

# 2016

## RESULTADOS PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016



MINHACIENDA



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

## RESUMEN DE ACTIVIDADES Y RESULTADOS DE LAS ACTIVIDADES DEL PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016

### CONTENIDO

Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2016.....	3
Alistamiento Institucional .....	3
Estrategia de Comunicación.....	3
Plan 2016 .....	4
Acciones de Información.....	4
Información dentro del Proceso Continuo de Rendición de Cuentas en CISA.....	4
Acciones para el Diálogo & la Participación Ciudadana .....	7
Acciones de Rendición de Cuentas .....	7
Acciones de Participación con la ciudadanía y grupos de interés.....	10
Acciones de Incentivos.....	12
Compromiso de Integridad y Transparencia .....	12
Concurso de conocimientos en Rendición de Cuentas .....	12
Resultados .....	13
Foros: .....	13
Redes Sociales.....	14
Temas del Mes .....	16
Transparencia y Acceso a la Información - botón de Transparencia .....	16
Campaña de Conocimientos en Rendición de Cuentas.....	17
Conclusiones y Recomendaciones para 2017.....	17

## PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2016

El Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2016 de CISA se formuló atendiendo lo dispuesto por en la normatividad y en 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).

Para este año, entre otros, el plan incluyó:

- Ubicación de la información publicada
- Espacios de interacción y participación
- Esquema de Rendición de Cuentas
- Espacios de participación para la formulación de la planeación
- Espacios de participación para la formulación de políticas, programas y proyectos
- Solución a problemas institucionales mediante ejercicios de innovación abierta
- Apertura de datos
- Espacios para identificación de las necesidades de la ciudadanía
- Orientaciones para el 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)
- Estrategias metodológicas incluidas en el Manual Único de Rendición de Cuentas.<sup>1</sup>

## 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 Sistema Integral de Gestión G y Servicio Integral al Usuario, el cual definió y aprobó los principios y contenidos del plan.

## ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

La estrategia de difusión del Plan de Participación Ciudadana incluyó:

- Actualización 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.
- Mantenimiento y actualización mensual del espacio de [temas del mes](#) en la página web de la Entidad.
- Difusión de las diferentes iniciativas del Plan a través de redes sociales, correo electrónico y canales internos.

---

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

- Sensibilización a funcionarios de CISA sobre la realización de las diferentes actividades de participación y rendición de cuentas a través del Canal Alegría y las carteleras de la Entidad.

PLAN 2016

En el año 2016, al igual que en años anteriores, se llevó a cabo un proceso continuo de rendición de cuentas basado en información, espacios de dialogo y participación e incentivos que incluyó un plan de difusiones y actividades a lo largo del año el cual se presenta a continuación:

Actividades	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene/17	Responsable
<b>Información</b>													
Boletín Trimestral de Nuestra Gestión													Comunicaciones Corporativas
Planes de la entidad 2016													Gerencia de Planeación
Informe de Gestión 2015													Gerencia de Planeación
Ejecución Presupuestal 2015													VP Financiera y Adm.
Informes de PQR's													Servicio Integral al Usuario
Cumplimiento del Plan de Acción 2016 - Avances en la gestión institucional													Gerencia de Planeación
Promoción de las Acciones para garantizar la transparencia en la contratación													Gerencia Legal
Informe del Estado de los contratos realizados y proyectados													Gerencia Legal
Promoción de Mecanismos de Participación													Comunicaciones Corporativas
Promoción de nuestra Oferta de información en canales electrónicos													Comunicaciones Corporativas
Promoción de nuestros productos y servicios													Comunicaciones Corporativas
Promoción del Conjuntos de datos abiertos disponibles													Gerencia de Planeación
Promoción de Nuestra Ventanilla única de Trámites y Servicios													Servicio Integral al Usuario
Información general de la Entidad en Carteleras													Jefatura de Bienestar
<b>Diálogo</b>													
<b>Espacios de Participación en línea:</b>													
Convocatoria e Intervención Ciudadana a Nuestro Plan de Participación 2016													Gerencia de Planeación
Convocatoria a participación en temáticas de Innovación abierta													Gerencia de Planeación
Teleconferencia interactiva de Innovación abierta													Gerencia de Tecnología
Convocatoria a participación preguntas y respuestas - qué es CISA													Gerencia de Planeación
Teleconferencia interactiva de preguntas y respuestas - qué es CISA													Gerencia de Planeación
Encuesta en sitio WEB: Contenidos de Nuestra Rendición de Cuentas													Gerencia de Planeación
Convocatoria a foro virtual de Rendición de Cuentas 2016													Gerencia de Planeación
Foro Virtual de Rendición de Cuentas 2016													Gerencia de Planeación
Foro Virtual para involucrar a usuarios en la toma de decisiones - Políticas GEL													Gerencia de Planeación
<b>Espacios de participación presencial:</b>													
Reuniones con Entidades Territoriales (Sujeto a Programación Presidencia CISA)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Presidencia
Convocatoria de asistencia a conversatorio de Intervención a Estrategia CISA													Gerencia de Planeación
Conversatorio / Mesas de Trabajo - Temáticas de Intervención a Estrategia CISA													Gerencia de Planeación
Feria Nacional de Servicio al Ciudadano (Sujeto a programación CISA/DNP)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Servicio Integral al Usuario
<b>Incentivos</b>													
Sensibilización a Colaboradores en Rendición de Cuentas													Gerencia de Gestión Humana
Campaña de premiación a conocimientos en Rendición de Cuentas													Gerencia de Gestión Humana

RESUMEN DE ACCIONES Y RESULTADOS

ACCIONES DE INFORMACIÓN

INFORMACIÓN DENTRO DEL PROCESO CONTINUO DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN CISA

El desarrollo de la estrategia de comunicación contó con dos canales primordiales en la página web: el [botón de transparencia](#) y la página de [temas del mes](#) ; con ellos se buscó hacer la mayor alineación posible entre los



requerimientos definidos por el Manual Único de Rendición de Cuentas y los parámetros requeridos por La Ley de Transparencia:



La información en estas dos páginas fue actualizada mes a mes de acuerdo con el cronograma previamente establecido.

Así las cosas en “Temas del mes” se publicaron los siguientes contenidos:

#### ENERO 2016

- Boletín Trimestral CISA
- Informes de PQR's
- Resultados de nuestro Plan de Acción 2015
- Ejercicio de Rendición de Cuentas y evaluación del Plan de Participación Ciudadana 2015

#### FEBRERO 2016

- Foro de Participación Ciudadana
- Foro de Intervención Ciudadana en el Plan de Participación 2016

#### MARZO 2016

- Promoción de Nuestra Ventanilla Única de Trámites y Servicios
- Resultados de Intervención del plan de participación

#### ABRIL 2016

- Boletín Trimestral CISA
- Informes de PQR's
- Cumplimiento al Plan de Acción 2016
- Oferta de información en canales electrónicos
- Convocatoria en Innovación Abierta

#### MAYO 2016

- Mecanismo de participación ciudadana.
- Productos y servicios de la Entidad.

#### JUNIO 2016

- Participación Ciudadana en Foro de Preguntas y Respuestas
- Resultados de Participación Ciudadana de Innovación Abierta.

#### JULIO 2016

- Feria Nacional de Servicio al Ciudadano

- Diálogo: Teleconferencia – Preguntas y Respuestas
- Informe PQR's
- Plan de Acción 2016 – Avances en la Gestión Institucional
- Boletín trimestral de nuestra gestión

#### AGOSTO 2016

- Espacios de Participación – Encuesta Contenidos de nuestra Rendición de Cuentas
- Acciones para garantizar la transparencia en la contratación
- Información del estado de los contratos realizados y proyectados por CISA en 2016
- Promoción de nuestros productos y servicios
- Conozca nuestra Ventanilla Única de Trámites y Servicios

#### SEPTIEMBRE 2016

- Foro virtual de rendición de cuentas 2016

- Oferta de información en canales electrónicos

#### OCTUBRE 2016

- Boletín trimestral de nuestra gestión
- Informe PQR's
- Plan de Acción 2016 – Avances en la Gestión Institucional
- Promoción de Mecanismos de Participación

#### NOVIEMBRE 2016

- Foro Virtual para involucrar a usuarios en la toma de decisiones - Políticas GEL
- Promoción del Conjuntos de Datos Abiertos disponibles
- Conversatorio / Mesas de Trabajo - Temáticas de Intervención a Estrategia CISA
- Promoción de nuestros productos y servicios

#### DICIEMBRE 2016

- Resultado de Conversatorios Presenciales

Igualmente, en cumplimiento a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, CISA puso a disposición de la ciudadanía la siguiente información:

- 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 (y Resultados))
- 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)

## PROMOCIÓN DE CANALES & DIFUSIÓN DE TRANSPARENCIA



## ACCIONES PARA EL DIÁLOGO & LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### ACCIONES DE RENDICIÓN DE CUENTAS

### FORO VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016

En el proceso de preparación del Foro Virtual de Rendición de Cuentas se invitó a la ciudadanía, a través de la página web y de las redes sociales, a identificar los temas de su interés para que fuesen incorporados en el Foro a realizarse en el mes de septiembre:

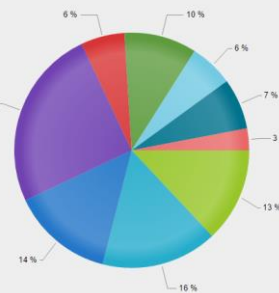
mañes 23/08/2016 a las 14 p. m.  
Canal Alegría  
¡Respondamos la Encuesta de Rendición de Cuentas!



A Continuación los Resultados de la Encuesta Preparación al Foro Virtual de Rendición de Cuentas 2016

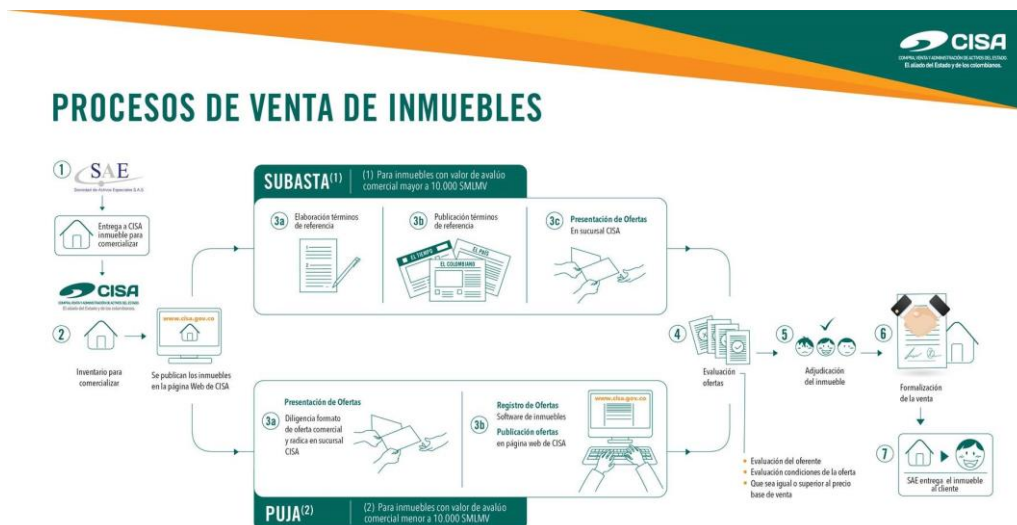
¿Cuál de los siguientes aspectos desea que CISA informe y difunda con el fin de garantizar una rendición de cuentas más transparente y participativa?

- Nuestro proceso de Atención al Ciudadano
- Nuestro proceso de Gestión de Talento Humano
- Nuestro proceso de venta de inmuebles propios y de comercialización
- Proceso de venta de inmuebles provenientes de la SAE
- Nuestro Proceso de Gestión de Cobros de Cartera
- Ejecución Presupuestal de CISA
- Nuestros modelos de Valoración
- La gestión Estratégica
- Datos Abiertos



Cantidad de votos: 69

A la convocatoria respondieron 69 participantes y con base en las respuestas la Entidad elaboró y difundió 3 sencillas imágenes que detallaron, de manera amigable, el desarrollo del proceso de los 3 elementos más votados de la encuesta:





## PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



## PROCESO DE GESTIÓN HUMANA EN CISA




<https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ParticipacionCiudadana/Foros.aspx?TF=13>

### FORO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS

En el mes de Junio, entre el 15 y el 29, CISA invitó a la Ciudadanía a plantear sus dudas e interrogantes sobre nuestra gestión:

## FORO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS.

nuevamente invitamos a nuestros grupos de interés a incorporarse a nuestros ejercicios de participación ciudadana, mediante el planteamiento de sus dudas o interrogantes sobre la gestión de cisa. para ello se ha generado una sesión de preguntas y respuestas a través de este foro que estará abierto entre el 15 y el 29 de junio de 2016. es esta la oportunidad de hacer preguntas tales como: ¿qué es cisa y la gestión de activos del estado? ¿qué hace cisa? ¿desde hace cuánto existe? ¿por qué se recauda la cartera del estado a través de cisa? ¿cuánto ganan los servidores públicos? ¿cuáles son los principales gastos de la entidad? y todas las demás que la ciudadanía considere pertinentes. ¡esperamos su participación!

**Apreciado Usuario**, a continuación podrá ver los temas en discusión del **FORO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS**. Para hacer aportes al foro realice un **ingreso rápido** (como invitado) o **iniciar sesión** (como usuario de nuestro sitio web).

<https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ParticipacionCiudadana/Foros.aspx?TF=12>

### ¿qué es cisa y la gestión de activos del estado?

Última entrada por: ADMIN CISA | viernes, 24 de junio de 2016



Respetado señor Mayor, En atención a su solicitud publicada por Usted en el Foro de Participación abierto por nuestra Entidad el día 22 de junio de 2016, en la cual solicita "Cisa me puede ayudar a pagar una deuda que tengo con sae? el problema radica en que sae está cobrando un valor superior errado desde hace 3 años a pesar que les envíe las pruebas, la deuda es por un arriendo en que era antes del DNE y paso a manos de sae". Atentamente le comunicamos que CISA tiene un contrato interadministrativo suscrito con la SAE para el cobro de la cartera, y que procedimos a trasladar su reclamo a dicha Entidad.

Agradecemos el haberse puesto en contacto con nosotros.

ADMIN CISA | viernes, 24 de junio de 2016 9:28:09 a. m.



Cisa me puede ayudar a pagar una deuda que tengo con sae? el problema radica en que sae esta cobrando un valor superior errado desde hace 3 años a pesar que les envíe las pruebas, la deuda es por un arriendo en que era antes del DNE y paso a manos de sae.

Carlos Mayor | miércoles, 22 de junio de 2016 6:41:25 p. m.

## FORO ABIERTO NOVIEMBRE & DICIEMBRE 2016

Se creó este foro para abrir un nuevo canal a nuestros visitantes con el fin de habilitarlos para compartir sus ideas y perspectivas sobre la gestión de CISA.

<https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ParticipacionCiudadana/Foros.aspx?TF=14>

No se recibieron comentarios en este foro.

## ACCIONES DE PARTICIPACIÓN CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS

### CONSULTA A LA CIUDADANÍA: TOMA DE DECISIONES EN CISA

#### Consulta a la ciudadanía: Toma de Decisiones en CISA

Como parte de nuestra estrategia de participación electrónica y en desarrollo de la implementación del Manual 4.0 de gobierno en línea, lo invitamos a utilizar este canal para involucrarse y comprender el proceso de toma de decisiones en CISA. Con este espacio, buscamos construir conjuntamente políticas que nos permitan tomar mejores decisiones en relación con nuestro objeto y gestión diaria.

**Opine:** CISA cuenta con estamentos colegiados para la toma de decisiones, cuyos lineamientos se encuentran descritos en la normatividad interna, compuesta por circulares normativas y otros documentos disponibles en la intranet de la compañía. Desde su perspectiva como cliente o usuario, y en su experiencia con nosotros, ¿qué información le ha sido transmitida en cuanto a cómo se toman decisiones en CISA? ¿Qué oportunidades de mejora identifica usted en este aspecto?

Si requiere mayor información sobre nuestra normatividad y toma de decisiones ingrese a nuestro espacio de **Normatividad y toma de decisiones**.

Estaremos atentos a sus aportes en pro de mantener y construir este espacio participativo.

<https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ParticipacionCiudadana/Foros.aspx?TF=9>

## FORO DE INTERVENCIÓN CIUDADANA EN EL PLAN DE PARTICIPACIÓN 2016.



### FORO DE INTERVENCIÓN CIUDADANA EN EL PLAN DE PARTICIPACIÓN 2016.

En CISA hemos dispuesto de este espacio para que la ciudadanía conozca y se integre en el proceso participativo de construcción de nuestra planeación. En esta ocasión, invitamos a los ciudadanos a conocer el Plan de Participación Ciudadana definido para el año 2016 y realizar todos los aportes que considere convenientes para garantizar que su derecho de participación sea atendido adecuadamente.

Lea Nuestro Plan de Participación Ciudadana 2016 aquí

¿La información dispuesta es suficiente y clara? ¿Algún grupo de interés está siendo excluido? ¿CISA cumple con condiciones mínimas de accesibilidad para sus grupos de interés? ¿Qué otros canales podríamos estar utilizando?

¡Entre ya a nuestro foro y comparta sus ideas y expectativas!

CISA en su calidad de administrador de los foros se reserva el derecho de editar o eliminar los textos recibidos.

<https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ParticipacionCiudadana/Foros.aspx?TF=11>

## CONVERSATORIO PRESENCIAL DE INTERVENCIÓN A ESTRATEGIA DE CISA

En los meses de octubre y noviembre invitamos a la ciudadanía a participar en conversatorios presenciales relacionados con la formulación del Plan de Acción de CISA para el año 2017. La campaña se realizó mediante las carteleras y redes sociales de la Entidad, obteniendo los siguientes resultados:



Fecha de Campaña	Personas alcanzadas	Facebook					Twitter				
		Me gusta	Comentarios	Veces que se compartió	Clics en publicaciones	Impresiones	Interacciones	Clics en el enlace	Retweets	Me gusta	
19-oct	1641	4	0	4	8	107	4	0	2	2	
21-oct	1634	6	0	4	7	105	5	1	2	2	
24-oct	2501	7	0	3	11	83	5	1	2	2	
26-oct	2487	5	0	3	4	99	2	0	1	1	
27-oct	2667	12	0	5	9	78	4	0	2	2	
<b>Total</b>	<b>10930</b>	<b>34</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>39</b>	<b>472</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	

## PARTICIPACIÓN EN LAS FERIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO

CISA participó en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano realizada en Villa del Rosario en el mes de julio; dicha participación se difundió a través de la página web y de las redes sociales de la Entidad.

ACCIONES DE INCENTIVOS

COMPROMISO DE INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

CISA invitó a todos sus colaboradores a suscribir el Compromiso de Integridad y Transparencia en el mes de julio el cual tuvo una masiva participación de la Entidad:

Con ocasión del día nacional de Lucha Contra la Corrupción, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública, nos invita a todos los servidores públicos de CISA a suscribir el:

**Compromiso de Integridad y Transparencia**

Porque Colombia cuenta con personas íntegras como tú

**\*El compromiso debe ser diligenciado antes del jueves 28 de Julio**

**Pasos para la suscripción del compromiso:**

1. Haz clic sobre la imagen
2. Diligencia los campos:
  - i. Nombres y apellidos.
  - ii. Entidad.
  - iii. En el numeral 1) incluir un compromiso individual relacionado con transparencia, integridad y lucha contra la corrupción.
  - iv. Nivel del cargo (Directivo, asesor, profesional, técnico, asistencial, contratista)
  - v. Ciudad.
  - vi. Fecha.
3. Una vez diligenciados los anteriores campos mencionados remitir el compromiso, dándole un clic al campo "enviar compromiso".
4. Remitir la evidencia (nantallazo) donde conste el diligenciamiento del compromiso al correo [sym.otriana@cisa.gov.co](mailto:sym.otriana@cisa.gov.co), esto con el fin de consolidar el número de personas de CISA que suscribieron el compromiso.

¡Agradecemos su colaboración!

CONCURSO DE CONOCIMIENTOS EN RENDICIÓN DE CUENTAS

Adicionalmente, con el ánimo de incentivar el conocimiento del tema de rendición de cuentas se llevó a cabo un proceso interno de difusión que concluyó con un concurso de conocimientos:

**Canal Alegría**  
¡Aprendamos sobre Rendición de Cuentas!

**Canal Alegría**  
Seguimos aprendiendo sobre Rendición de Cuentas

**Canal Alegría**  
El proceso de Rendición de Cuentas fortalece la transparencia del sector público y el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores.

**Canal Alegría**  
Este proceso se logra mediante los siguientes objetivos:

- Mejorar los atributos de la información que se entrega a los ciudadanos.
- Fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los ciudadanos.
- Promover comportamientos institucionales de Rendición de Cuentas en las entidades y Petición de Cuentas por parte de los ciudadanos.

**Canal Alegría**  
La Rendición de Cuentas busca consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia en la gestión de la Administración Pública y, a partir de allí, la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia, en la cotidianidad de los servidores públicos.

**Canal Alegría**  
La cultura de Rendición de Cuentas implica la apropiación voluntaria de los tres elementos fundamentales del proceso: información, diálogo e incentivos.

**Canal Alegría**  
Elementos de la Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas a los ciudadanos se fundamenta en 3 elementos básicos:

1. Información de calidad y en lenguaje claro sobre los procesos y resultados de la gestión pública.
2. Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.
3. Incentivos a los servidores públicos y a los ciudadanos.

Fuente: Manual Único de Rendición de Cuentas



**Canal Alegria**  
Sigamos aprendiendo sobre Rendición de Cuentas

**Análisis del Estado del Proceso de Rendición de Cuentas**

Este paso consiste en la identificación del estado del proceso de rendición de cuentas en la entidad, como insumo para el diseño de la estrategia.

Paso 1	Objetivo de RDC	Acciones
Paso 1	Objetivo de RDC	Análisis de los requerimientos cumplidos por la entidad y contenidos en el PEEAC
Paso 2	Caracterización de entidades y grado de transparencia	Identificación y descripción de actores Clasificación de actores identificados Establecimiento de relaciones entre actores
Paso 3	Identificación de información	Identidad y disponibilidad de la información Evaluación de la transparencia Identificación de información faltante Acciones de consulta sobre expectativas de información de las ciudadanía
Paso 4	Capacidad operativa y disponibilidad de recursos	Identificación de recursos: Humanos y financieros Identificación de recursos faltantes Identificación de acciones viables de asociación con RDC Identificación de nuevos actores a asociar

Fuente: Manual Único de Rendición de Cuentas

**¿Cómo lograr los objetivos del Proceso de Rendición de Cuentas?**

- Atributos de la información: Para lograrlo, la información que las entidades suministran debe ser comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.
- Diálogo y la retroalimentación: Las entidades deben no solo informar, sino también explicar y justificar la gestión pública.
- Comportamientos institucionales: Generar buenas prácticas de Rendición de Cuentas en el sector público y promover iniciativas ciudadanas de petición de cuentas a la Administración Pública.

Concurso:

**Canal Alegria**  
¡Aprende y Gana con la Rendición de Cuentas!

**APRENDE PARTICIPA Y ¡GANA!**

Durante los próximos días estaremos enviando información sobre Rendición de Cuentas para que recordemos su objetivo e importancia. Infórmate y al final podrás participar en un concurso que te permitirá ganar excelentes premios.

Por Mi

## CAPACITACIONES

En las sensibilizaciones la participación fue así:

Invitados	165 personas	100%
Participantes	140 personas	85%

## RESULTADOS

FOROS:

Foro	Comentarios	Número de visitas a páginas	Número de páginas vistas únicas	Tiempos promedio en pág. (min)	Entradas	Porcentaje de rebote	Porcentaje de salidas
Consulta a la ciudadanía: Toma de Decisiones en CISA	0	6	6	0.71	0	0%	0%
Foro de intervención ciudadana en el	0	75	36	5.11	3	0%	11%

Foro	Comentarios	Número de visitas a páginas	Número de páginas vistas únicas	Tiempos promedio en pág. (min)	Entradas	Porcentaje de rebote	Porcentaje de salidas
plan de participación 2016.							
Foro de preguntas y respuestas.	1	263	125	9.28	11	5%	3%
Foro Virtual De Rendición De Cuentas 2016	0	40	29	19.04	1	0%	10%
Foro Abierto Noviembre & Diciembre 2016	0	8	4	1.55	0	0%	25%
<b>Total general</b>	<b>0</b>	<b>400</b>	<b>205</b>	<b>7.68</b>	<b>15</b>	<b>1%</b>	<b>10%</b>

### COMPARATIVO FOROS

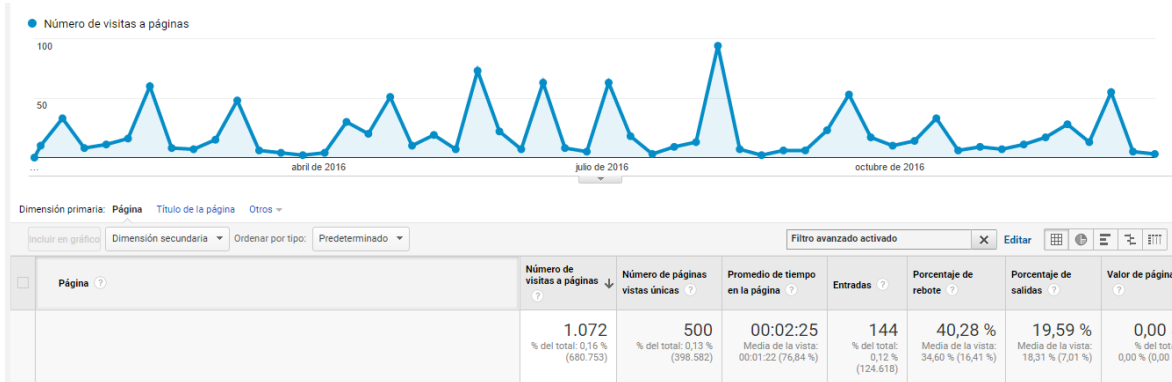
Foros Virtuales	2012	2013	2014	2015	2016
Visitantes	72	143	45	65	400
Mensajes en los foros	1	7	0 en el foro 0 en chat	2 en el foro abierto 2015 0 en foro de rendición de cuentas	1 en el foro de preguntas y respuestas

### REDES SOCIALES

Campaña	Fechas	Facebook					Twitter				
		Personas alcanzadas	Me gusta	Comentarios	Veces compartidas	Clics	Impresiones	Interacción	Clics	Retweets	Me gusta
Foro Preguntas y Respuestas	03-jun	866	9	0	4	22	130	2	0	1	1
	21-jun	974	7	0	6	25	140	6	1	3	1
	22-jun	692	7	0	3	8	136	8	3	3	1
	27-jun	909	7	0	6	6	77	2	0	1	1
	29-jun	565	9	0	2	6	76	0	0	0	0
<b>Subtotal</b>		<b>4006</b>	<b>39</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>67</b>	<b>559</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>4</b>
Encuesta	17-ago	1474	5	0	2	8	60	0	0	0	0
contenidos	18-ago	1262	3	0	1	1	78	1	0	0	1
Rendición de Cuentas	22-ago	1547	6	0	2	4	78	3	1	1	1
	24-ago	2313	5	0	2	5	55	0	0	0	0

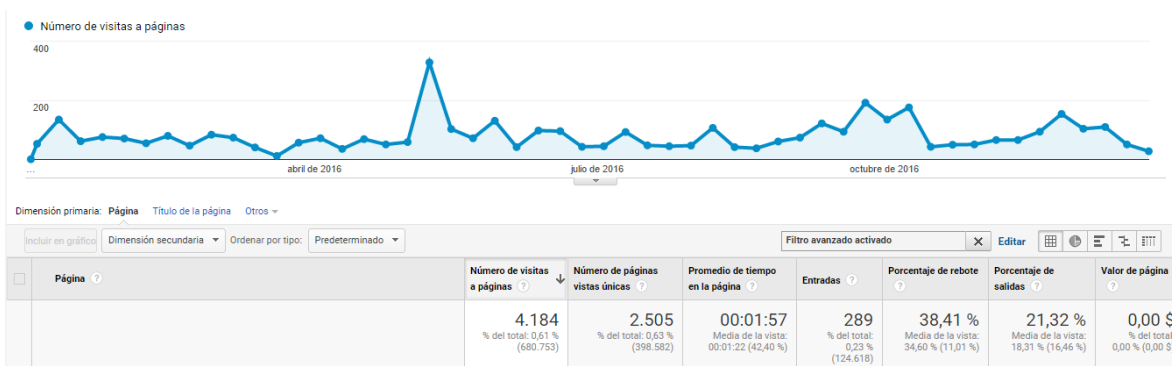
Campaña	Fechas	Facebook					Twitter				
		Personas alcanzadas	Me gusta	Comentarios	Veces compartidas	Clics	Impresiones	Interacción	Clics	Retweets	Me gusta
	31-ago	2494	4	0	2	0	75	2	0	1	1
	<b>Subtotal</b>	<b>9090</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>18</b>	<b>346</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Conversatorio - Intervención Estrategia	19-oct	1641	4	0	4	8	107	4	0	2	2
	21-oct	1634	6	0	4	7	105	5	1	2	2
	24-oct	2501	7	0	3	11	83	5	1	2	2
	26-oct	2487	5	0	3	4	99	2	0	1	1
	27-oct	2667	12	0	5	9	78	4	0	2	2
	<b>Subtotal</b>	<b>10930</b>	<b>34</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>39</b>	<b>472</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
Herramientas de Interacción con el Ciudadano	06-oct	271	6	0	2	4	70	7	0	2	2
	11-oct	138	2	0	1	0	78	7	0	2	2
	13-oct	124	3	0	2	4	82	9	0	2	3
	17-oct	163	3	0	1	4	59	11	3	1	2
	19-oct	116	2	0	2	1	92	12	4	1	1
	24-oct	185	7	0	3	4	45	10	3	1	1
	26-oct	103	2	0	2	2	69	15	5	2	2
31-oct	153	2	0	1	0	70	16	6	2	2	
	<b>Subtotal</b>	<b>1253</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>565</b>	<b>87</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>15</b>
Servicios de CISA	13-sep	2521	6	0	3	8	57	2	0	1	1
	16-sep	2494	7	0	2	7	69	3	1	1	1
	20-sep	2619	9	0	3	8	56	2	0	1	1
	23-sep	1394	9	0	4	7	46	2	0	1	1
	27-sep	1516	11	0	3	8	68	2	0	2	2
	30-sep	1744	6	0	4	11	47	2	0	1	1
	<b>Subtotal</b>	<b>12288</b>	<b>48</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>49</b>	<b>343</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>7</b>
Información en Web CISA	17-sep	2491	5	0	2	4	59	2	0	1	1
	21-sep	1161	5	0	2	7	55	2	0	1	1
	28-sep	1575	6	0	3	7	65	4	0	2	2
	<b>Subtotal</b>	<b>5227</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>179</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
Difusión Foro Virtual de Rendición de Cuentas	19-sep	2700	6	0	3	10	63	2	0	1	1
	23-sep	1452	8	0	3	7	93	6	0	3	3
	27-sep	1575	6	0	3	16	76	5	0	3	2
	30-sep	2001	5	0	3	6	57	1	1	2	2
	<b>Subtotal</b>	<b>7728</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>39</b>	<b>289</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>8</b>
<b>TOTALES</b>		<b>50522</b>	<b>212</b>	<b>0</b>	<b>101</b>	<b>249</b>	<b>2753</b>	<b>166</b>	<b>30</b>	<b>52</b>	<b>50</b>

TEMAS DEL MES



Mes	Visitas
Enero	62
Febrero	92
Marzo	72
Abril	107
Mayo	112
Junio	99
Julio	96
Agosto	119
Septiembre	93
Octubre	77
Noviembre	66
Diciembre	77
<b>Total general</b>	<b>1072</b>

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN - BOTÓN DE TRANSPARENCIA





Mes	Visitas
Enero	328
Febrero	266
Marzo	237
Abril	245
Mayo	587
Junio	381
Julio	236
Agosto	260
Septiembre	505
Octubre	422
Noviembre	373
Diciembre	344
<b>Total general</b>	<b>4184</b>

#### CAMPAÑA DE CONOCIMIENTOS EN RENDICIÓN DE CUENTAS

Se envió la invitación masiva a nivel nacional (Aprox. 200 personas):

- Respuestas obtenidas: 57
- Personas premiadas: 4



¡Muchas gracias a todos los colaboradores que participaron enviando sus respuestas!

Felicitaciones a los felices ganadores del bono regalo Big Pass por \$50.000

Durante los 8 minutos siguientes al envío del correo recibimos 4 respuestas correctas, de las cuales 3 llegaron a la misma hora, por esta razón, **premiaremos** las primeras 4 personas que respondieron: **Marlon Martínez - Sucursal Bogotá, Dubirleila Betancur - Sucursal Medellín, Marta González - Sucursal Bogotá y Yamileth Lobatón - Sucursal Cali.**

Durante el transcurso de la próxima semana los ganadores estarán recibiendo el premio.

APRENDE  
PARTICIPA  
Y ¡GANA!



#### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES PARA 2017:

El Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas de 2016 tiene dos componentes a ser comprendidos.

El primero, relacionado con la participación ciudadana que presenta baja actividad. Se destaca que los lineamientos del DAFP invitan cada vez más a las entidades a que incorporen a la Ciudadanía en la formulación y ejecución de planes, programas y proyectos. Al respecto, se observa que dado el contexto en el que se

encuentra inmerso CISA como entidad de economía mixta descentralizada del orden nacional, con carácter auto-sostenible y sin recibir recursos del Tesoro para la ejecución de sus planes, no es en primera instancia una entidad que atraiga la atención de la Ciudadanía. Ahora bien, y gracias al apoyo del DAFP, CISA ha aprendido que las entidades públicas a las que atiende, sirven como elemento de apoyo para este fin. Así las cosas, para 2017, la Entidad deberá trabajar en convertir las iniciativas comerciales en elementos que soporten el desarrollo de sus planes y programas.

El segundo componente, Rendición de Cuentas, que a su vez comprende los capítulos de información, diálogo e incentivos, presentó un buen resultado en el año 2016 toda vez que CISA cumplió con el cronograma pactado y mantuvo a la ciudadanía informada a través de los principales canales y bajo las estrategias de comunicación previamente definidas. Vale la pena resaltar las estadísticas de visitas a las páginas de Temas del Mes y Botón de Transparencia.

De 1.072 visitantes en Temas del Mes, estos estuvieron un promedio de duración en la página de 2.25 minutos por entrada, lo que en principio sugiere que los temas difundidos fueron leídos a profundidad. Así mismo, con un porcentaje de rebote<sup>2</sup> del 40%, las estadísticas indican que los visitantes tuvieron curiosidad por conocer más acerca de la información publicada. Lo mismo ocurrió en relación con el botón de transparencia el cual a lo largo del año tuvo 4.184 visitas con un promedio de duración en la página de 1:57 minutos y un porcentaje de rebote de tan solo 38.41%.

En cuanto al diálogo, el 2016 fue el año con mayor cantidad de visitas a foros virtuales, 400 (en 2015 fueron 65 visitas). Esto se debe principalmente a la formulación de 5 foros de Rendición de Cuentas y Participación que se publicaron a lo largo de 2016 y a que fueron difundidos en redes sociales, herramienta con la que se alcanzaron más de 50 mil personas.

CISA ha hecho esfuerzos por contar con un foro virtual fácil y accesible en donde los usuarios no tengan que registrarse. En 2016, el foro abierto de preguntas y respuestas fue el único que recibió comentarios con una pregunta relacionada con cómo CISA puede ayudar a un ciudadano a resolver una deuda que tiene con la SAE, dicha pregunta fue canalizada a la misma SAE a través de Servicio Integral al Usuario.

En cuanto a incentivos, el Comité Técnico Institucional de Desarrollo Administrativo continuó apoyando las iniciativas de rendición de cuentas. Se realizaron difusiones de información de interés en rendición de cuentas, capacitaciones con el apoyo de la función pública y un concurso de conocimientos que premió a miembros de la organización.

#### RECOMENDACIONES:

- Realizar nuevo ejercicio de caracterización para identificar los canales más apropiados de contacto en la difusión de nuestros servicios y potenciales espacios de participación (entidades generadoras).

---

<sup>2</sup> El porcentaje de rebote es el porcentaje de sesiones de una sola página, es decir, sesiones en las que el usuario ha abandonado su sitio en la página de entrada sin interactuar con ella.

- Partir los capítulos de participación para diferenciarlos del capítulo de diálogo en el Plan de Participación Ciudadana 2017. Contar con este componente con una iniciativa y actividades puntuales permitirá mayor diligencia en 2017.
- Es importante garantizar los recursos para la implementación de iniciativas de participación ciudadana y de rendición de cuentas en 2017.
- Continuar con el proceso permanente de rendición de cuentas en CISA a través de temas del mes y difundirlo continuamente
- Velar por mantener el Botón de Transparencia y difundirlo continuamente.