

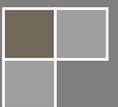
2012

Informe final de Rendición de cuentas a la Ciudadanía

PERIODO ENERO A DICIEMBRE DE
2011

 **CISA**
Central de Inversiones S.A.
¡Es su gente!

Central de Inversiones S.A.
07/05/2012



CONTENIDO

I. Preparación de la Rendición de Cuentas de Central de Inversiones S.A a la Ciudadanía correspondiente al Periodo Enero – Diciembre de 2011.

- 1.1 Alistamiento institucional
- 1.2 Plan de Trabajo.
- 1.3 Contenidos Publicados
- 1.4 Estrategia de comunicación
- 1.5 Sensibilización a funcionarios de CISA
- 1.6 Promoción a la participación de organizaciones sociales
- 1.7 Bases de datos de partes interesadas
- 1.8 Material publicitario
- 1.9 Resultados y estadísticas del Foro Virtual de Preparación para la Rendición de Cuentas

II. Foro virtual de Rendición de Cuentas de Central de Inversiones S.A. a la Ciudadanía correspondiente al periodo enero – diciembre de 2011.

- 2.1 Temas presentados
- 2.2 Resultados del Foro Virtual Audiencia Pública de Rendición de Cuentas
- 2.3 Estadísticas de visitas entre el 6 de Abril y el 6 de mayo de 2012
- 2.4 Conclusiones

III. Resultados de la encuesta de satisfacción de la Rendición de Cuentas de CISA periodo enero – diciembre de 2011.

I. Preparación de la Rendición de Cuentas de Central de Inversiones S.A a la Ciudadanía correspondiente al Periodo Enero – Diciembre de 2011.

Central de Inversiones S.A. estableció que la rendición de cuentas de la gestión del año 2011 se realizaría a través de un Foro Virtual en su página Web entre el 6 de abril y el 6 de mayo; previo a esto se llevó a cabo el proceso de preparación de la Rendición de Cuentas de acuerdo con las siguientes actividades:

1.1 Alistamiento institucional.

Se conformó grupo interdisciplinario integrado por representantes de los procesos de Mercadeo, Planeación, Auditoría Interna, Tecnología y Servicio al Cliente el cual coordinó las acciones orientadas a la organización y preparación del foro virtual de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía que se realizó atendiendo las instrucciones de la Secretaría General del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y los lineamientos plasmados en la cartilla de “Audiencias Públicas en la Ruta de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional” expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP.

De esta forma se generó un espacio para que los ciudadanos compartieran con CISA sus opiniones y sugerencias acerca del manejo y funcionamiento, que como organización del Estado le damos a sus recursos.

Grupo de trabajo:

Giovanni Soto Cagua – Auditor Interno.

Edgar Navas Pabón – Gerente de Planeación

Pilar Daza Palacio – Jefe Departamento de Mercadeo.

Edwin Jiménez Garzón – Jefe Tecnología y Producción.

Cristina Bravo Latorre– Jefe de Servicio al Cliente.

Adriana Reyes Pico– Coordinadora de Procesos.

William Gerardo Ramirez Sánchez – Analista de Auditoría Interna.

Juan David Salazar Rueda – Analista de Planeación

1.2. Plan de Trabajo.

Para el cumplimiento y éxito de la rendición de cuentas, se generó un cronograma de trabajo, en el cual se establecieron las actividades y fechas de cumplimiento ; el resumen de dicho plan se presenta en el siguiente cuadro:

1.4. Estrategia de comunicación.

Con el fin de incentivar la participación ciudadana en este espacio de interacción con la entidad, se estableció una estrategia de comunicación, la cual desarrolló las siguientes actividades:

- Envío de dos correos masivos informando acerca de la realización del foro a más de 7.000 destinatarios, dentro de los cuales estaban ONG's, órganos de control, entidades públicas del orden nacional y territorial, empresas privadas, funcionarios de la entidad y ciudadanos en general.
- Se publicó la información en redes sociales como Facebook, página web de CISA, y publicación de aviso de prensa en el periódico La República.
- El día 10 de mayo se publicó en Youtube un video con la información del foro virtual, el cual incluía entre otros la misión, visión, objeto social, estructura orgánica, contratación realizada en el año 2011, evaluación y resultado del sistema de control interno; consultas quejas y reclamos atendidos; dicho video incluyó además información sobre el Plan Estratégico 2011 presentando el detalle de los objetivos institucionales del periodo así como el cumplimiento, logros y dificultades presentadas a lo largo del desarrollo de dicho Plan.

1.5 Sensibilización a funcionarios de CISA.

Con el fin de hacer partícipes del proceso de rendición de cuentas a los funcionarios de la entidad, el día 9 de mayo de 2011 se envió un correo para toda la organización, invitándolos a participar activamente en el proceso (ver gráfica adjunta).



**PARA ENTENDER NUESTRO RUMBO
DEBEMOS CONOCER NUESTRO DESTINO**

Te invitamos a ingresar al Foro Virtual de rendición de Cuentas de CISA.
Entérate de nuestros Logros 2011 y las Metas 2012.

¿cuántas veces has querido saber hacia dónde va nuestra compañía?
en el foro virtual encuentras:

- informe de gestión 2011
- recuento histórico de rendición de cuentas
- estadísticas de consultas, quejas y reclamos
- seguimiento a planes institucionales y mucho más!

¡haz click aquí, o ingresa desde nuestra página web!

 Central de Inversiones S.A. ¡Es su gente!



1.6 Promoción a la participación de organizaciones sociales.

Con el fin de conocer el interés por los temas que requerían profundización y lograr mayor participación de la ciudadanía, se contactaron 500 entidades a través del Call Center de CISA; adicionalmente se realizaron envíos masivos de correos electrónicos a 4.729 ciudadanos con links dirigidos al Foro.

A continuación se relacionan las estadísticas de la base que se construyó de ONG'S con el fin de invitarlas a participar en el foro virtual:

Base general 211 Registros

CONTACTADO: 182

EQUIVOCADO: 1

FUERA DE SERVICIO: 4

NO CONTESTAN: 22

SIN TELÉFONOS DE CONTACTO: 2

No se recibieron comentarios a las organizaciones contactadas sobre contenidos planteados en el foro.

1.7 Base de datos de partes interesadas.

Con el fin de contactar la mayor cantidad de partes interesadas e involucrarlas en el proceso de rendición de cuentas, el proceso de Servicio al Cliente construyó una base de datos con los clientes habituales de la entidad; es así que se enviaron dos correos masivos a más de 7.000 contactos registrados en la base, clasificados así:

Sector	Numero de Contactos
Entidades del Estado	2,312
Órganos de control	3
Personas naturales	4,729
ONG	211
TOTAL	7,255

1.8 Material Publicitario.

La Jefatura de Mercadeo y Servicio de CISA, diseñó el material publicitario a utilizar para que la ciudadanía conociera, participara y opinara sobre los contenidos publicados en los foros virtuales de preparación y rendición de cuentas; dicha publicidad se difundió a través de medios escritos y virtuales a los cuales la entidad tiene acceso. A continuación se presentan los diseños que se publicaron en los diferentes medios de comunicación:



Banner



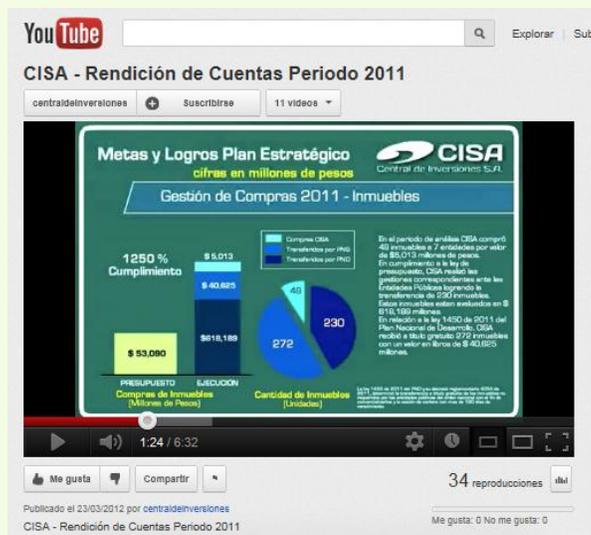
Banner 2



Prensa: Diario la República (12/03/12)



Página web CISA



Redes sociales

1.9 Resultados y estadísticas del Foro Virtual de Preparación para la Rendición de Cuentas

El Foro virtual de Preparación para la Rendición de cuentas se llevó a cabo entre el 6 y el 30 de Marzo de 2012. Durante este periodo, se presentaron 78 visitas de las cuales 42 fueron visitantes exclusivos. Estos visitaron un total de 639 páginas. En promedio, cada visitante estuvo en la página por 4:09 minutos.



42 usuarios han visitado este sitio.

 **Visitas: 78**

 **Visitantes exclusivos: 42**

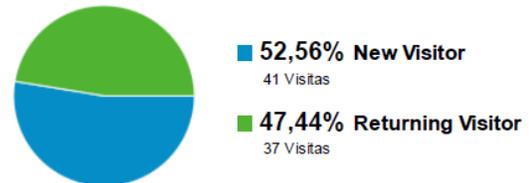
 **Páginas vistas: 639**

 **Páginas/visita: 8,19**

 **Duración media de la visita: 00:04:09**

 **Porcentaje de rebote: 48,72%**

 **Porcentaje de visitas nuevas: 52,56%**



Adicionalmente, todos los visitantes a la página de CISA tuvieron la posibilidad de participar en el foro de preparación y de solicitar información de acuerdo a lo que se dispuso en la rendición. Sin embargo, durante esta fecha no se recibió ninguna solicitud específica a profundizar para la rendición virtual de cuentas a desarrollarse entre el 13 de abril y el 2 de mayo de 2012.

II. Foro virtual de Rendición de Cuentas de Central de Inversiones S.A. a la Ciudadanía correspondiente al periodo enero – diciembre de 2011.

2.1 Temas presentados

Para el Foro virtual de rendición de cuentas a la ciudadanía se elaboró un video institucional que se publicó en el portal Youtube y una presentación en Power Point (que se anexa al presente documento) con los siguientes contenidos:



Cada una de estas imágenes contó con un Link que llevaba al participante al foro a conocer la información relativa a:

- Misión
- Visión
- Objeto social
- Objetivos del Plan Estratégico
- Metas del Plan Estratégico
- Cumplimiento a metas del Plan Estratégico
- Principales Dificultades
- Otros Logros en el año
- Resultados del ejercicio de control fiscal realizado por la CGR
- Estructura orgánica
- Contratación
- Entidades que se beneficiaron con la transferencia de Inmuebles y la venta de Cartera a CISA
- Consultas quejas y reclamos atendidos
- Atención de Requerimientos escritos
- Tratamientos 2011
- Evaluación y resultado del sistema de control interno Institucional y Contable
- Retos 2012

2.2 Resultados del Foro Virtual Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Desde el lanzamiento de la preparación del foro hasta el cierre de la Rendición de cuentas se recibieron 72 visitas como se evidencia en el siguiente registro:

Se registraron 12 nuevos usuarios y no se recibió ningún mensaje en el foro sobre solicitudes o información para profundizar.

2.3 Estadísticas visitas entre el 6 de Abril y el 6 de mayo de 2012

De las 72 visitas reportadas, 41 corresponden a visitantes de que no hacen parte de la organización. Se destaca la visita de una persona desde las Antillas Holandesas.

En total, los visitantes recorrieron 172 páginas relacionadas con el foro virtual de rendición de cuentas.



Móvil	Visitas	Páginas vistas
No	41	172

Duración media de la visita



Visitas y Duración media de la visita por País/territorio

País/territorio	Visitas	Duración media de la visita
Colombia	40	00:01:05
Netherlands Antilles	1	00:02:17

2.4 Conclusiones:

Los mecanismos dispuestos por CISA, al igual que las herramientas utilizadas para la difusión del mensaje de rendición de cuentas de la entidad fueron pensados para capturar al público de interés hacia la rendición de cuentas. De igual manera, los contenidos y modelos a seguir, fueron tomados de la metodología impartida por el Departamento Administrativo de la Función pública.

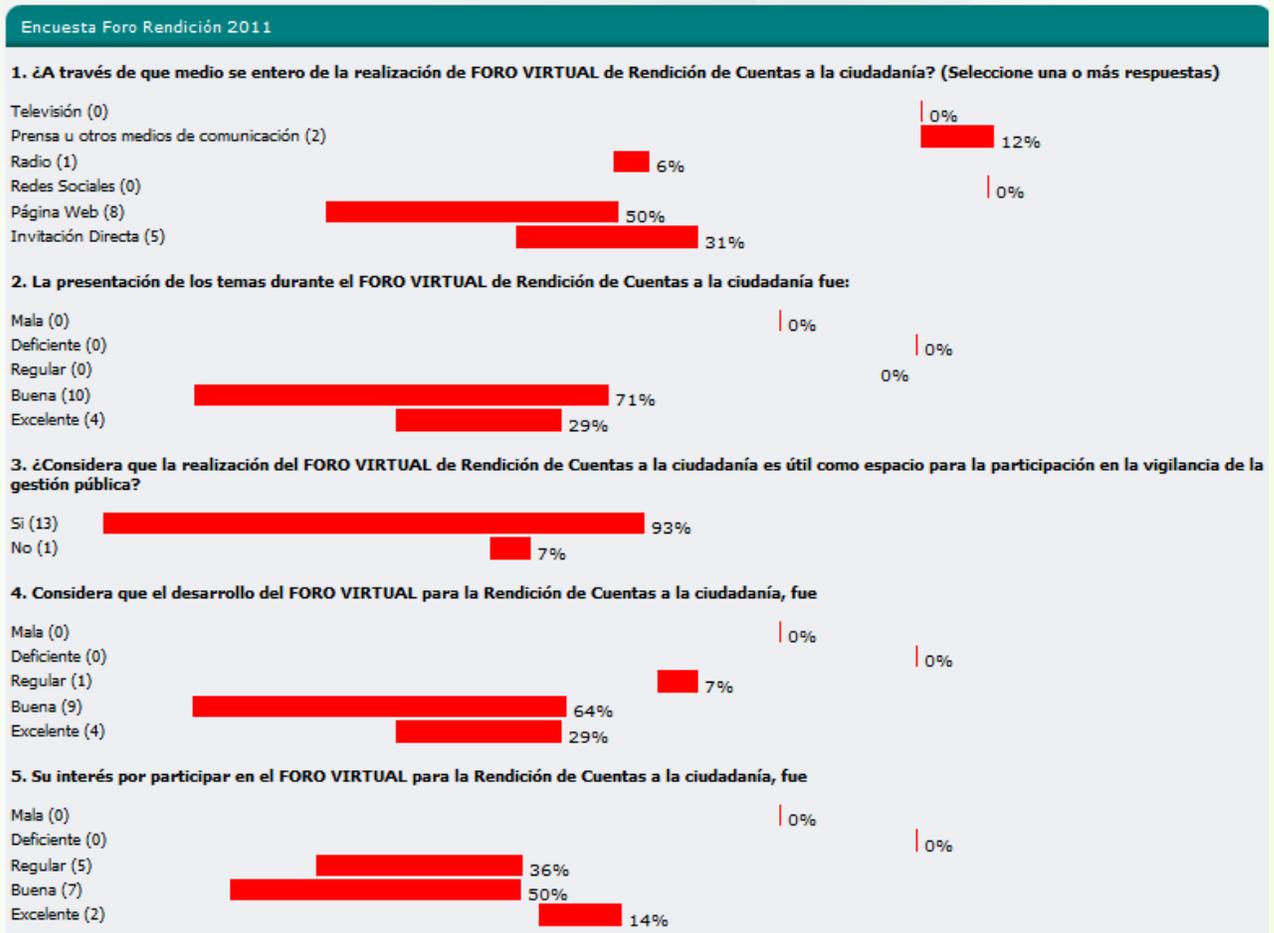
Aun cuando se realizó un esfuerzo y compromiso que involucró un equipo interdisciplinario, la rendición de cuentas no tuvo una participación significativa al comparar los resultados de este año contra la anterior rendición virtual de cuentas. En la siguiente tabla se observa la comparación de resultados.

Foros Virtuales de Rendición de Cuentas			Año 2011	Año 2012
Visitantes	Foro	de	511	78
Preparación				
Visitantes	Foro	Virtual	762	72
Audiencia	pública	de		
Rendición de Cuentas				
Total Usuarios			506	12
Registros en el Foro			21	0
Mensajes en el foro			4	1

Se reitera entonces que para esta rendición de cuentas, no existieron observaciones o sugerencias por parte de la ciudadanía frente a los temas planteados.

III. Resultados de la encuesta de satisfacción para rendición de cuentas de CISA periodo enero – diciembre de 2011.

Con el fin de evaluar el proceso de Rendición de Cuentas se elaboró una encuesta, la cual arrojó los siguientes resultados:



En los resultados de la encuesta de satisfacción es importante resaltar lo siguiente:

- El 81% de las organizaciones o ciudadanos que diligenciaron la encuesta se enteraron de la realización del foro por medio de la página web o por medio de invitación directa.
- La presentación de temas durante el foro virtual de rendición de cuentas a la ciudadanía fue, de acuerdo con la encuesta, excelente en un 29% y buena en un 71%.
- Se considera que la realización del foro virtual de rendición de cuentas a la ciudadanía, fue útil como espacio para la participación en la vigilancia de la gestión pública, en un 93%.
- El desarrollo del foro virtual para la rendición de cuentas a la ciudadanía fue de acuerdo con la encuesta, excelente en un 29% y bueno en un 64%.
- El interés por participar en el foro virtual para la rendición de cuentas realizada por CISA, fue regular en un 36% mientras el 64% se autocalificó como bueno o excelente