERRITORIALES	1,585
CLIENTES CISA	1,615
Total	3,828

- Sensibilización a funcionarios de CISA sobre la realización de las diferentes actividades de participación y rendición de cuentas: “*Contémosle a Colombia cómo vamos*”.



PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2015

Se formuló un cronograma con las actividades a realizar a lo largo de 2015 con el fin de ofrecer a los grupos de interés de CISA un proceso continuo de rendición de cuentas basado en información, espacios de diálogo e incentivos el cual se presenta a continuación:

mañe 12/05/2015 9:45 p. m.
Canal Alegria
 Programa Nacional de Servicio al Ciudadano

Recuerda que ¡en CISA estamos alineados con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación!



Soy un ciudadano orgulloso de servirte
CIUDADANOS

Así es que hago:
 Soy responsable
 Comunico con claridad
 Afecto los productos de servicio
 No hablo en la oscuridad

#YoSirvoParaLaPaz

DNP PNSC

CISA un equipo solidario que trabaja por Colombia

SABEMOS QUE LA MEJOR MANERA DE REALIZAR NEGOCIOS ES CONSTRUYENDO RELACIONES BASADAS EN

LA CONFIANZA Y LA TRANSPARENCIA.

CISA ES EL COLECTOR Y GESTOR DE ACTIVOS PÚBLICOS

- Conozca el inventario de inmuebles para venta o arriendo en www.cisa.gov.co
- Radique sus ofertas comerciales para compra de inmuebles directamente en nuestras oficinas a nivel nacional.
- Radique sus propuestas para pago de obligaciones en nuestras oficinas a nivel nacional o vía correo electrónico serviciointegral@cisa.gov.co
- Realice su pago solo a través de consignaciones a cuentas autorizadas por la entidad.
- Si necesita cancelar una hipoteca u otro gramamen constituido a favor de Central de Inversiones S.A. o del BANCO CENTRAL HIPOTECARIO, solicítelo directamente con nosotros.

BOGOTÁ
 Dirección General:
 Calle 43 N° 11 - 09
 (1) 546 6400

SABANAYILLA
 Carrera 54 N° 08 - 196
 Oficina 201 (5) 371 5900

CAJÍ
 Calle 13 N° 73 - 116
 Local 103 (2) 524 1996

MEDULLÍN
 Carrera 43A N° 34 - 95
 Local 100 (4) 243 5000

LÍNEA NACIONAL GRATUITA 01 800 911 124
cisa.gov.co

Consulte nuestros datos abiertos en: <http://datos.gov.co>
 Descargue nuestra App: [Google play](#) [App Store](#)

SI YA SE INSCRIBIÓ

PARTICIPE GRAN SUBASTA ELECTRÓNICA

· Vehículos · Motos · Maquinaria amarilla · Aluminio · Cajas de refrigeración · Barril para jeringas
 · Maquinaria y equipo · Tornillería · Repuestos para motocicletas · Torniquetes
 · Módulos GPS · Equipos de cómputo · Muebles y enseres
 · Participación en equipos y maquinaria en ingenio.

ESTE 29 Y 30 DE OCTUBRE DE 2015

PROPIEDAD DE LA DIAN, INFIMANIZALES, BIENES ADMINISTRADOS POR LA SAE, IDEA, PARQUES NACIONALES, MUNICIPIO CANDELARIA VALLE, ALCALDÍA DE LA MESA.

Comuníquese al: 702 2140 - 1546 0480
 Escríbanos al correo: subastaselectronica@cisa.gov.co

Consulte nuestros datos abiertos en: <http://datos.gov.co>
 • Inmuebles disponibles del Estado
 • Inmuebles disponibles para la venta

Descargue nuestra App: [Google play](#) [App Store](#)

AYÚDENOS A MEJORAR NUESTRO SERVICIO PARA FACILITAR SU PROCESO DE REPORTE EN EL SIGA

RESPONDA LA ENCUESTA en www.cisa.gov.co

La primera 20 personas en responder la encuesta recibirán un fabuloso incentivo.

Informes:
 Bogotá: (1) 5460400 Exts. 4142 - 4030
 Mail: sga@cisa.gov.co
 Twitter: @SIGA_CISA

Consulte nuestros datos abiertos en: <http://datos.gov.co>
 • Inmuebles disponibles del Estado
 • Inmuebles disponibles para la venta

Descargue nuestra App: [Google play](#) [App Store](#)

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

DURANTE EL MES DE OCTUBRE ESTAREMOS PARTICIPANDO EN EL PROGRAMA DE RETOS DE INNOVACIÓN DEL CENTRO DE INNOVACIÓN - MINIFIC.

Como temática principal se trabajará en la estrategia de mejoramiento del Sistema de Información de Gestión de Activos Públicos - SIGA.

INVITAMOS A LA CIUDADANÍA a participar de estas rondas de pensamiento y construcción colectiva.

Para más información escriba a planeacion@cisa.gov.co

Consulte nuestros datos abiertos en: <http://datos.gov.co>
 • Inmuebles disponibles del Estado
 • Inmuebles disponibles para la venta

Descargue nuestra App: [Google play](#) [App Store](#)

Foro de Innovación Abierta

Lo invitamos a participar del 15 al 30 de junio de 2015

en nuestro foro virtual donde le explicaremos y le contaremos como esta metodología puede llegar a convertirse en un aliado estratégico para el desarrollo de sus proyectos.

Conozca más del Foro de Innovación Abierta ingresando a cisa.gov.co

Ahora En CISA contamos con **App** para móviles y tablets



Con esta App usted podrá:

- 1 Consultar los inmuebles disponibles para la venta, arriendo, en fiducia y en paja
- 2 Consultar si es deudor de CISA
- 3 Diligenciar el formulario de contactos donde puede exponer a CISA cualquier inquietud
- 4 Suscribirse para recibir el listado de inmuebles próximos a ingresar a nuestro inventario

Descargue la aplicación en  

CISA
 COMPRA, VENTA Y ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS DEL ESTADO.
 El aliado del Estado y de los colombianos.

CISA transparente 

¡Adiciona 1 hora a tus horas de bienestar de octubre!

¡Responde la encuesta que encuentras adjunta sobre Rendición de Cuentas y envíala a Canal Alegría antes de las 6:00 p.m. del miércoles 30 de septiembre!



¡Participa!

Las primeras 5 personas que respondan correctamente, podrán disfrutar una hora más de beneficio adicional en octubre.

ESTAMOS PRESENTES EN EL X GRAN SALÓN INMOBILIARIO

TE ESPERAMOS DEL 24 AL 27 DE SEPTIEMBRE



CORFERIAS PABELLÓN 6 NIVEL 1 STAND 650

www.cisa.gov.co

Consulte nuestros datos abiertos en: <http://datos.gov.co>
 • Inmuebles disponibles del Estado
 • Inmuebles disponibles para la venta

Descargue nuestra App:  

X gran salón inmobiliario 2015
 feria internacional

CISA
 COMPRA, VENTA Y ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS DEL ESTADO.
 El aliado del Estado y de los colombianos.

¿TIENE DEUDAS CON CREG, FNG, MINTRANSPORTE Y SUPERSOLIDARIA?

ASISTA A LA FERIA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

que se realizará el próximo sábado 11 de julio en el Bulevar del Centro, Buenaventura Valle del Cauca. 8 a.m. a 3 p.m.

VISITE EL STAND DE CISA EN EL SECTOR HACIENDA

- ✓ FACILIDADES DE PAGO
- ✓ EXCELENTES BENEFICIOS

(PARA QUE NORMALICE SU DEUDA)

Información en Bogotá: (1) 546 0400
 Línea nacional gratuita: 01 8000 911 188
cisa.gov.co

CISA
 COMPRA, VENTA Y ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS DEL ESTADO.
 El aliado del Estado y de los colombianos.

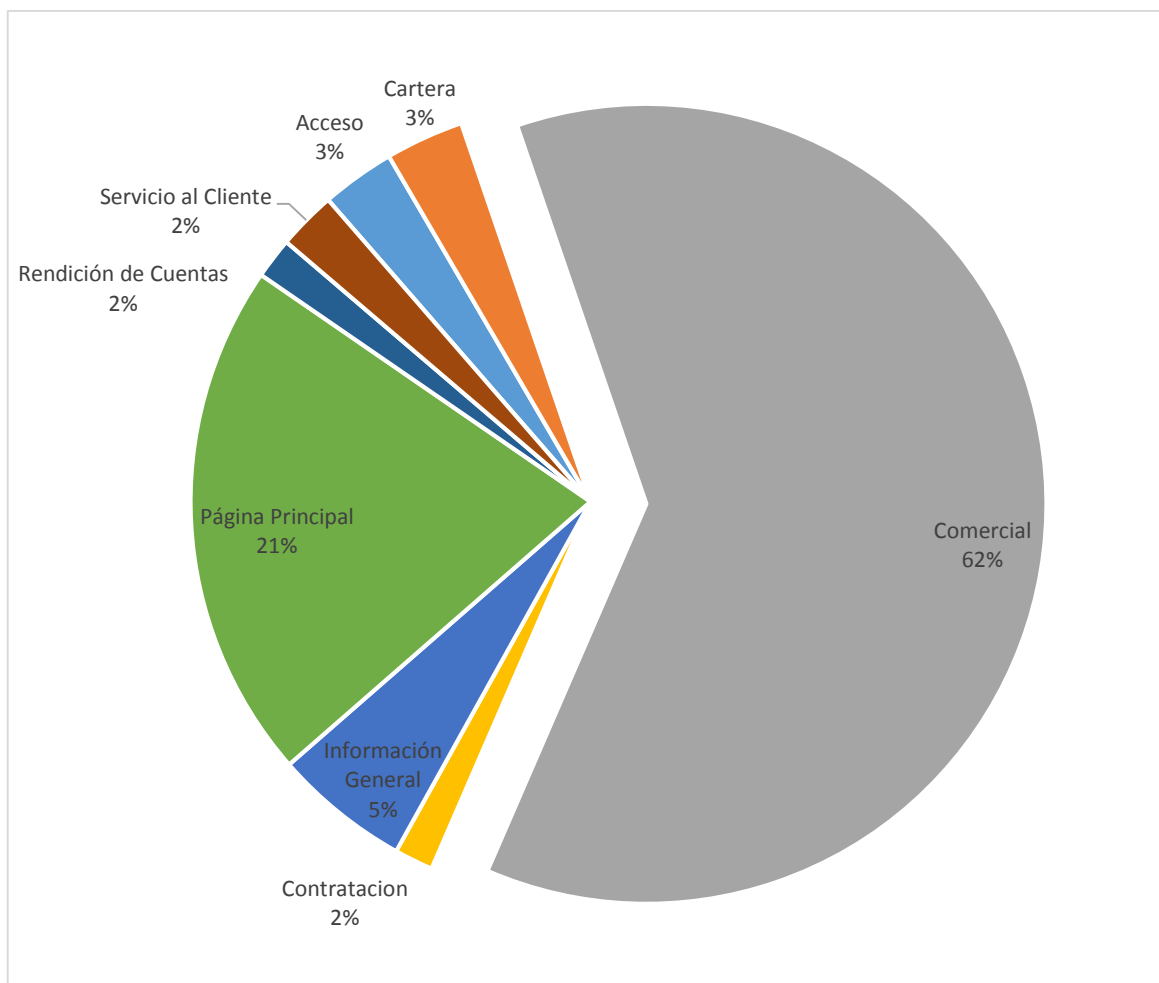
RESULTADOS – INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS EN PÁGINA WEB CISA 2015

Entre el primero de enero y el 21 de diciembre de 2015, la página de CISA www.cisa.gov.co recibió un total de 737,698 visitas efectivas², de las cuales 428,779 fueron visitas únicas³ las cuales se distribuyeron tal como se presenta en el siguiente gráfico:

² Se entiende por visitas efectivas por el número total de páginas vistas; las visitas repetidas a una misma página también se contabilizan.

³ Se entiende por visitas únicas el número de visitas durante las cuales se han consultado las páginas especificadas al menos una vez por cada visitante.

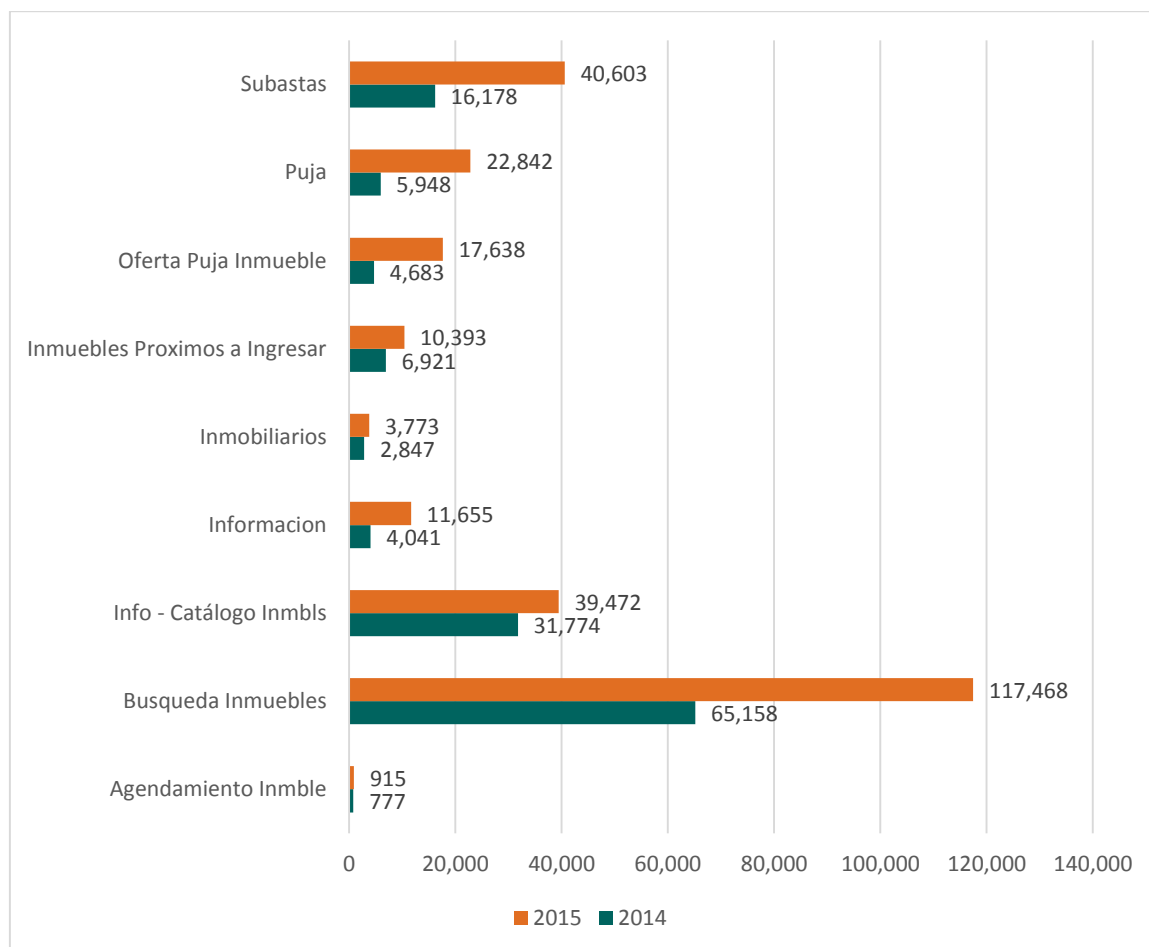
DISTRIBUCIÓN DE VISITAS ÚNICAS A LOS DIFERENTES ESPACIOS DE INFORMACIÓN EN LA PÁGINA DE CISA



Se destaca que el 62% de las visitas únicas a la página web correspondieron a visitas al área Comercial de Inmuebles mientras solo el 3% del total correspondió al área de cartera. El 21% fueron entradas únicamente a la página principal, el 24% restante está conformado por entradas a información general de la entidad, rendición de cuentas, contratación, servicio al cliente y ventanas de registro a servicios. A continuación se presenta un mayor detalle de las visitas a los diferentes espacios de información e interacción de la página web:

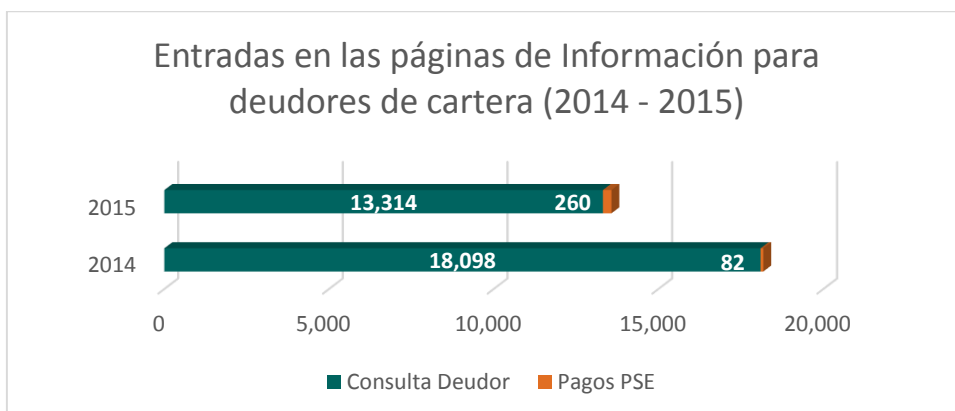
Visitas de Información Comercial Inmuebles

ENTRADAS EN LAS PÁGINAS DE INFORMACIÓN COMERCIAL INMUEBLES (2014 - 2015)



Se puede concluir que el catálogo de Inmuebles de CISA y su buscador continúan siendo grandes herramientas comerciales que reciben un alto uso. Para el año 2015, el servicio de subastas presenta un incremento significativo de 251%. También, la opción de pujas por página web ha demostrado ser una excelente herramienta comercial, la cual presenta un incremento de visitas de 384%.

Visitas de Información Cartera



Al revisar las visitas a las páginas dispuestas para deudores de cartera se observa una disminución al 74% a este tipo de consultas de deudor vía web al pasar de 18,098 en 2014 a 13,314 en 2015. Si bien aumentaron las entradas a la opción de pagos por PSE (Pagos por Servicio Electrónico), este servicio continua siendo una opción poco llamativa para los deudores de CISA. Esto se corrobora por la información arrojada por google analytics donde se puede valorar que el tiempo promedio en la página de PAGOS por PSE es de tan solo 59.94 segundos.

Sin contar los datos de acceso a las áreas misionales/comerciales de CISA (inmuebles, cartera y página principal), entre enero y diciembre de 2015 la página www.cisa.gov.co recibió un total de 150,446 visitas únicas a temas distintos a los comerciales o de cartera. El resumen de esta información se puede valorar en la siguiente tabla:

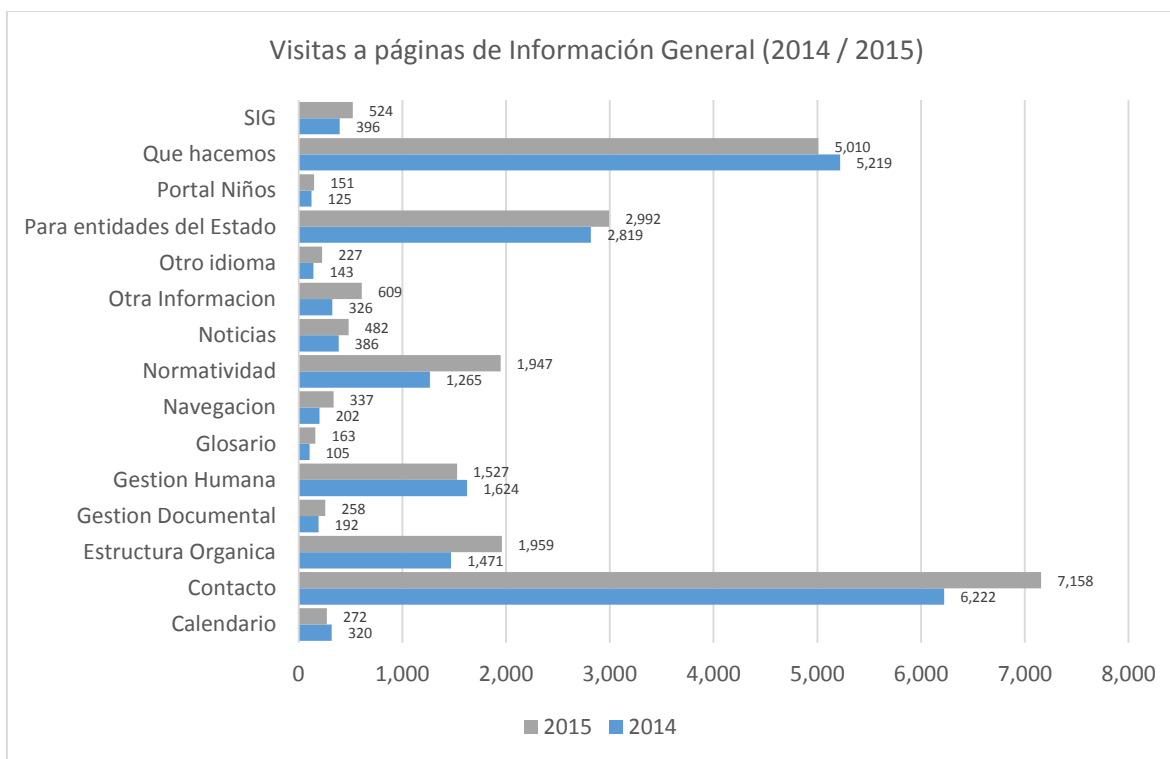
Tema	2014	2015	Incremento
Página Principal	79,849	90,103	13%
Información General CISA	20,815	23,616	13%
Acceso / registro usuarios ⁴	5,133	12,785	149%
Servicio al Cliente	8,620	10,126	17%
Rendición de Cuentas	5,195	7,090	36%
Contratación	3,040	6,726	21%
Total general	122,652	150,446	23%

Más allá de las entradas únicas a la página principal de CISA, la página de información general de la Entidad resultó ser la que más consultas tuvo seguida por la oferta de información de servicio integral al usuario.

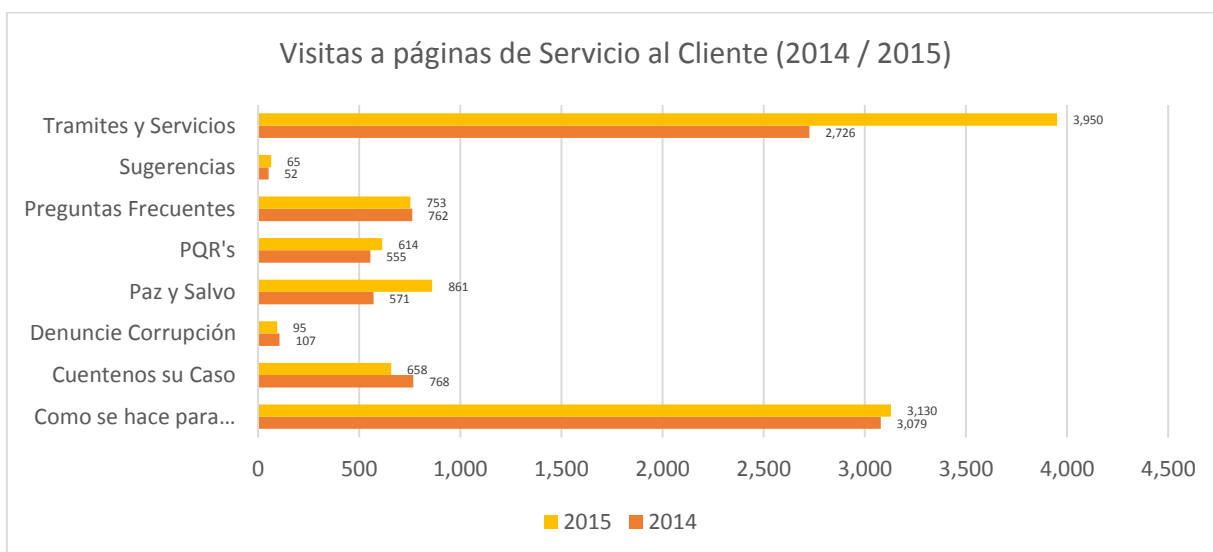
⁴ La información de Acceso / registro usuarios presenta un aumento significativo, toda vez que en el año 2014 no se contabilizaron los ingresos a rutas equivocadas en la página web (url's con marcación del error 404).

Visitas de Información General CISA

Dentro de Información General de la Entidad, la mayor concentración de visitas a temas informativos en la página web continua orientada a información de contacto de los colaboradores de CISA y a información general sobre qué hacemos como entidad.



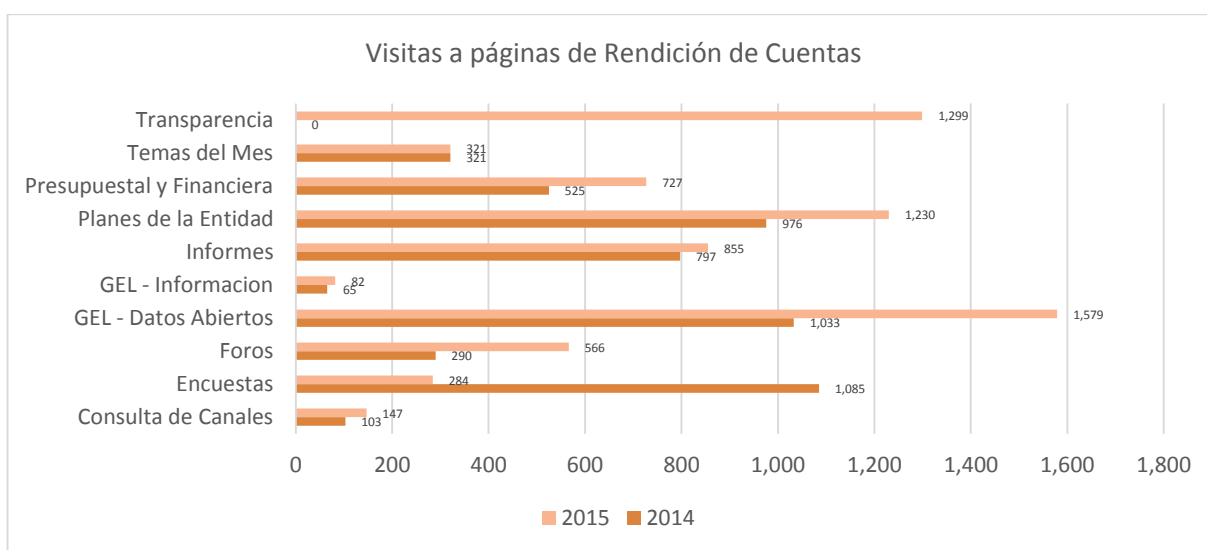
Visitas de Servicio al Cliente



Los espacios de atención y servicio integral al usuario tuvieron un total de 10,126 visitas únicas en el periodo analizado mientras las visitas a Trámites y Servicios aumentaron en un 45% con respecto al año anterior. Este espacio sigue siendo de alta importancia para los usuarios de CISA y desempeña un papel destacado para garantizar la atención al ciudadano.

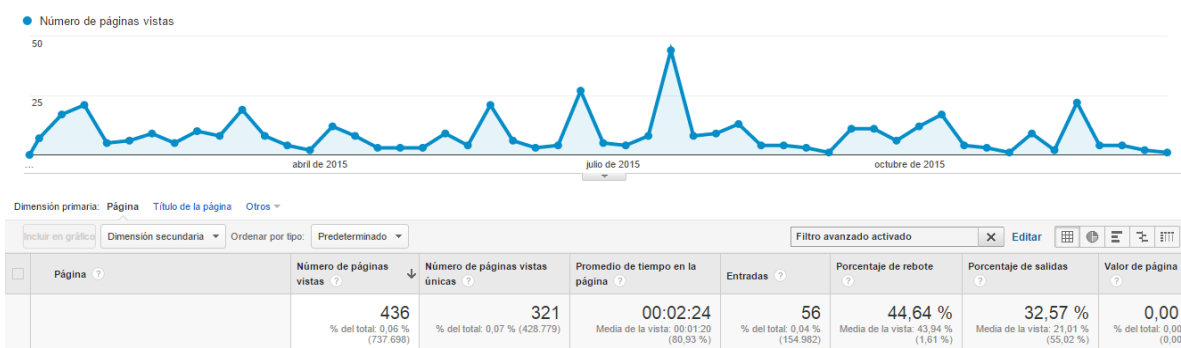
Visitas de Información a Rendición de Cuentas

A partir del 31 de mayo del año 2015 se puso en funcionamiento el lector de visitas a la página del Botón de Transparencia. Durante este periodo, la web de CISA contó con un total de 1299 visitas únicas a este espacio, en donde se promueve información de fácil acceso con respecto a la estructura de la organización, planes de la entidad, trámites y servicios, entre otros.



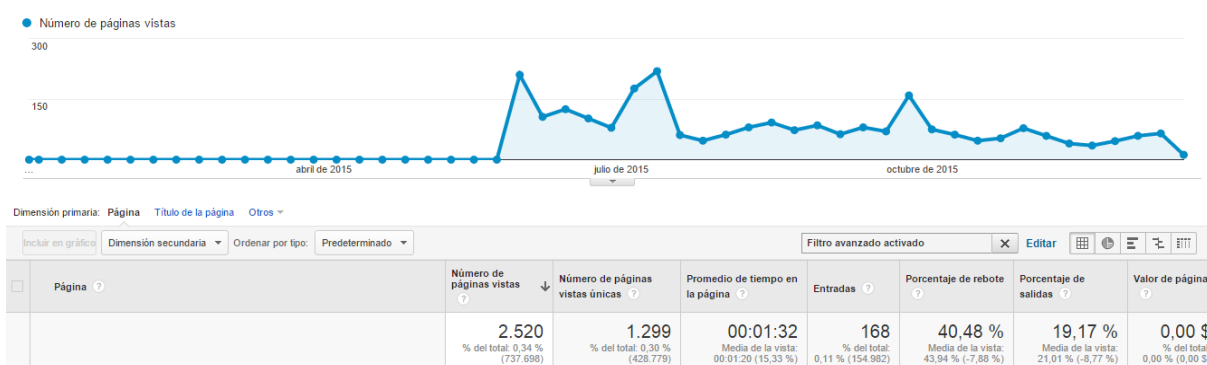
En general, la información de rendición de cuentas para el año 2015 recibió un total de 7090 visitas únicas contra 5195 del año 2014. La página de temas del mes de CISA, en la cual se difunden todos los temas e información de acuerdo a lo programado en el Plan de Participación Ciudadana tuvo tan solo 321 visitas únicas a lo largo del año 2015, lo cual se entiende en la medida en que se cuenta con el Botón de Transparencia que permite el acceso a múltiples temas de manera permanente. Es de destacar que estas visitas tuvieron un tiempo promedio de 2:24 minutos lo cual permite concluir que esta información fue de interés para los visitantes a este espacio.

Temas del Mes

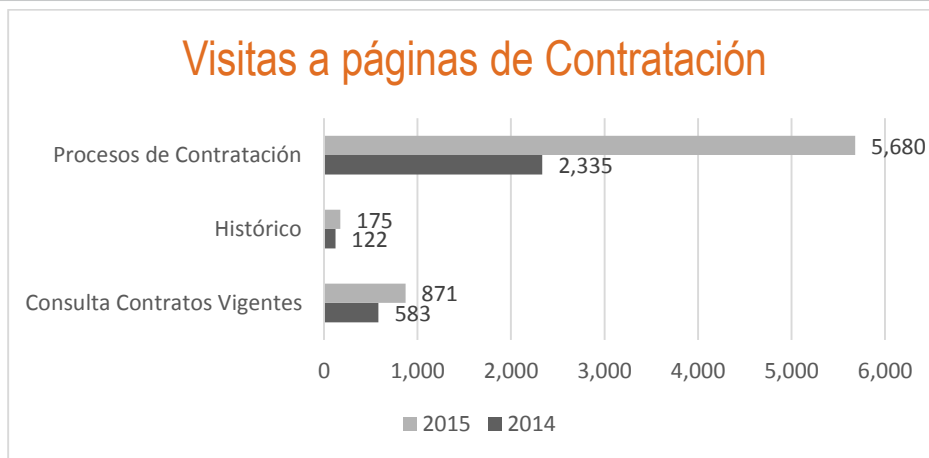


Transparencia y Acceso a la Información Pública

A partir del 31 de mayo de 2015 se inició el seguimiento a la página de Transparencia y Acceso a la Información Pública a través de google analytics. Del total de 2520 visitas a este espacio, 1299 fueron visitas únicas con un tiempo promedio en la página de 1:32 minutos.



Uno de los elementos de información que promueve el Botón de Transparencia es el asociado con la contratación. Durante el año 2015 se recibieron 6726 visitas a estos espacios siendo el de mayor relevancia el de información relacionada con los procesos de contratación.



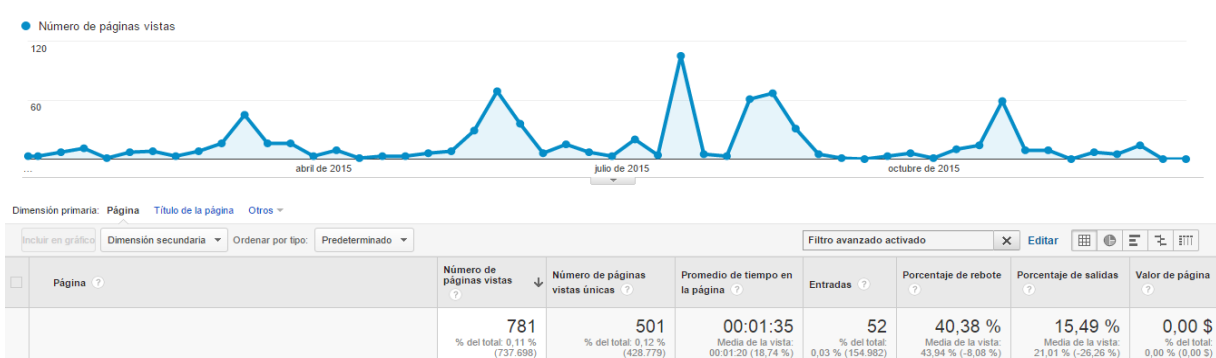
En general la información clasificada en las gráficas anteriores es la que el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, así como el marco normativo anti-corrupción, participación ciudadana y rendición de cuentas, promueven como parte de la estrategia de transparencia para las entidades del estado.

Resultados de Diálogo

Durante el año 2015 CISA dispuso de los siguientes foros con el fin de contar con un canal continuo de participación y acceso:

- Póngase al día con las Tendencias Tecnológicas
- Consulta a la ciudadanía: Toma de Decisiones en CISA
- Foro virtual de Rendición de Cuentas 2015
- Foro abierto 2015
- Foro de Innovación Abierta
- Foro de Intervención ciudadana a nuestro plan de participación

A lo largo de todo el año se recibieron 501 visitas únicas a los foros de CISA con un promedio de tiempo de visita de 1:35 minutos.




***gráfica excluye la información de visitas a “Participación en Soluciones”

La rendición de cuentas no tuvo una participación significativa de la Ciudadanía. En la siguiente tabla se observa la comparación de resultados de los años 2012 a 2015.


Foros Virtuales de Rendición de Cuentas	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015
Visitantes Foro de Preparación	78	513	118	0
Visitantes Foro Virtual de Rendición de Cuentas	72	143	45	65
Mensajes en los foro	1	7	0 en el foro 0 en chat	2 en el foro abierto 2015 0 en foro de rendición de cuentas



Como se puede apreciar en la tabla anterior, el ‘foro abierto’ fue el único canal de foros utilizado en 2015 por la ciudadanía. Los comentarios recibidos estuvieron orientados a información comercial y fueron respondidos oportunamente mientras se canalizó la información a los responsables al interior de la organización.

Participación en foro abierto (1)

 Señor Humberto agradecemos su participación en nuestro foro. Con respecto a su inquietud, le informamos que en la pestaña Inmuebles, de nuestro sitio y en la opción Proceso de Venta, puede conocer el proceso de venta que tiene CISA para comercializar sus inmuebles. Con respecto a los nuevos inmuebles que ingresan al inventario, lo invitamos a que permanentemente consulte nuestra página Web. Allí encontrará el detalle de cada uno. Ahora bien, si desea conocer aquellos inmuebles que próximamente van a ingresar a CISA, lo invitamos a que consulte esta página: www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ProductosServicios/Inmuebles/InmuebleProximoIngresar.aspx. Por último, lo invitamos a que descargue la aplicación: CISA Central de Inversiones SA para dispositivos IOS o Android, donde encontrará la información de los inmuebles disponibles para la venta y a través de una suscripción a su correo electrónico, podrá recibir notificaciones permanentes sobre los inmuebles que van a ingresar al inventario.

 ADMINISTRADOR CISA |  martes, 19 de mayo de 2015 5:36:10 p. m.

 buena noche: deseo conocer mas a cerca de el proceso de adquisición de los bienes que hay en venta o en puja como tal. soy una persona natural y he visto un par de ofertas que me llaman la atención, además me gustaría recibir notificaciones en tanto ingresen nuevos bienes a dichas listas. quedo agradecido.

 humberto ortiz lozano |  lunes, 18 de mayo de 2015 11:46:51 p. m.

Participación en foro abierto (2)

Foro abierto 2015

Última entrada por: Central de Inversiones CISA | martes, 21 de julio de 2015



Apreciado Ciudadano buenos días. Agradecemos enormemente su participación y utilización de este canal de comunicación. Lo invitamos a revisar nuestra página web <https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ProductosServicios/Inmuebles/ProcesoDeVenta.aspx> donde encontrará toda la información relacionada con el proceso que tiene CISA para la comercialización de Inmuebles. Adicionalmente, puede comunicarse en Cali con la dra. Viviana Candamil Gonzalez al teléfono 57-2- 5241898 o visitando nuestra sucursal en el Barrio Caprí, Calle 13 #73-116 Local 103.

Central de Inversiones CISA | martes, 21 de julio de 2015 10:42:27 a. m.



Buenas noches, tengo una duda respecto al proceso de adquisición de bienes, las personas naturales pueden adquirir los bienes y utilizarlos para vivienda?, Lo que sucede es que se realizó un trámite ante el INURBE, Ministerio de Vivienda y nos llego una respuesta, informándonos que debíamos estar pendientes en la página de ustedes y cuando el bien se encontrará en el colector de bienes, realizáramos el trámite ante CISA., vivimos en Popayán y el bien solicitado está ubicado acá, cómo nos enteramos oportunamente que el bien ingresó saneado al colector y además como ofertamos con ustedes, debemos realizar el trámite en la sede CISA de Cali?, o necesariamente debemos hacerlo en la sede CISA Bogotá?, por su orientación les quedaremos agradecidas. Cabe aclarar que nosotros cancelamos el impuesto predial del bien en comento, porque así nos informaron que debía ser, para cumplir requisitos.

domingo, 19 de julio de 2015 9:39:01 p. m.

Resultados de Incentivos

Durante el mes de agosto, la Gerencia de Planeación con el apoyo de la Gerencia de Gestión Humana y del DAFP, realizó visitas a las sucursales de Medellín, Cali y Barranquilla para capacitar a los funcionarios de la Entidad en temas de rendición de cuentas. En total, se programó la asistencia de 49 funcionarios de CISA para tratar temas relacionados con el contexto de la rendición de cuentas en el modelo integrado de planeación y gestión, su marco legal, cuál es la percepción de los ciudadanos con respecto a la rendición de cuentas, qué es rendir cuentas, y cómo rendir cuentas desde su posición particular en la entidad.

En el mes de octubre se realizó una medición de conocimientos rendición de cuentas con la campaña: ¡Participa y Gana con la Rendición de Cuentas!



En un plazo de 3 días se recibieron 62 respuestas a la encuesta y se reconocieron los ganadores.



CONCLUSIONES

El papel de CISA como colector y gestor de activos públicos se desarrolla en tres frentes principales que son el recaudo de cartera improductiva, la venta de inmuebles y los servicios a entidades del Estado. Los objetivos de la Gestión de CISA con respecto a los beneficiarios de cada uno de estos frentes, hacen que la Rendición de Cuentas y la construcción de diálogo sea un proceso complejo que no genera gran interés en la ciudadanía sino más bien al interior de las Entidades del Estado, quienes a menudo resuelven fácilmente sus inquietudes a través del contacto comercial. Para el recaudo de cartera, CISA se enfoca en localizar y cobrar, razón que genera una tendencia por parte de los deudores a no hacerse presentes ante la Entidad. Los compradores de inmuebles tienen un trato directo con los comerciales en las sucursales y en la dirección general y reciben información específica sobre los portafolios de CISA y los procesos de venta a través de la página web.

Finalmente, la oferta de información relacionada con los servicios a entidades del estado es realizada directamente a través de la Vicepresidencia de Soluciones para el Estado. Adicionalmente, CISA, al no contar con recursos del tesoro en cuanto a su presupuesto, no es ejecutora de programas ni hace parte del desarrollo de políticas específicas que impacten a la comunidad en temas sociales.

Mejoras en el esquema de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas a tener en cuenta para futuros periodos.

Con base en los resultados obtenidos en el año 2015 se identifican como oportunidades de mejora:

- **Promoción de la página de temas del mes**
 - Promocionar este espacio entre la población de interés con un mensaje fresco y entendible.
- **Buscar mayor retroalimentación a través de las redes sociales**
 - Crear espacios en las redes sociales buscando generar diálogo con la ciudadanía.

- **Mayor atención a resultados de encuestas**
 - Dar mayor visibilidad a los resultados de encuestas y proponer preguntas que lleven a soluciones específicas en cuanto calidad y acceso a la información.
- **Estrategia de Incentivos:**
 - Para 2016: mantener las campañas de sensibilización orientada a hacerle saber a todos los miembros de la organización la importancia de la rendición de cuentas.