



2018

Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

V1. Enero 31 de 2018

CENTRAL DE INVERSIONES S.A.
PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA.....	5
3.	MEDIOS DE DIFUSIÓN	5
4.	FORMAS DE PARTICIPACIÓN	6
4.1.	MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	7
4.2.	ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN Y CANALES DE ATENCIÓN.....	9
5.	CRONOGRAMA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2018 Y ACCIONES PARA PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	13
	ANEXO No 1 – Marco Legal para la Participación Ciudadana	15

1. INTRODUCCIÓN

Atendiendo los principios de transparencia dictados por el Estado Colombiano, CENTRAL DE INVERSIONES S.A. – CISA pone a disposición de la ciudadanía el presente documento cuyos objetivos son:

- Informar a la ciudadanía cual es la información que la Entidad difunde a través de diferentes medios en cumplimiento del principio de transparencia, promoviendo así una activa participación ciudadana.
- Divulgar 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 nuestra información.
- Dar a conocer la Estrategia formulada por la Entidad para promover la participación de la ciudadanía y de los grupos de interés, detallando las actividades del año 2018 en el respectivo cronograma.

Los Planes Anuales de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas se han venido perfeccionando con el paso del tiempo mediante la generación de espacios de participación permanentes.

Nuestro Plan para el año 2018, continua orientado al cumplimiento de los objetivos de transparencia incluidos en el Plan de Gobierno en Línea, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el cumplimiento de los mandatos de disponibilidad y contenidos de información definidos por la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional conforme a la Ley 1712 de 2014 y demás estrategias metodológicas incluidas en el Manual Único de Rendición de Cuentas.¹

Considerando los diferentes compromisos que CISA adquiere a través de los diferentes decretos reglamentarios (GEL, MIPG, Estatuto Anticorrupción), el Plan 2018 incluye elementos tales como:

- Ubicación de información publicada
- Espacios y tiempos de interacción y participación
- Esquema de Rendición de Cuentas
- Espacios de participación para la formulación de la planeación
- Solución a problemas institucionales mediante ejercicios de innovación abierta
- Apertura de datos
- Necesidades de la ciudadanía

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

Considerando el objeto misional de la Entidad no se incluyen espacios de participación relacionados con elaboración de normatividad toda vez que la Entidad no tiene este alcance.

En términos de participación y rendición de cuentas los tipos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos por CISA se centran en las entidades públicas, empresas privadas, personas naturales y ciudadanos en general; adicionalmente se incluyen a las organizaciones no gubernamentales, sociales (veedurías, asociaciones, juntas de acción comunal) y a la academia como representantes de la ciudadanía cuya participación y aportes son de interés para la Entidad.

El Plan de Participación Ciudadana formulado por CISA, promueve la generación de espacios de interacción efectiva con la ciudadanía privilegiando la aplicación de las normas que facultan a los ciudadanos a hacer uso de los derechos y deberes de participación en los diversos niveles del Estado. La normatividad que fundamenta este Plan se presenta en el **Anexo No. 1 – Marco Legal para la Participación Ciudadana**.

La siguiente ilustración presenta de manera gráfica la conceptualización del Esquema de Participación Ciudadana diseñado por CISA:



Gráfico No 1

La explicación del diagrama que antecede es la siguiente:

1. Toda estrategia nace con la planeación y definición de actividades, en este sentido, año a año se efectúan reuniones con los responsables de la Estrategia en la Entidad y se construye un plan que permita la participación y generación de información de importancia para la ciudadanía.
2. Buscando una participación efectiva, se definen los medios para la difusión de la información de forma tal que se asegure el acceso a la misma por parte de los ciudadanos y de las partes interesadas.
De igual manera, En cumplimiento de la normatividad vigente y del interés de CISA por fomentar la participación, se identifica y publica la información para propiciar un diálogo participativo en la gestión de lo público; esta información hoy en día se encuentra en diferentes canales como: en la página web de la Entidad www.cisa.gov.co, en carteleras, informes de gestión, redes sociales y otros instrumentos de comunicación de CISA.
3. A continuación se establecen los mecanismos y canales que permitan a la comunidad y a las partes interesadas interactuar con la Entidad en diversos escenarios tales como canales virtuales, presenciales, telefónicos y redes sociales, facilitando el dialogo entre las partes. Dentro de los mecanismos de participación se incluye también la Rendición Permanente de Cuentas con la que CISA pretende, además de informar sobre la gestión realizada, tener en cuenta los aportes para lograr el mejoramiento continuo de nuestra gestión.
4. El proceso de evaluación y retroalimentación permite identificar debilidades, oportunidades y fortalezas que permitan mejorar y afianzar la participación ciudadana en el actual de la organización.
5. Teniendo en cuenta que la planeación de la estrategia, la promoción de la participación y la generación de los espacios de dialogo no aseguran la participación de la ciudadanía, la Entidad genera adicionalmente información permanentemente que le permita a la ciudadanía conocer el actuar de la Entidad en lo correspondiente a la generación de productos y servicios así como demás temas administrativos relacionados.

Considerando el ciclo definido, se formula el Plan de Participación Ciudadana 2018, como elemento integral del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018 en lo relacionado con los componentes de Rendición de Cuentas y Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información.

2. INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA

El Estado Colombiano, con el ánimo de promover una activa participación ciudadana, ha definido la información mínima que debe brindarse a la ciudadanía en cumplimiento al principio de transparencia, la cual está plasmada en los Artículos 9,10 y 11 de la Ley 1712 de 2014.

En cumplimiento de lo anterior Central de Inversiones estructuró ,en su página web, un espacio a través del cual se tiene acceso a la información definida en la Ley 1712 de 2014 mediante un botón denominado [Transparencia y Acceso a la Información](#) allí se identifican los títulos y se habilitan los enlaces que permiten el acceder a la misma con un clic.

Adicionalmente, como parte integral de la promoción de los temas a ser desarrollados en el marco de la estrategia de participación, en la sección [temas del mes](#) de la pestaña participación ciudadana, se informa permanentemente a los grupos de interés sobre las actividades de participación e información publicadas por la Entidad.



3. MEDIOS DE DIFUSIÓN

En el Gráfico No. 2 se sintetizan los medios de difusión utilizados por CISA en el Plan de Participación Ciudadana para llevar a los ciudadanos y a las partes interesadas información relevante.

Se trata de desarrollar e implementar una estrategia integral de comunicación que permita dar a conocer la Entidad, su portafolio de productos y servicios, los programas y proyectos en ejecución, así como información de interés para los diferentes segmentos: ciudadanos, clientes, entidades del Estado y público en general y de contar con herramientas que faciliten la interacción de CISA con los diferentes segmentos.

- Radio
- Prensa
- Televisión
- Página Web
- Redes Sociales
- Campañas Virtuales
- Mensajes de Conmutador
- Campañas Telefónicas

Medios de difusión de Información para nuestros grupos de interés.



Gráfico No. 2

4. FORMAS DE PARTICIPACIÓN

El Gráfico No. 3 resume los mecanismos y canales a través de los cuales el ciudadano y las partes interesadas podrán interactuar con CISA sobre la base de la información que ésta les suministre, o simplemente cuando ellos deseen comunicarse con la Entidad para expresar su opinión sobre diversos temas o solicitar información de su interés:

- Derecho de Petición
- Queja
- Reclamo
- Sugerencia
- Petición de Información
- Encuestas
- Participación en innovación y datos abiertos
- Participación Ciudadana en Planeación Estratégica
- Rendición de Cuentas
- Consulta directa a organizaciones sociales o académicas

Mecanismos de Participación



- Atención Presencial
- Atención Telefónica
- Espacios Virtuales (Chat, Foros y Teleconferencias)
- Brigadas Comerciales

Espacios de Participación (Canales de Atención)



Gráfico No. 3

A continuación se presenta el detalle de cada una de las formas de participación definidas por la organización.

4.1. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

Central de Inversiones S.A., a través de la Circular Normativa 05, define entre los medios por los cuales pueden participar los ciudadanos y partes interesadas los siguientes:

- **Derecho de Petición:** Es una garantía individual de orden constitucional, que tienen todas las personas para dirigirse a las autoridades públicas o particulares que prestan un servicio público o realizan funciones de autoridad para plantear sus inquietudes con el fin de obtener una pronta respuesta, que debe brindar soluciones de fondo, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia).
El ciudadano puede interponer un derecho de petición a través del Formulario de Peticiones, Quejas y Reclamos de la página web, seleccionando la opción "*Servicio Integral al Usuario – Peticiones Quejas y Reclamos*" diligenciando correctamente sus nombres, apellidos, cédula, correo electrónico y los hechos que fundamentan el mismo.
Plazo de Respuesta: CISA debe responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios Colaboradores en desarrollo de sus funciones.
Plazo de Respuesta: CISA debe responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o la falta de atención a la solicitud.
Plazo de Respuesta: CISA debe responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión en la entidad.
Plazo de Respuesta: CISA debe responder dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
- **Petición de información:** Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposan en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos conforme a la Constitución, a la Ley y las disposiciones de la entidad, lo permitan por temas de reserva.
Plazo de Respuesta: CISA debe responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
- **Encuestas de Servicio:** Cada dos meses se realizan dos encuestas, una a los clientes de cartera (Deudores) e inmuebles y otra a los que visitan las sedes de CISA. En estas encuestas se solicita calificar el servicio recibido y se indaga sobre propuestas para la mejora de los procesos actuales

y al servicio que presta La Entidad. Estas inquietudes se comunican a las diferentes áreas con el fin de mejorar el servicio.

- **Participación en Innovación y datos abiertos:**

Los conjuntos de datos que publica la entidad cobran valor en la medida en que sean utilizados por terceros. Para promocionar que dichos conjuntos sean utilizados la entidad habilita espacios tanto físicos como electrónicos para presentar los datos que posee e invitar a los posibles interesados a que hagan uso de éstos.²

Para el año 2018, de acuerdo con la estrategia de Gobierno en Línea y la estrategia integral de participación Ciudadana, CISA continuará convocando a los interesados en conocer sus datos abiertos y problemáticas para que mediante su utilización, ellos puedan participar en la solución de problemas a través de espacios de innovación abierta.

En esta convocatoria se informarán las condiciones de las consultas, (recursos involucrados, estímulos, derechos de autor, tipo de vinculación, entre otras) y se suministrarán los datos, documentos o soportes necesarios.

- **Participación Ciudadana en la Planeación Estratégica:**

Tiene como objetivo involucrar a la comunidad en temas relacionados con el direccionamiento de la Entidad a través de la generación de espacios en donde la ciudadanía puede contribuir significativamente. Esta iniciativa se ejecutará de acuerdo con lo programado en el cronograma del año 2018 (Ver Numeral 6 del presente documento). Se realizarán propuestas particulares a la ciudadanía en materia de planeación al igual que una invitación a participar por medio de los canales previstos de acuerdo.

- **Rendición de Cuentas:** Es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía, el cual tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre funcionarios y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización. La Rendición de Cuentas se puede hacer en audiencia pública o a través de foros virtuales.

Atendiendo las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP relacionadas con la generación de un proceso permanente de rendición de cuentas, CISA realiza su rendición de cuentas surtiendo las fases de información, diálogo e incentivos que se describen a continuación:

→ **Información:**

CISA es consciente de que no basta con tener publicada la información en su página para asegurar su conocimiento por parte de la ciudadanía y por ello diseñó un cronograma de campañas mensuales a través de las cuales se hará énfasis en determinada información, para así llamar la atención de la ciudadanía en temas claves de la gestión; estas campañas mensuales se presentan en el numeral 6 del presente documento (Plan de Participación Ciudadana)

² Pág. 71 - Estrategia de Gobierno en Línea – Manual GEL 3.1 Ministerio de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones 2013

→ **Diálogo:**

La Rendición de Cuentas de CISA, se refuerza mediante la apertura de espacios virtuales y presenciales. En estos, la ciudadanía encuentra otra posibilidad de interacción con el fin de generar preguntas y recibir respuestas, al igual que para ampliar información en tiempo real sobre la totalidad de información puesta a su disposición.

→ **Incentivos:**

CISA, conocedor de la importancia de desarrollar y fortalecer la Cultura del Servicio al Ciudadano y de Rendición de Cuentas, mantendrá sus programas de sensibilización dirigidos a los colaboradores.

4.2. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN Y CANALES DE ATENCIÓN

Central de Inversiones S.A., proporciona diversos canales de comunicación y mecanismos de interacción y participación, que permiten a los ciudadanos establecer un contacto estrecho y directo con la Entidad, para conocer información relativa a su actividad misional.

Los canales de comunicación y medios de participación, han sido caracterizados de la siguiente forma:

- **PRESENCIALES:** Son espacios en los cuales el ciudadano tiene interacción directa con representantes de la Entidad en tiempo real entre los que se encuentran:
 - ✓ Atención Presencial en oficinas: CISA cuenta con puntos de atención en la Dirección General y cada una de sus Sucursales, con accesibilidad y señalización adecuada para el fácil acceso y movilidad de los ciudadanos.

Aunado a lo anterior, CISA cuenta con ventanillas de atención a la ciudadanía ubicadas en:

- Dirección General y Sucursal Bogotá.
Calle 63 No. 11-09
- Sucursal Medellín.
Carrera 43A No. 34 - 95 Local 100
Almacentro
- Sucursal Cali.
Carrera 3 No. 12 - 40 Oficina 1103
Edificio Centro Financiero la Ermita
- Sucursal Barranquilla.
Carrera 54 No. 68 - 196 Oficina: 201
Edificio Prado office Center

En la Dirección General al igual que en las Sucursales el horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. en jornada continua.

RECUERDE QUE

Para los deudores de CISA, nuestro horario de atención es de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. en jornada continua, en nuestras sedes a nivel nacional.

De otra parte, en cumplimiento a los programas de Gobierno, CISA cuenta con una Oficina de Servicio Integral al Usuario, con señalización y rampa de acceso adecuada para la atención de los trámites y servicios ofrecidos por la Entidad. Esta oficina se encuentra ubicada en la Calle 63 No.11-09 local 9 con atención de lunes a viernes de 8:00 a 5:00 p.m. en jornada continúa.

- ✓ Atención Telefónica: CISA dispone de un call center en el cual los ciudadanos en Bogotá pueden comunicar a través de las líneas telefónicas (1) 5460480 y (1) 5460466 en la ciudad de Bogotá. El ciudadano podrá comunicarse de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los días sábados de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Igualmente cuenta con líneas telefónicas en cada una de las sucursales:

- Barranquilla: (5) 371 59 00
- Medellín: (4) 261 76 00
- Bogotá: (1) 5 46 04 00
- Cali: (2) 5 24 18 98

Líneas de Atención Gratuita a Nivel Nacional:

- Línea Inmuebles 018000-912424
- Línea Cartera 018000-911188.
- Línea Anticorrupción: Para cualquier denuncia, por favor comuníquese con la línea anticorrupción 01-8000-911118.

Atención vía Fax: CISA dispone de las siguientes líneas para recibir mensajes vía fax:

- Barranquilla: (5) 360 9440
- Medellín: (4) 261 76 01
- Bogotá: (1) 546 04 00 Extensión: 4206
- Cali: (2) 524 18 98 Ext. 4847

- ✓ Audiencias Públicas: Es un espacio de participación en el cual CISA suministra inicialmente una información base a la ciudadanía, invitándola a analizarla, para posteriormente tener un dialogo en el cual los ciudadanos presenten sus observaciones y/o solicitudes. Las audiencias públicas se utilizan por excelencia para la Rendición de Cuentas.

- **VIRTUALES:** Para generar acercamiento entre los ciudadanos y la Entidad, CISA ha puesto a su disposición la página web **www.cisa.gov.co**, la cual, además de la información publicada, cuenta con vínculos para los siguientes espacios de participación virtual:
 - Chat en línea: A través de este servicio, el ciudadano puede interactuar con uno de los agentes del Call Center de CISA, quien le podrá suministrar cualquier tipo de información.
 - Llamada al Call Center: El ciudadano puede llamar a cualquiera de las líneas de atención y comunicar sus inquietudes a un agente.
 - Radicación de PQR: Los ciudadanos pueden radicar y hacer seguimiento de sus peticiones, quejas y reclamos a través de la página web www.cisa.gov.co, en el link “Servicio Integral al Usuario/Peticiones Quejas y Reclamos/ Registre su PQR aquí”; en este mismo link, se puede hacer seguimiento a cualquier petición registrada previo registro.
 - Expedición en línea de certificaciones: El deudor de cartera que cancele su obligación con CISA puede bajar en línea y sin ningún costo, el paz y salvo de su deuda desde la página web, en el link “Cartera/ Paz y Salvo”, previo registro.
 - Consulte su trámite: En la página web www.cisa.gov.co, en los links “Trámites-Consulte su trámite”, los ciudadanos pueden averiguar en qué parte del proceso se encuentra el trámite que realizaron ante CISA y recibirán respuesta a vuelta de correo electrónico.
 - Trámites y servicios: En el link “Tramites/ Tramites y Servicios” se encuentra nuestra ventanilla única de trámites y servicios CISA, en la cual, con un solo clic, se pueden realizar los trámites y servicios de forma fácil y segura.
 - Buzón de sugerencias: A través del link “Buzón de Sugerencias” los ciudadanos pueden dar ideas o propuestas para mejorar el servicio de la Entidad.
 - Cuéntenos su caso: Mediante este mecanismo los ciudadanos podrán exponer su problema en particular, la opción aplica solo para carteras adquiridas por CISA.
 - Foros: Los foros dispuestos en CISA son utilizados como espacios de socialización que ofrecen la posibilidad intercambiar opiniones con personas de diferentes perfiles o disciplinas, al igual que recibir retroalimentación de moderadores internos quienes se encargan de tener la información y temas de discusión preparados para la participación ciudadana en diferentes temáticas. A través de los foros los participantes pueden leer, publicar y comentar temas diversos. La ciudadanía puede acceder a los distintos foros de CISA a través de la página:
<https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ParticipacionCiudadana/ForosParticipacion.aspx>
 - Correos Electrónicos Institucionales: La Entidad cuenta con los siguientes correos para facilitar el contacto a través de este medio: serviciointegral@cisa.gov.co; cisa@cisa.gov.co; cartera@cisa.gov.co y notificacionesjudiciales@cisa.gov.co
 - Denuncie la corrupción: Los ciudadanos pueden formular sus denuncias a través de la página web www.cisa.gov.co, diligenciando el formulario establecido para tal fin.
 - Aplicativo para Smartphones y Tabletas:

El app CISA que se encuentra disponible para sistemas Android y iOS ofrece la suscripción al servicio de información sobre Inmuebles próximos a ingresar a inventario, adicionalmente provee Información de inmuebles en el inventario la consultas de deuda y solicitudes de contacto.

- ✓ **Redes Sociales:** CISA cuenta con los siguientes espacios en las principales redes sociales:
 - Facebook: <http://www.facebook.com/pages/CISA-Central-de-Inversiones-SA/171495729546334>
 - Twitter: @cisa_central (https://twitter.com/CISA_CENTRAL)
 - Youtube: <http://www.youtube.com/user/centraldeinversiones>

5. CRONOGRAMA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2018 Y ACCIONES PARA PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- Información de calidad y en lenguaje comprensible

Nombre de la Actividad	Responsable	Entregable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Actualizar y optimizar la caracterización las partes interesadas de CISA	Gerencia de Planeación	Caracterización de usuarios actualizada y difundida	02-ene-2018	30-jun-2018
Realizar análisis de solicitudes de información	Servicio Integral al Usuario	Informe presentado	01-ene-2018	30-mar-2018
Actualizar la matriz de comunicaciones	Jefatura de Comunicaciones	Matriz de comunicaciones actualizada	01-dic-2017	01-feb-2018
Revisar al cumplimiento de la matriz de comunicaciones 1 Trimestre	Gerencia de Planeación	Informe presentado	01-mar-2018	31-mar-2018
Revisar al cumplimiento de la matriz de comunicaciones 2 Trimestre	Gerencia de Planeación	Informe presentado	01-jun-2018	30-jun-2018
Revisar al cumplimiento de la matriz de comunicaciones 3 Trimestre	Gerencia de Planeación	Informe presentado	01-sep-2018	30-sep-2018
Revisar al cumplimiento de la matriz de comunicaciones 4 Trimestre	Gerencia de Planeación	Informe presentado	15-nov-2018	15-dic-2018
Optimizar el esquema de visualización de la pagina web para población en situación de discapacidad	Gerencia de Planeación	Mecanismo definido en la web	01-feb-2018	30-abr-2018
Traducir elementos de la pagina web	Gerencia de Planeación	Elementos traducidos y publicados	01-may-2018	31-jul-2018
Permitir audio en algunas secciones de la pagina web	Gerencia de Planeación	Pagina ¿qué Hacemos? Actualizada	01-abr-2018	30-sep-2018

- **Dialogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones**

Nombre de la Actividad	Responsable	Entregable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Definir mecanismo para la audiencia pública de rendición de cuentas	Gerencia de Planeación	Esquema definido	01-feb-2018	30-abr-2018
Organizar audiencia pública de rendición de cuentas	Gerencia de Planeación	Audiencia pública realizada	01-may-2018	31-oct-2018
Potencializar las redes sociales para un dialogo constante con las partes interesadas	Jefatura de Comunicaciones	Nuevos espacios generados por medio de las redes sociales	01-ene-2018	01-dic-2018
Generar espacios de interacción con la alta dirección	Jefatura de Comunicaciones	Medios de Comunicación	02-ene-2018	02-dic-2018
Rediseñar intranet de acuerdo a la encuesta de percepción y análisis desarrollados	Jefatura de Comunicaciones	Intranet rediseñada	01-dic-2017	01-abr-2018
Generar videos informando la gestión de la Entidad	Jefatura de Comunicaciones	Videos publicados en la pagina web	enero,abril,julio y octubre	marzo,junio,septiembre y diciembre
Realizar encuesta de sobre la información presentada	Gerencia de Planeación	Encuesta realizada	01-feb-2018	30-jun-2018
Convocatoria e Intervención Ciudadana a Nuestro Planeación institucional	Gerencia de Planeación	Mecanismo y difusión elaborados	01-nov-2018	31-dic-2018
Realizar Teleconferencia Interactiva	Gerencia de Planeación	Teleconferencia realizada	01-jun-2018	31-oct-2018
Realizar foro temático	Gerencia de Planeación	Foro realizado	01-abr-2018	31-jul-2018
Realizar o participar en ejercicio de innovación abierta	Gerencia de Planeación	Ejercicio de participación realizado	01-abr-2018	31-jul-2018

- **Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas**

Nombre de la Actividad	Responsable	Entregable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Publicar campañas internas sobre rendición de cuentas	Gerencia de Planeación	Campañas internas publicadas	01-feb-2018	30-jun-2018
Capacitar sobre rendición de cuentas	Gerencia de Planeación	Capacitación sobre RC realizada - Listado de asistencia	01-abr-2018	31-oct-2018
Diseñar juego de sensibilización sobre rendición de cuentas	Gerencia de Planeación	Juego publicado	01-jun-2018	30-sep-2018

- **Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional**

Nombre de la Actividad	Responsable	Entregable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Realizar encuesta sobre la percepción de la pagina web	Jefatura de Comunicaciones	Encuesta realizada sobre la web	01-ene-2018	01-jul-2018
Realizar encuesta sobre la usabilidad y percepción de la intranet	Jefatura de Comunicaciones	Encuesta realizada sobre la intranet	01-dic-2017	01-abr-2018
Analizar resultados de la Estrategia de Rendición de Cuentas	Gerencia de Planeación	Informe de resultados	01-oct-2018	31-dic-2018

Consulte la publicación de esta información en nuestra página www.cisa.gov.co “Temas del Mes”

ANEXO No 1 – Marco Legal para la Participación Ciudadana

La Constitución Política de Colombia de 1991 en su preámbulo establece la participación de toda la ciudadanía al indicar que *"El Pueblo de Colombia, en ejercicio de su poder soberano, representado por sus Delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios y con el fin de fortalecer la unidad de la nación y asegurar a sus integrantes la vida, convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana, decreta, sanciona y promulga la siguiente Constitución Política de Colombia"*.

De igual manera, en el artículo 270 faculta a la ciudadanía para que intervenga activamente en el control de la gestión pública al establecer: *"La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados"*.

Las normas que facultan a los ciudadanos para que hagan uso de los derechos y deberes y ejerzan participación en los diversos niveles del Estado:

- a) Constitución Política de 1991.
- b) Decreto 0019 de 2012 *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"*.
- c) Ley 734 de 2002, Nuevo Código Único Disciplinario.
- d) Ley 850 de 2003, por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.
- e) Ley 472 de 1998, sobre las Acciones Populares y de Grupos.
- f) Ley 393 de 1997, Acción de Cumplimiento.
- g) Ley 80 de 1993, sobre Contratación Estatal.
- h) Ley 1150 de 2007, modifica la Ley 80 de 1993 Contratación Estatal.
- i) Ley 134 de 1994, por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana.
- j) Decreto 2591 de 1991, por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la acción de tutela.
- k) Decreto 306 de 1992, por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela.
- l) Decreto 1382 de 2000, por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela.
- m) Directiva Presidencial No. 10 de 2002, para que la comunidad en general realice una eficiente participación y control social a la gestión administrativa.
- n) Decreto Ley 410 Código de Comercio.
- o) Decreto 2693 de 2012, Estrategia de Gobierno en Línea.
- p) Decreto 2641 de 2012, Plan Anticorrupción y de Atención del Ciudadano.
- q) Decreto 2482 de 2012, Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

- r) Ley 1712 de 2014, Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- s) Ley 1757 de 2015, Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- t) Circular Normativa No.5 “Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Derechos de Petición, Quejas y Reclamos de los Clientes”.

Para dar cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política y demás decretos y leyes, actualmente Central de Inversiones S.A., cuenta con la Circular Normativa No. 5 denominada “*Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Derechos de Petición, Quejas y Reclamos de los Clientes*”, en la cual se reglamentan las políticas, términos y procedimientos para dar respuesta de manera adecuada, ágil y oportuna a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias presentadas por los clientes a través de los diferentes medios disponibles.

En la circular mencionada, se definen cada uno de los responsables para la ejecución, gestión, seguimiento, control y respuesta a las diferentes Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias radicadas.