



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

## PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2020

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 2020 los siguientes:

- 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.

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.	3
Áreas misionales ejecutando ejercicios de participación ciudadana	3

Para lo anterior, se programó realizar, a lo largo de la vigencia 2020, 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 lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, 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 2020, 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 Comunicaciones y 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 2020 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 y la Vicepresidencia 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.

De este modo, desde la Gerencia de Normalización de Cartera, se realizó un Facebook live con los deudores, el cual estuvo en cabeza del Gerente de dicha área con 2 colaboradores adicionales. Este evento se realizó el 17 de septiembre a las 4 de la tarde. Durante el evento, se contó con la participación de 140 personas y se respondieron 34 preguntas sobre los procesos de cobro de

cartera que adelanta CISA. A su vez, se informó sobre los beneficios que otorga la entidad y el uso de los recursos que la misma genera en el desarrollo de su actividad.

Por su parte, la Vicepresidencia de Soluciones para el Estado, el día 30 de octubre, invitó a sus principales clientes a participar de un espacio en donde se dieron a conocer los cambios y comportamiento que el mercado inmobiliario está presentando a raíz de la emergencia Sanitaria ocasionada por el COVID. Para este evento, se contó con el Dr. Alberto Isaza Gerente General de Galería Inmobiliaria. Dentro de la charla, se explicó el impacto generado en el mercado inmobiliario en los meses de pandemia y las expectativas sobre las estimaciones del tiempo de venta que presentan los inmuebles de acuerdo con su tipo y ubicación a nivel nacional.

Con respecto a la Gerencia de Inmuebles, se generó una encuesta sobre los compradores de inmuebles provenientes de la SAE, uno de los principales productos de CISA, la cual, se viene realizando de manera mensual con el fin de conocer la percepción de los clientes frente al proceso de venta y de este modo, implementar acciones de mejora.

## **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 2020, continúa generando este espacio a través de mecanismos virtuales, que se adaptan a las necesidades producto de la pandemia. En así, que la audiencia pública virtual, la cual fue transmitida a través de la plataforma Facebook Live.

La audiencia contó con la participación de la Presidente, del Vicepresidente de Negocios y del Vicepresidente de Soluciones para el Estado, 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 las principales estrategias generadas por la entidad producto del COVID.

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 de este.

Para ver el detalle de los resultados de la Audiencia Virtual de Rendición de Cuentas diríjase al anexo 1 del presente documento.

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

A lo largo de toda la vigencia 2020 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 1878 personas con un nivel de satisfacción promedio de 94% sobre 100. Resultado, que, comparado con la vigencia anterior, muestra un incremento de 3 puntos porcentuales.

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.

A su vez, se estableció una política, mediante la cual, los líderes de los procesos a los cuales les fueron enviadas las sugerencias u observaciones deben realizar el análisis de estas e identificar las posibilidades reales frente a su implementación.

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 25 respuestas de entidades con las cuales la entidad ha tenido alguna relación comercial.

De este modo, la calificación promedio se situó en 3.84 sobre 5 puntos aumentando en más de un punto con respecto a la vigencia anterior.

Por otra parte, durante la vigencia 2020, se realizó capacitación y asistencia a 716 entidades del orden nacional y territorial sobre el funcionamiento del SIGA y la importancia del mismo para el Gobierno Nacional, así mismo, se aprovechó para comunicar los servicios que ofrece CISA en el marco de su gestión institucional. Para este ejercicio, se utilizaron de comunicación correos electrónicos, contacto telefónico, capacitaciones presenciales y virtuales. Con respecto a estas últimas 2, participaron un total de 263 entidades.

Finalmente, con respecto al SIGA, se generó una encuesta, donde la ciudadanía participó comunicando sobre qué tipo de información le gustaría conocer a mayor profundidad sobre los activos del estado, encuesta que será analizada por la entidad para potenciar el sistema.

#### **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 (De 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 estos datos, 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 con las respuestas de los encuestados, la misma se encontraba completa de acuerdo a sus necesidades particulares.

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

En el mes de diciembre, CISA generaron espacios para la participación de los diferentes grupos de interés en la formulación de estrategias 2021 en cuanto a los diversos planes enmarcados dentro del Decreto 612. Para ello, se diseñó un banner en el home principal de la página Web y, del mismo modo, se difundió a través de las redes sociales institucionales como promoción del proceso y se diseñaron las encuestas correspondientes.

Fecha  
26/11/2020



## Post1



Fecha  
30/11/2020  
Alcance:  
Facebook: 542  
Instagram:365

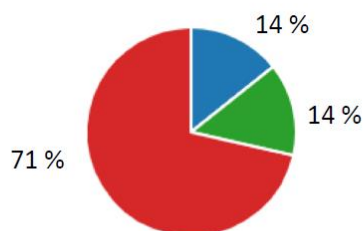
## Resultados encuesta

Fecha  
17/12/2020

### 1. ¿Qué temas deben ser prioritarios en Central de Inversiones S. A. en el marco de su planeación para la vigencia 2021?

[Más detalles](#)

<span style="color: blue;">●</span> Intervención en el territorio	1
<span style="color: orange;">●</span> Lucha contra la corrupción	0
<span style="color: green;">●</span> Mejora en el servicio al cliente	1
<span style="color: red;">●</span> Mayor celeridad en los trámites	5
<span style="color: purple;">●</span> Otras	0



Con respecto a los resultados de la encuesta, es importante destacar, que Central de Inversiones en el marco de su planeación institucional, busca dar solución a dichos temas prioritarios para los grupos de interés, por ello, dentro de la Vicepresidencia de Soluciones para el Estado se formularan estrategias que permitan ayudar a gestionar de manera eficiente los activos improductivos dentro de los diferentes departamentos y ciudades a nivel nacional. Del mismo modo, se generará un plan de acción que permita identificar oportunidades de mejora frente al servicio al cliente en los diferentes ambitos institucionales y de este modo comenzar con su implementación. Finalmente, como ha sido una constante del gobierno nacional, para la vigencia 2021, se buscará la racionalización de por lo menos un trámite que tenga impacto directo sobre los grupos de interes.



Por otra parte, podemos inferir que en temas de lucha contra la corrupción la entidad viene ejerciendo esfuerzos importantes para evitar este mal que agobia las instituciones estatales y producto de ellos, es que ninguno de los encuestados los proyecta como prioritario.

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 2020, 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 4 ejercicios realizados e involucrando a 3 áreas misionales.