

ESTRATEGIA INTEGRAL DE SERVICIO, RELACIONAMIENTO, RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CON LA CIUDADANÍA

Contenido

1. Introducción.....	2
2. Marco estratégico de CISA.....	2
3. Canales de contacto para la atención de la ciudadanía	3
4. Marco normativo	5
5. Estrategia integral de servicio, relacionamiento, rendición de cuentas y participación con la ciudadanía	8
5.1 Racionalización de trámites	8
5.2 Participación ciudadana.....	9
5.2.1 Rendición de cuentas.....	13
5.3 Servicio al ciudadano	14
5.4 Plan de trabajo lenguaje claro	15
5.5 Acciones de gestión institucional.....	16

1. Introducción

Teniendo en cuenta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – marco de referencia para la planeación, ejecución y seguimiento de la gestión pública con su normativa aplicable y alineado con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de Central de Inversiones S.A. – CISA– , se construye la presente *Estrategia integral de servicio, relacionamiento, rendición de cuentas y participación con la ciudadanía*, para mejorar la relación del Estado con la ciudadanía, mediante la participación en diferentes espacios de dialogo con los usuarios y grupos de interés y de valor sobre la gestión de CISA.

2. Marco estratégico de CISA

Central de Inversiones S.A. – CISA– es el colector público del Estado colombiano. Entidad vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, que tiene por objetivo comprar, comercializar y administrar todo tipo de bienes inmuebles, muebles y cartera, propiedad de las entidades públicas de cualquier orden o rama, así como los organismos autónomos e independientes previstos en la Constitución Política y en la Ley, sociedades con aportes estatales de régimen especial y patrimonios autónomos titulares de activos provenientes de las entidades mencionadas.

CISA definió su marco estratégico a partir del Plan Nacional de Desarrollo “**Colombia, potencia mundial de la vida**”, así:



Propósito Superior

CISA deberá responder a las necesidades de las entidades del estado, movilizando o monetizando activos improductivos que generen un retorno económico y social.



Misión

Crear valor compartido maximizando el retorno económico y social, mediante líneas de negocio que optimicen los activos del Estado.



Visión

En el año 2026, CISA se consolidará como aliado estratégico de las entidades del Estado para la optimización de bienes urbanos y rurales, la consolidación de las participaciones accionarias Estatales, la normalización de la cartera y la divulgación de la información de activos públicos con altos estándares de calidad

Los siguientes son los lineamientos, perspectivas y objetivos estratégicos, que definen la plataforma estratégica de CISA:

Lineamientos Estratégicos

Generar valor social y económico

Apoyar el fortalecimiento de las finanzas públicas, optimizando los bienes rurales y urbanos

Operar con transparencia

Fortalecer el Gobierno Corporativo

Perspectivas Estratégicas

Valor compartido

Gestión Integral de Activos Públicos

Fortalecimiento de la transparencia y eficiencia en la gestión

Formulación integral de buenas prácticas de gobernanza corporativa

Objetivos Estratégicos

Generar valor compartido desde las líneas de negocio

Ser el aliado estratégico de las entidades públicas para la gestión eficiente de sus activos

Fortalecer los canales de anticorrupción y el relacionamiento estratégico.

Consolidar el Gobierno Corporativo con enfoque diferencial y de género

3. Canales de contacto para la atención de la ciudadanía

CISA tiene a disposición de la ciudadanía los canales de contacto (virtuales, telefónicos, presenciales y escritos), a través de los cuales se realiza la interacción y comunicación para facilitar el acceso a la oferta institucional de la Entidad y la radicación de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y trámites:

Virtuales:

- Correo Electrónico: Los correos electrónicos destinados a recibir los trámites y las PQRSD son: serviciointegral@cisa.gov.co, servicioalciudadano@cisa.gov.co y cisa@cisa.gov.co.
- Formulario Electrónico: Ingresando a la página web www.cisa.gov.co se radican trámites, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Redes Sociales: CISA tiene cuentas en las plataformas de Facebook, LinkedIn, Instagram, YouTube, Tik Tok, Threads y X.com (antes Twitter) administradas por la Directora de Comunicaciones, Mercadeo y Relacionamiento, mediante las cuales los ciudadanos pueden realizar sus solicitudes.
- Línea Whatsapp: Se cuenta con la línea de atención de WhatsApp 314 3686037 administrada por el proveedor del servicio de Call Center para recibir solicitudes de trámites, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Telefónicos:

- Vía Telefónica: Se cuenta con el servicio de Call Center destinado para la atención de información relacionada con CISA. El colaborador del Call Center al recibir la llamada, captura la información del cliente y podrá radicar, de ser necesario, el trámite o la petición en el aplicativo de apoyo para la gestión documental, previa validación del protocolo.

Presencial:

- Personalmente: Por escrito o verbalmente en los espacios físicos destinados para el recibo del trámite y la solicitud, en Dirección General o en las Agencias.

Escrito:

- Correo Físico o Postal: En la dirección destinada para el recibo del trámite y la solicitud, en Dirección General o en las Agencias.

En el documento *Protocolos de relacionamiento con la ciudadanía* publicado en la página web institucional de CISA www.cisa.gov.co, están los lineamientos para la atención de los canales según corresponda.

Canal de Contacto	Descripción Servicio	Horario Atención
Canales Virtuales	Formularios Electrónicos: https://www.cisa.gov.co , Tramites, Servicios, PQRD	Todos los días, 24 horas al día
	Redes Sociales: Facebook, LinkedIn, Instagram, YouTube,, Threads y X.com (antes Twitter)	
	Correo Electrónico: serviciointegral@cisa.gov.co, servicioalciudadano@cisa.gov.co, cisa@cisa.gov.co@	
	WhatsApp: 314 3686037	
Canales Telefónicos	Bogotá: +57 - 601 – 7 94 43 81 601 – 7 94 43 82	Lunes a viernes 8:00 am a 6:00 p.m Sábado 8:00 am a 2:00 p.m
	Nacional: +57 - 01 8000 912 424 - +57 - 01 8000 911 188	
	Agencia Insular - Centro Oriente y Dirección General (Bogotá): +57 - 601 7 94 45 19	Lunes a viernes 8:00 am a 5:00 p.m (Jornada Continua)
	Agencia Norte (Barranquilla): +57 - 605 - 3 22 90 80	
	Agencia Suroccidente (Cali): +57 - 602 - 3 98 19 68	
	Agencia Noroccidente (Medellín): +57 604 5 90 69 50	
Canales Presenciales	Oficina Relacionamiento con la ciudadanía: Calle 63 # 11-09, Bogotá Local 1	Lunes a viernes 8:00 am a 5:30 p.m (Jornada Continua)
	Agencia Insular - Centro Oriente y Dirección General (Bogotá): Calle 63 # 11-09 Piso 1	

Canal de Contacto	Descripción Servicio	Horario Atención
	Agencia Norte (Barranquilla): Carrera 54 No. 68 – 196 Edificio Prado office Center Oficina: 201	Lunes a viernes 8:00 am a 5:00 p.m (Jornada Continua)
	Agencia Suroccidente (Cali): Carrera 3 # 12-40 Oficina 1103, Edificio Centro Financiero La Ermita	
	Agencia Noroccidente (Medellín): calle 7 # 39 - 215 oficina 406 Edificio Torre Granahorrar	

4. Marco normativo

A continuación, se relacionan las principales leyes, decretos y normatividad vigente que regula la participación ciudadana y el servicio al ciudadano:

Reconocimiento Internacional	
Carta democrática de la Organización de los Estados Americanos	<p>Artículo 6: “La participación de la ciudadanía en las decisiones relativas a su propio desarrollo es un derecho y una responsabilidad.</p> <p>Artículo 7: “La democracia es indispensable para el ejercicio efectivo de las libertades fundamentales y los derechos humanos, en su carácter universal, indivisible e interdependiente, consagrados en las respectivas constituciones de los Estados y en los instrumentos interamericanos e internacionales de derechos humanos”.</p>
Pacto internacional de derechos civiles y políticos	<p>Artículo 25: “Todos los ciudadanos gozarán, sin ninguna de la (sic) distinciones mencionadas en el artículo 2, y sin restricciones indebidas, de los siguientes derechos y oportunidades:</p> <p>a) Participar en la dirección de los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes libremente elegidos”</p>
Convención americana de Derechos Humanos	<p>Artículo 23: “1. Todos los ciudadanos deben gozar de los siguientes derechos y oportunidades:</p> <p>a) de participar en la dirección de los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes libremente elegidos”</p>
	<p>Artículos 2: “Los gobiernos deberán asumir la responsabilidad de desarrollar, con la participación de los pueblos interesados, una acción coordinada y sistemática con miras a proteger los derechos de esos pueblos y a garantizar el respeto de su integridad.”</p>

Fuente: información de las diferentes organizaciones acá referenciadas.

Marco Jurídico Nacional - Constitución Política de Colombia:

Norma	Artículos
Constitución Política de Colombia	Artículos: 1, 2, 23, 40, 45, 49, 78, 79, 88, 103, 104, 106, 107, 133, 153, 155, 170, 258, 270, 330, 375, 376, 377 y 378.

Fuente: <https://www.senado.gov.co/index.php/el-senado>

Marco Jurídico Nacional – Leyes:

Norma	Epígrafe	A r t
Ley 134 de 1994	“Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”	Todos los artículos.
Ley 190 de 1995	“Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”	Artículos 50, 51, 54, 55, 57, 58, 76, 77, 78 y 79.
Ley 324 de 1996	“Por la cual se crean algunas normas a favor de la población sorda”	Artículos 4, 5 y 7.
Ley 361 de 1997	“Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad”	Artículos 43, 44, 46, 47, 48, 50, 53, 56, 57, 58, 66, 67 y 69.
Ley 388 de 1997	Armonizar y actualizar las disposiciones contenidas en la Ley 9 de 1989 con las nuevas normas establecidas en la Constitución Política.	Artículo 4
Ley 403 de 1997	“Por la cual se establecen estímulos para los sufragantes”	Artículos 1, 2, 3, 4, 5 y 6.
Ley 472 de 1998	“Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo, y se dictan otras disposiciones”	Todos los artículos.
Ley 489 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre reorganización y funcionamiento de las entidades de orden nacional, entre otras disposiciones	Artículos 3, 32, 33, 34, 35 y 37
Ley 594 de 2000	“Por medio de la cual se dicta la Ley General del Archivo y se dictan otras disposiciones”	Artículos 4 y 5 literal e
Ley 720 de 2001	“Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos”	Artículos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11.
Ley 762 de 2002	“Por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, suscrita en Guatemala el siete (7) de Junio de mil novecientos	Artículos 2 y 3

Norma	Epígrafe	Art
	noventa y nueve (1999).	
Ley 850 de 2003	"Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas."	Todos los artículos.
Ley 962 de 2005	"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos."	Todos los artículos.
Ley 982 de 2005	"Por la cual se establecen normastendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones"	Artículos 8, 13, 15, 16.
Ley 1145 de 2007	"Por la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones"	Artículos 1, 2 y 3
Ley 1171 de 2007	"Por la cual se establecen beneficios a las personas adultasmayores"	Artículo 9
Ley 1251 de 2008	"Por la cual se dictan normastendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores"	Artículos 1, 2, 4, 6, 12.
Ley 1275 de 2009	"Por la cual se establecen lineamientos de política pública nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones"	Artículos 1, 3, 4, 6.
Ley 1341 de 2009	"Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones"	Artículos 1, 2, 3 y 4
Ley 1437 de 2011	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo"	Todos los artículos.
Ley 1474 de 2011	"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"	Artículos: 66, 68, 72, 73, 74, 76, 77, 78, 79, 80 y 121.
Ley 1581 de 2012	"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".	Todos los artículos.
Ley 1622 de 2013	"Por la cual se adopta el Estatuto de Ciudadanía Juvenil"	Artículos: 1, 2, 3, 5, 7, 8, 10, 11, 14, 17, 33 y 34
Ley 1712 de 2014	"Por medio de la cual se crea la ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública Nacional y se dictan otras disposiciones"	Todos los artículos.
Ley 1755 de 2015	"Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, entre otros"	Todos los artículos.

Norma	Epígrafe	A r t
Ley 1757 de 2015	“Por la cual se dictan disposiciones para la promoción y protección de la participación ciudadana en Colombia”	Todos los artículos.
Ley 1952 de 2019	“Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.”	Artículo 38.
Ley 2106 de 2019	Por la cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública	Todos los artículos.
Ley 2046 de 2020	“Por la cual se establecen mecanismos para promover la participación de pequeños productores locales agropecuarios y de la agricultura campesina, familiar y comunitaria en los mercados de compras públicas de alimentos.”	Artículos: 1, 2, 3, 4, 5 y 11.
Ley 2052 de 2020	“Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.”	Todos los artículos.
Ley 2080 de 2021	Por medio de la cual se Reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –Ley 1437 de 2011– y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.	Todos los artículos.

Fuente: <https://www.senado.gov.co/index.php/el-senado>

5. Estrategia integral de servicio, relacionamiento, rendición de cuentas y participación con la ciudadanía

A continuación, se presenta la formulación de la Estrategia en mención, por cada componente:

5.1 Racionalización de trámites

El Gobierno nacional reconoce que, para facilitar el acceso de la ciudadanía a las Entidades y promover su acercamiento a los trámites y servicios de CISA de manera ágil y efectiva, se han definido los subcomponentes, así:

- Identificación y priorización de los trámites:

Revisión del inventario de trámites generado en vigencias anteriores y registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) para actualizarlo. En esta revisión se contemplará un análisis a la luz del Decreto 2106 del 22 de noviembre de 2019, de la Ley 2052 del 25 de agosto de 2020 y de sus implicaciones en los procesos institucionales.

- Priorización de los trámites:

Identificación de los trámites que generan mayor impacto positivo en la ciudadanía y que, a su vez, puedan ser implementados por la Entidad. Los encargados de la administración de los trámites al interior de Central de Inversiones S.A. - CISA, analizan la mejor alternativa para racionalizar y se realiza la planificación para llevarlo a cabo.

- Racionalización de trámites:

Implementación de la planificación de racionalización de trámites, seguida de la ejecución de acciones correspondientes y la difusión, a la ciudadanía y partes interesadas, de los cambios generados. Esto, alineado con lo establecido dentro del Aplicativo SUIT. Ver Anexo 2 - Registro de Trámites a racionalizar en la vigencia 2023 SUIT.

5.2 Participación Ciudadana

La participación ciudadana es reconocida como un derecho fundamental ciudadano y como fin esencial del Estado en la Constitución Política de 1991, por lo cual Central de Inversiones S.A. - CISA como garante de los derechos, involucra a la ciudadanía fomentando y brindando espacios de diálogo para fomentar la participación y el control social.

A su vez, alineada con el Manual Operativo MIPG mediante el cual se establece *“La política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública tiene como propósito orientar a las entidades para que garanticen la incidencia y contribución efectiva de la ciudadanía y sus organizaciones en los procesos de diagnóstico, planeación, ejecución y evaluación -incluyendo la rendición de cuentas- de su gestión, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana, contribuyendo al logro de los resultados institucionales y a la satisfacción de las necesidades y derechos de la ciudadanía y grupos de valor.”*, Central de Inversiones S.A. -CISA establece actividades para facilitar la participación de la ciudadanía donde manifiestan sus intereses, ideas, y necesidades de información, que, a su vez, se incorporan en los planes de acción de las áreas de CISA .

Niveles de la participación ciudadana

Para un efectivo proceso de participación ciudadana, esta estrategia considera los niveles de la participación ciudadana desarrollados por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP):

- I. *Participación en la información:* Entrega de información pública de forma proactiva, focalizada en los intereses de la ciudadanía y en la atención efectiva de sus peticiones para facilitar y promover la participación ciudadana en la gestión pública. En este nivel la Entidad debe centrarse específicamente en la información accesible, que los interesados perciben como más útil y conducente a la acción, y que podría integrarse a su vida diaria. Para que la

ciudadanía participe en la gestión, requiere de información pública, por ello en cumplimiento del principio de transparencia establecido en la Ley 1712 de 2014, la entidad debe proporcionar y facilitar el acceso a información de calidad, en lenguaje comprensible y en formatos accesibles; de igual forma debe garantizar que se utilicen varios canales de comunicación para divulgar la información pública, sobre programas, servicios y procedimientos de la entidad.

- II. *Consulta:* Instrumento que pueden utilizar las entidades para conocer las opiniones ciudadanas para priorizar situaciones o temas en la gestión mejorar trámites y disposiciones legales, seleccionar o evaluar programas, obras o proyectos.
- III. *Formulación Participativa:* Incidencia de los ciudadanos en la formulación de política pública, planes, programas, proyectos, servicios y trámites. En este nivel, la ciudadana tiene la posibilidad de dialogar y debatir con las entidades en diversos espacios e influir en las decisiones públicas con sus opiniones, argumentos y propuestas. En este caso se pueden implementar, mecanismos como el diagnóstico participativo, la planeación participativa y el presupuesto participativo.
- IV. *Ejecución o implementación participativa:* Trabajo conjunto entre las entidades del Estado y las ciudadanías para que, ellas, sean productoras, creadoras, desarrolladoras y proveedoras de los bienes y servicios públicos que recibirán como parte de un programa o proyecto gubernamental, aportando para su efectividad con su conocimiento, experiencia y habilidades. Las ciudadanías corresponden a toda persona, grupo u organización que no pertenezca o sea remunerada por las instituciones públicas. Es involucrar a la ciudadanía a convertirse en protagonista o productora de sus propias soluciones.
- V. *Control y evaluación:* Derecho de la ciudadanía a participar en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados. Es una obligación de las entidades y organismos públicos de responder, rindiendo cuentas a la ciudadanía sobre las responsabilidades encomendadas, el avance y el resultado de la gestión, así como sobre la garantía de derechos.

Gestión social como rol fundamental en la participación ciudadana

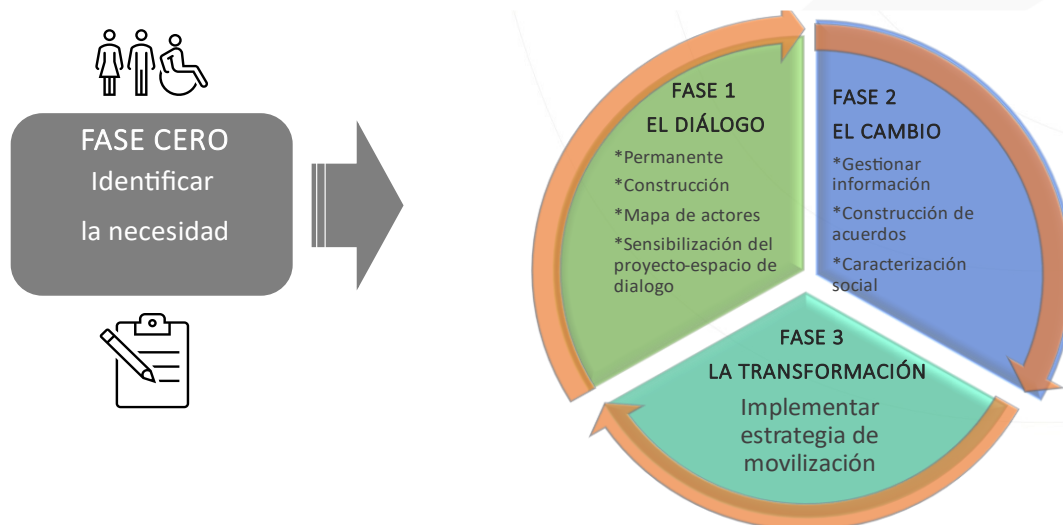
La Gerencia Social de CISA tiene un rol fundamental en esta estrategia integral, ya que promueve la inclusión social y la vinculación de la ciudadanía en la gestión de activos de la Entidad, a través de un proceso de acompañamiento que garantiza el acercamiento con los ciudadanos y ciudadanas a los servicios existentes, para incrementar el aprovechamiento social de los mismos, mitigar los impactos socioeconómicos, asegurar la preservación de la vida, propiciar un cambio cultural hacia el cumplimiento voluntario de la norma en el marco de Plan Nacional de Desarrollo “Colombia Potencia Mundial de la Vida”.

Ruta de Gestión Social:

La Ruta de Gestión Social de la Central de Inversiones S.A. - CISA, es el instrumento que organiza y orienta las acciones de la estrategia social de la Entidad a través de cuatro (4) fases, establece

lineamientos y protocolos, da cuenta de las herramientas que posibilitan la movilización de los activos en clave de ciudadanía y participación.

La Ruta de Social es dinámica, la implementación de sus fases no es lineal, responde a los procesos con cada comunidad o colectivo; no todas las necesidades identificadas de gestión social tendrán que implementar las cuatro fases diseñadas:



Fase O – El diagnóstico

El propósito de la fase es la de identificar las necesidades de la gestión social en cualquiera de las áreas misionales de la Entidad, que permita la movilización de los activos de CISA.

Este implica la realización de un plan de trabajo articulado con los equipos responsables de las áreas que identificaron la necesidad de la gestión social.

Fase 1 El diálogo

El propósito de esta fase es establecer escenarios de diálogo y participación entre Central de Inversiones S.A. CISA y la ciudadanía involucrada directa o indirectamente con un activo de la Entidad, cuyo propósito es crear las condiciones para escuchar, planear y lograr la movilización de dicho activo.

Esta fase tiene las siguientes características:

- ✓ **Permanencia:** Se implementa durante todo el proceso entre CISA y los actores sociales, comunitarios y ciudadanos identificados en la movilización del activo.
- ✓ **Dinámico:** Se implementa desde la escucha permanente en vía circular entre todos los actores identificados.

- ✓ Simultáneo: Se da al mismo tiempo que se pueden estar implementando cualquiera de las otras tres fases del Plan de Gestión Social.
- ✓ Mapa de actores: Identificación de actores para vincular aspectos que son relevantes para el proceso de la movilización de activos.
- ✓ Espacio de diálogo: Apertura proceso

Fase 2 El cambio

El propósito de esta fase es establecer la coherencia con el PND Colombia potencia mundial de la vida, entendiendo este desde el programa de gobierno "... El cambio debe ser construido desde los territorios y las voces de sus gentes, está concebido como el inicio de una transición, que en lo inmediato hará posible la vida digna, la superación de la violencia y la justicia social y climática, al tiempo que se consolidan las condiciones permanentes para una paz grande que le permita a toda la sociedad colombiana una segunda oportunidad sobre la tierra..."

En la implementación de la fase del RGS se establece a partir de tres condiciones:

- ✓ La información: Proceso de caracterización social para obtener información primaria, a través de una visita domiciliaria, en la que se aplica la herramienta de caracterización de hogares.
- ✓ Concepto social: Documento que da recomendaciones sociales, acerca de los actores involucrados, que sirve de insumo para la toma de decisiones en la movilización de activos.
- ✓ La participación: Proceso de diálogo con los actores identificados, con alcances específicos para cada necesidad
- ✓ El control social: Garantiza el fortalecimiento de los lazos de confianza entre los actores identificados y calificados. Promueve un ejercicio de evaluación participativa en el que, a partir de varios procesos, se comprende el impacto de la movilización del activo

Fase 3 La transformación

La tercera fase de la RGS tiene como propósito la promoción de la sostenibilidad de los procesos y resultados alcanzados durante la movilización del activo en clave de territorio. A esta fase solo llegan los activos que hayan transitado a proyectos estratégicos o aquellos que, por la necesidad, se haya gestionado un acompañamiento social constante a través de un plan de trabajo articulado que involucre diferentes entidades.

La RGS será el vehículo que contribuye con dicha transformación y se constituye en la salida de la entidad del territorio donde se desarrolló.

A continuación, se presenta la ruta del Proyecto Social de CISA:

El siguiente gráfico ilustra las 16 actividades que se implementan durante en el desarrollo de las cuatro fases del RGS, de acuerdo con las necesidades de cada uno de los activos.



5.2.1 Rendición de cuentas

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, la rendición de cuentas es un proceso que, a partir de la promoción del diálogo, permite informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión a la ciudadanía, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control.

La rendición de cuentas es, en el marco de esa conversación, una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión por parte de la ciudadanía, que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de buen gobierno.

Así, la Entidad informa, dialoga y da respuesta clara, concreta y con lenguaje comprensible, a las necesidades y expectativas de los grupos de valor sobre la gestión realizada, los resultados sus planes de acción. En línea con el Manual único de rendición de cuentas se implementarán los siguientes subcomponentes elementos centrales:

- Subcomponente – Información de calidad y en lenguaje comprensible:

La Entidad debe informar públicamente sobre sus decisiones y explicar su gestión y el impacto en la ciudadanía y grupos de interés, por lo cual es fundamental emplear medios de comunicación propios que fomenten el diálogo ciudadano. Central de Inversiones S.A. - CISA publicará información

completa y en lenguaje claro sobre la gestión institucional permanentemente en los medios de comunicación institucionales y, eventualmente, en medios de comunicación externos.

- Subcomponente – Diálogo:

El diálogo con los grupos de valor y de interés es fundamental para dinamizar la rendición de cuentas, es el ejercicio que, mediante la explicación y justificación de la gestión de CISA, permite las preguntas y comentarios para posteriormente responder precisa y claramente a la ciudadanía.

Central de Inversiones S.A. – CISA promoverá espacios e instrumentos para recibir las inquietudes, preguntas, recomendaciones y comentarios que servirán de base para la elaboración del informe de rendición de cuentas.

- Subcomponente – Evaluación y retroalimentación:

La Entidad responderá por los resultados de la gestión, definiendo planes de mejoramiento conforme las evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo. Así mismo Central de Inversiones S.A. – CISA realiza la autoevaluación y retroalimentación para identificar los aciertos, desaciertos, oportunidades de mejora y debilidades en el proceso de rendición de cuentas.

5.3 Servicio al ciudadano

La política de servicio al ciudadano, busca facilitar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de la ciudadanía a sus derechos en los escenarios de relacionamiento con el Estado, por lo tanto, CISA mejora continuamente ese acceso a los trámites y servicios para la satisfacción de necesidades.

- Subcomponente - Estructura administrativa y direccionamiento estratégico:

CISA formula ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de CISA, como elemento indispensable para la planeación institucional, considerando la ciudadanía como eje central de la gestión del Estado. Así mismo, fortalece los canales de comunicación propios para el relacionamiento con la ciudadanía para revisar interacciones y resultados del *Formulario único de reportes de avance a la gestión* (FURAG) que permitan identificar acciones de mejora para el fortalecimiento de la política.

- Subcomponente – Talento humano:

CISA incluye dentro de su Plan Institucional de Capacitación, acciones de capacitación y reinducción a colaboradores y colaboradoras para fortalecer el servicio a la ciudadanía y a los grupos de interés, para satisfacer las necesidades y expectativas a través del servicio prestado.

En el documento *Protocolos de relacionamiento con la ciudadanía* publicado en la página web institucional de CISA www.cisa.gov.co, están los lineamientos para la atención a la ciudadanía a través de los canales de contacto (virtuales, telefónicos, presenciales y escritos) dispuestos para tal fin.

- Subcomponente – Relacionamiento / Conocimiento con la ciudadanía:

Central de Inversiones S.A. – CISA identifica y genera planes de mejora en pro de la eficiencia de los procesos misionales, que faciliten la gestión interna y la entrega oportuna de la oferta a la ciudadanía, tomando como insumo las necesidades, expectativas, intereses y percepción del servicio de los diferentes grupos de valor y de interés recibidos a través de la aplicación de mecanismos de seguimiento y control a la gestión de la oferta institucional.

En el documento *Protocolos de relacionamiento con la ciudadanía* publicado en la página web institucional de CISA www.cisa.gov.co, están los lineamientos para la atención preferencial de personas con discapacidad, derecho de atención prioritaria – preferencial e inclusión social y atención de peticiones en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.

- Subcomponente - Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana:

CISA cuenta con la herramienta monitoreo de la gestión, la encuesta de satisfacción y percepción del ciudadano, que al momento de realizar su aplicación mide la experiencia del usuario y la percepción ciudadana sobre el servicio que presta la Entidad.

5.4 Plan de Trabajo Lenguaje Claro

El plan de trabajo de lenguaje Claro de CISA, consta de las siguientes actividades:

Actividad	Responsable	Fecha Compromiso
Elaborar la guía de lenguaje claro de CISA a partir de los (10) diez pasos para comunicarse en lenguaje claro y la guía de lenguaje claro del DNP.	Dirección de Comunicaciones, Mercadeo y Relacionamiento	29/12/2023
Solicitar a cada uno de los procesos que apliquen la guía de lenguaje claro del DNP a los documentos aplicables a cada uno de los procesos.	Jefe de Procesos y Productividad	31/01/2024
Revisar y actualizar los documentos del proceso aplicando a guía de lenguaje claro del DNP.	Lideres de los Procesos	30/04/2024
Desarrollar la capacitación de contenidos de lenguaje claro a todo CISA.	Gerencia de Recursos	28/06/2024
Generar espacios de laboratorio de simplicidad del DNP para las proformas de respuestas de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y Trámites.	Jefatura de Relacionamiento con la Ciudadanía	28/06/2024
Definir roles que generan comunicación con los ciudadanos y que requieran conocimientos de lenguaje claro verbal y no verbal.	Dirección de Comunicaciones, Mercadeo y Relacionamiento	29/12/2023
Ejecutar las capacitaciones de atributos de servicio y voceros aplicando la guía de lenguaje claro de CISA.	Gerencia de Recursos	31/12/2024
Diseñar encuesta de satisfacción para medir la claridad y efectividad de las comunicaciones conforme la guía de lenguaje claro de CISA.	Dirección de Comunicaciones,	31/01/2024

Actividad	Responsable	Fecha Compromiso
	Mercadeo y Relacionamento	
Aplicar la encuesta de satisfacción para medir la claridad y efectividad de las comunicaciones conforme la guía de lenguaje claro de CISA.	Lideres de los Procesos	27/03/2024
Incluir el plan de acción de acuerdo con los resultados de la encuesta de satisfacción que mide la claridad y efectividad de las comunicaciones conforme la guía de lenguaje claro de CISA.	Lideres de los Procesos	30/04/2024

5.5 Acciones de Gestión Institucional

Considerando los grupos de valor y de interés identificados, así como las áreas involucradas, se realizaron mesas de trabajo al interior de la entidad que permitieron definir las actividades a desarrollar en la vigencia 2024; con la definición de estas actividades se busca afianzar los canales de participación con los grupos de valor y de interés, y buscar un beneficio institucional considerando la misionalidad de CISA. Así, la entidad formuló sus actividades en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en el cual se incluyeron espacios específicos de interacción con la ciudadanía. A continuación, se presentan las actividades de la Estrategia Integral de Servicio, Relacionamento, Rendición de Cuentas y Participación con la Ciudadanía:

Estrategia Decreto 612 de 2018	Componente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Subcomponente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Actividad	Fecha Inicial Planificada	Fecha final planificada	Entregable	Área Responsable de Ejecutar la Actividad
Estrategia de Rendición de Cuentas	Rendición de Cuentas	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Disponer la Rendición de Cuentas en formato accesible.	01/10/2024	31/12/2024	Informe de la rendición de cuentas en formato accesible	Dirección de Comunicaciones, Mercadeo y Relacionamento
Estrategia de Rendición de Cuentas	Rendición de Cuentas	Diálogo	Desarrollar ejercicios de participación previo a la rendición de cuentas	01/10/2024	31/12/2024	Ejercicios de participación y campañas realizadas	Dirección de Comunicaciones, Mercadeo y Relacionamento
Estrategia de Rendición de Cuentas	Rendición de Cuentas	Diálogo	Ejecutar la Rendición de Cuentas Vigencia 2023	01/10/2024	31/12/2024	Informe de la ejecución de la Rendición de Cuentas	Dirección de Comunicaciones, Mercadeo y Relacionamento
Estrategia de Rendición de Cuentas	Rendición de Cuentas	Diálogo	Generar encuesta de percepción sobre la audiencia pública de rendición de cuentas	01/10/2024	31/12/2024	Encuesta de percepción generada	Dirección de Comunicaciones, Mercadeo y Relacionamento
Estrategia de Rendición de Cuentas	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Instrumentos de Gestión de la Información	Presentar el cumplimiento de la Ley de Transparencia	01/04/2024	31/12/2024	Informe de cumplimiento de la Matriz ITA	Dirección de Comunicaciones, Mercadeo y Relacionamento
Estrategia de Rendición de Cuentas	Rendición de Cuentas	Evaluación y retroalimentación	Realizar el autodiagnóstico del "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" (DAFP)	02/01/2024	27/03/2024	Autodiagnóstico realizado	Dirección de Planeación Estratégica y Sistemas de Información
Estrategia de Rendición de Cuentas	Rendición de Cuentas	Diálogo	Convocar a la ciudadana para que participe en la planeación institucional	03/09/2024	29/11/2024	Convocatorias de intervención ciudadana	Dirección de Planeación Estratégica y Sistemas de Información
Estrategia de Rendición de Cuentas	Rendición de Cuentas	Incentivos	Invitar a las veedurías ciudadanas para que ejerzan control social	02/07/2024	30/09/2024	Campañas realizadas	Dirección de Planeación Estratégica y Sistemas de Información
Estrategia de Rendición de Cuentas	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Instrumentos de Gestión de la Información	Divulgar el PAAC a través de canales internos y externos	02/01/2024	27/03/2024	Campañas realizadas	Dirección de Planeación Estratégica y Sistemas de Información
Estrategia de Racionalización de trámites	Racionalización de trámites	Identificación y Priorización de los trámites	Actualizar Inventario de trámites y otros procedimientos administrativos (OPAS)	02/01/2024	12/01/2024	Informe para la definición de la estrategia de racionalización de trámites	Jefatura de Procesos y Productividad

Estrategia Decreto 612 de 2018	Componente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Subcomponente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Actividad	Fecha Inicial Planificada	Fecha final planificada	Entregable	Área Responsable de Ejecutar la Actividad
Estrategia de Racionalización de trámites	Racionalización de trámites	Priorizar los trámites	Revisar y priorizar los trámites o Procedimientos Administrativos (OPAS) a racionalizar	02/01/2024	19/01/2024	Informe para la definición de la estrategia de racionalización de trámites	Jefatura de Procesos y Productividad
Estrategia de Racionalización de trámites	Racionalización de trámites	Racionalización de trámites	Formular estrategia de racionalización del trámite elegido	22/01/2024	31/01/2024	Estrategias de racionalización de trámites formulada	Jefatura de Procesos y Productividad
Estrategia de Racionalización de trámites	Racionalización de trámites	Racionalización de trámites	Implementar acciones de racionalización administrativa - 1	01/04/2024	27/12/2024	Informe de seguimiento a la implementación de la estrategia de racionalización de trámites	Jefatura de Procesos y Productividad
Estrategia de Racionalización de trámites	Racionalización de trámites	Racionalización de trámites	Divulgar los impactos generados con la implementación de la estrategia de racionalización	02/07/2024	30/09/2024	Campañas internas y externas implementadas	Jefatura de Procesos y Productividad
Estrategia de Servicio al Ciudadano	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Realizar seguimiento a las sugerencias de la encuesta de satisfacción/percepción	02/01/2024	31/12/2024	Informes ejecutivos acerca de la implementación de las sugerencias	Jefatura de Relacionamento con la Ciudadanía
Estrategia de Servicio al Ciudadano	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Relacionamiento con el Ciudadano	Realizar presentación del informe semestral: resultados encuesta satisfacción/percepción	02/01/2024	30/08/2024	Presentación del informe de resultados de la encuesta de satisfacción y percepción	Jefatura de Relacionamento con la Ciudadanía
Estrategia de Servicio al Ciudadano	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Relacionamiento con el Ciudadano	Publicar presentación de resultados: encuesta de satisfacción/percepción bimestral	02/01/2024	31/12/2024	Presentación de resultados encuesta de satisfacción y percepción bimestral publicada en Intranet y captura de pantalla publicación	Jefatura de Relacionamento con la Ciudadanía
Estrategia de Servicio al Ciudadano	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Lineamientos de transparencia pasiva	Realizar la presentación del informe semestral de PQRD y Tramites	02/01/2024	30/08/2024	Presentación del informe de resultados de PQRD y Tramites	Jefatura de Relacionamento con la Ciudadanía
Estrategia de Participación Ciudadana	Rendición de Cuentas	Diálogo	Realizar espacios de dialogo en doble vía con grupos de interés de la Gerencia de Cartera	01/04/2024	28/06/2024	Espacios de interacción con los grupos de interés	Gerencia de Cartera
Estrategia de Participación Ciudadana	Rendición de Cuentas	Diálogo	Realizar espacios de dialogo en doble vía con grupos de interés de la Gerencia Inmobiliaria	02/07/2024	30/09/2024	Espacios de interacción con los grupos de interés	Gerencia Inmobiliaria
Estrategia de Participación Ciudadana	Rendición de Cuentas	Diálogo	Realizar espacios de dialogo en doble vía con grupos de interés de la Gerencia Comercial	02/07/2024	30/09/2024	Espacios de interacción con los grupos de interés	Gerencia Comercialización
Estrategia de Participación Ciudadana	Mecanismo para transparencia y acceso a la información	Lineamientos de Transparencia Activa, Criterio Diferencial de Accesibilidad y Monitoreo al acceso a la información pública	Socializar el proceso y resultado de la gestión de activos con los actores sociales involucrados	02/02/2024	29/11/2024	Informes de gestión del proceso y resultado de la gestión de activos con los actores sociales involucrados	Gerencia Social

Elaboró:

Dirección de Planeación Estratégica y Sistemas de Información
Gerencia Social
Jefatura Relacionamento con la Ciudadanía

Revisó: Dirección de comunicaciones, mercadeo y relacionamiento

Fecha: 29 de enero de 2024