



# Plan de Participación Ciudadana 2013

Marzo de 2013



**MinHacienda**  
Ministerio de Hacienda  
y Crédito Público

 **PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# ESQUEMA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN CISA

*Haga Clic sobre el numeral correspondiente para acceder a la información*

- 1 Información que CISA pondrá a disposición de la ciudadanía.
- 2 Medios y estrategias para la difusión de la información en CISA
- 3 Mecanismos y canales para la Participación de la Ciudadanía.
- 4 Plan Anual de Participación.



## - Información de CISA para la Ciudadanía -

Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado o fecha de Publicación
Apertura de Datos	Documentación, estructuración de los Datos y Publicación de los conjuntos de Datos	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/datos-abiertos">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/datos-abiertos</a>	Publicado
Contratación	Plan Anual de Adquisiciones (PAA)	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Media/Default/documentos/PLanesContratacion/PLANDECONTRATACION_2013.pdf">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Media/Default/documentos/PLanesContratacion/PLANDECONTRATACION_2013.pdf</a>	Publicado
Control y Evaluación	Entes de control que vigilan a la entidad	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/control-y-evaluacion">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/control-y-evaluacion</a>	Publicado
Control y Evaluación	Reportes de control interno	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/control-y-evaluacion">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/control-y-evaluacion</a>	Publicado
Defensa Judicial	<p>La entidad publica trimestralmente un informe sobre las demandas contra la entidad, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de demandas.</li> <li>• Estado en que se encuentra.</li> <li>• Pretensión o cuantía de la demanda.</li> <li>• Riesgo de pérdida</li> </ul> <p>La entidad podrá hacer enlace a la información que publique la Agencia de Defensa Jurídica de la Nación siempre y cuando ésta permita identificar claramente los elementos enunciados anteriormente.</p>	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/DefensaJudicial">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/DefensaJudicial</a>	30/04/2012



## - Información de CISA para la Ciudadanía -

Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado o fecha de Publicación
Estándares para la atención de peticiones quejas, sugerencias y reclamos	Consideraciones generales-tiempos de respuesta - Tiempos de entrega de cada tramite o servicio	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/como_se_hace">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/como_se_hace</a>	Implementado
Fortalecimiento de los canales de atención	Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana	Ver documento del Plan de Participación ciudadana: <a href="#">Formas de Participación Ciudadana</a>	Implementado
Gestión Documental	Programa de Gestión Documental – PGD. Cuadro de Clasificación Documental – CCD. Tablas de Retención Documental – TRD. Inventarios Documentales.	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/GestionDocumental">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/GestionDocumental</a>	30/04/2013
Información Financiera y Contable:	Presupuesto aprobado para la vigencia Información histórica presupuestal	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/InformacionPresupuestal">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/InformacionPresupuestal</a>	Publicado
Información Financiera y Contable:	Estados financieros	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/InformacionPresupuestal">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/InformacionPresupuestal</a>  <a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/InformacionFinanciera">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/InformacionFinanciera</a>	Publicado

## - Información de CISA para la Ciudadanía -

Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado o fecha de Publicación
Información General de la Entidad	Misión y visión Objetivos y funciones	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/que_hacemos_cisa">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/que_hacemos_cisa</a>	Publicado
	Organigrama	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/EstructuraOrganica">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/EstructuraOrganica</a>	Publicado
	Directorio de entidades: listado de entidades que pertenecen al sector o a la Administración, dirección y teléfono.	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/OtrasEntidades">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/OtrasEntidades</a>	Publicado
	Datos de contacto de servidores públicos	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/directorio">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/directorio</a>	Publicado
	Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/cuentenos-su-caso">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/cuentenos-su-caso</a>	Publicado
	Teléfonos, líneas gratuitas y fax	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/</a>	Publicado
	Localización física sede central y sucursales o regionales	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/</a>	Publicado
	Preguntas y respuestas frecuentes	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/faq">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/faq</a>	Publicado
	Glosario	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/glosario">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/glosario</a>	Publicado
	Noticias	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/</a>	Publicado

## - Información de CISA para la Ciudadanía -

Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado o fecha de Publicación
Información General de la Entidad	Información para niños	<a href="https://www.cisa.gov.co/ninos/">https://www.cisa.gov.co/ninos/</a>	Publicado
	Calendario de actividades	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/calendario">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/calendario</a>	Publicado
	Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Media/Default/documents/Carta-Trato-Digno-Cliente-CISA.pdf">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Media/Default/documents/Carta-Trato-Digno-Cliente-CISA.pdf</a>	Publicado
	Normatividad (leyes, decretos, ordenanzas, acuerdos, políticas y lineamientos): Se debe publicar la Normatividad que rige a la entidad, la que determina su competencia y la que es aplicable a su actividad o producida por la misma.	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Normatividad">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Normatividad</a>	Publicado
	políticas, manuales técnicos o lineamientos que produzca la entidad	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/sig">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/sig</a>	Publicado
	Información principal en otro idioma	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/en">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/en</a>	Publicado
	Implementación de buzones de Correo electrónico para la recepción de notificaciones judiciales	<a href="mailto:notificacionesjudiciales@cisa.gov.co">mailto:notificacionesjudiciales@cisa.gov.co</a>	Publicado

## - Información de CISA para la Ciudadanía -

Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado o fecha de Publicación
Información General de la Entidad	Publicación de Información en audio y/o video	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/audio-y-video">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/audio-y-video</a>	Publicado
	Cronograma Definitivo y compilado de actividades de Rendición de cuentas 2013	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/calendario">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/calendario</a>	31/03/2013
Mecanismos para mejorar la atención	Procedimientos de atención de PQR y denuncias de acuerdo a la normatividad	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/faq">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/faq</a>	Implementado
Peticiónes, denuncias, quejas y reclamos	Informe de peticiónes, denuncias, quejas y reclamos	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/sqr">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/sqr</a>	Publicado
	Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de quejas o reclamos.	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/faq">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/faq</a> <a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/como_se_ha_ce">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/como_se_ha_ce</a> <a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/cuentenos-su-caso">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/cuentenos-su-caso</a>	Publicado
	Disposición de un enlace en la página web para la recepción de peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (Artículo 76 Ley 1474 de 2011).	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/sqr">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/sqr</a>	Publicado

## - Información de CISA para la Ciudadanía -

Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado o fecha de Publicación
Planeación Gestión y Control	Plan Estratégico Sectorial		
	Plan Estratégico Institucional	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Planes-Estrat%C3%A9gicos-y-de-Acci%C3%B3n">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Planes-Estrat%C3%A9gicos-y-de-Acci%C3%B3n</a>	Publicado
	Plan de Acción Anual		
	Informes de Gestión	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/informes-de-gestion">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/informes-de-gestion</a>	publicado
	Metas e indicadores de Gestión	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/sig">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/sig</a>	Publicado
	Planes de Mejoramiento	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/control-y-evaluacion">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/control-y-evaluacion</a>	Publicado
	Informes de empalme * Informes de rendición de cuentas a los Ciudadanos, incluyendo la respuesta a las solicitudes realizadas por los ciudadanos, antes y durante el ejercicio de rendición. Se debe publicar dentro del mismo mes de realizado el evento.	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/rendicion-de-cuentas">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/rendicion-de-cuentas</a>	Publicado
	La entidad publica otros planes relacionados con: Plan anticorrupción	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/estrategias-anticorrupcion">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/estrategias-anticorrupcion</a>	30/05/2013

## - Información de CISA para la Ciudadanía -

Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado o fecha de Publicación
Planeación Gestión y Control	Planes relacionados con: Plan de rendición de cuentas	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/rendicion-de-cuentas">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/rendicion-de-cuentas</a>	31/03/2013
	Planes relacionados con: Plan de Atención al ciudadano	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/plan-del-servicio-al-ciudadano">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/plan-del-servicio-al-ciudadano</a>	31/03/2013
	Planes relacionados con: Estrategia antitrámites	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Antitramites">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Antitramites</a>	Publicado
Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada	Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos (carta de trato digno)	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Media/Default/documentos/Carta-Trato-Digno-Cliente-CISA.pdf">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Media/Default/documentos/Carta-Trato-Digno-Cliente-CISA.pdf</a>	Implementado
	Descripción de los procedimientos tramites y servicios	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/tramites_servicios">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/tramites_servicios</a>	Implementado

## - Información de CISA para la Ciudadanía -

Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado o fecha de Publicación
Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada	Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/como_se_ha_ce">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/como_se_ha_ce</a>	Implementado
	Horarios y puntos de atención	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/</a>	Implementado
Recurso Humano	Manual de funciones y de competencias laborales	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Gestion-Humana">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Gestion-Humana</a>	Publicado
	Perfiles de los funcionarios principales	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Gestion-Humana">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Gestion-Humana</a>	Publicado
	Asignaciones salariales	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Gestion-Humana">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Gestion-Humana</a>	Publicado

## - Información de CISA para la Ciudadanía -

Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado o fecha de Publicación
Recurso Humano	Ofertas de empleo	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA</a>	Implementado
Trámites y servicios	Listado de nombres de trámites y servicios, cada uno enlazado a la información registrada en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y en el Portal del Estado Colombiano (PEC).	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/tramites_ser_vicios">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/tramites_ser_vicios</a>	Publicado
Información para Rendición de cuentas según la cartilla rendición de cuentas - Departamento Administrativo de la Función Pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objeto de la entidad y derechos ciudadanos que atiende la entidad</li> <li>• Situación que se encontró al inicio del periodo</li> <li>• Metas del plan nacional de desarrollo que debe ejecutar la entidad y población beneficiaria</li> <li>• Avances y resultados en el cumplimiento del plan de acción obtenidos a la fecha</li> <li>• Inversiones y presupuesto asociados a las metas y resultado de la gestión</li> <li>• Impacto de los recursos, servicios y productos realizados por la entidad frente a necesidades ciudadanas en términos de cobertura y satisfacción de necesidades, grado de avance anua</li> </ul>	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/rendicion-de-cuentas">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/rendicion-de-cuentas</a>	31/05/13 (actualización Trimestral)



## - Información de CISA para la Ciudadanía -

Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado o fecha de Publicación
<p>Información para Rendición de cuentas según la cartilla rendición de cuentas - Departamento Administrativo de la Función Pública</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estado de los contratos realizados y proyectados en relación con el cumplimiento de metas institucionales. Acciones para garantizar la transparencia en la contratación</li> <li>• Principales dificultades en la ejecución y explicaciones de las mismas.</li> <li>• Proyecciones para la siguiente vigencia. Programación de acciones y metas.</li> <li>• Plan de mejoramiento institucional</li> <li>• Estado de implementación del MECI y acciones de mejoramiento</li> <li>• Evaluación de la implementación del sistema de gestión de calidad</li> <li>• Mejoramiento de trámites institucionales</li> <li>• Acciones para garantizar la participación ciudadana en la gestión institucional</li> <li>• Planta de personal de la entidad</li> <li>• Vinculación y evaluación meritocratica de gerentes públicos</li> <li>• Quejas y peticiones frecuentes por áreas o servicios institucionales</li> <li>• Peticiones de interés general</li> </ul>	<p><a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/rendicion-de-cuentas">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/rendicion-de-cuentas</a></p>	<p>31/05/13 (con actualización Trimestral)</p>



## - Información de CISA para la Ciudadanía -

Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado o fecha de Publicación
Información para Rendición de cuentas según la cartilla rendición de cuentas - Departamento Administrativo de la Función Pública	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servicios frente a los cuales hay mayor demanda o queja</li><li>• Cantidad de usuarios y ciudadanos inconformes por servicio o proceso de la entidad</li><li>• Propuesta de mejoramiento por servicios o proceso de la entidad</li><li>• Derechos servicios priorizados por grupos de interés</li><li>• Problemas del servicio institucional identificados por grupos de beneficiarios</li><li>• Principales programas o servicios solicitados.</li></ul>	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/rendicion-de-cuentas">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/rendicion-de-cuentas</a>	31/05/13 (actualización Trimestral)

# Estrategias de Difusión de Información

Estrategias de difusión de información

Radio

Prensa

Televisión

Página web

Redes sociales

Campañas virtuales: envío de mailing

Mensajes a través del conmutador de CISA

Campañas telefónicas: mensajes de texto vía celular, encuestas y llamadas a través del call center



# Mecanismos y Espacios de participación

Mecanismos de Participación

Derecho de Petición

Queja

Reclamo

Sugerencia

Petición de Información

Audiencia Pública

Rendición de Cuentas

Participación Ciudadana en  
Planeación Estratégica

Virtuales

Redes Sociales

Atención Presencial

Atención Telefónica



Haga clic sobre la  
Forma de  
Participación para  
Obtener  
información  
detallada



Espacios de Participación

# Espacios de Participación - Virtuales -



[Chat en línea](#)

[Radicación de PQR](#)

[Consulte su trámite](#)

[Trámites y servicios](#)

[Buzón de sugerencias](#)

[Cuéntenos su caso](#)

[Foros](#)



# Espacios de Participación

## - Redes Sociales -



Facebook: <http://www.facebook.com/pages/CISA-Central-de-Inversiones-SA/171495729546334>

Twitter: [@cisa\\_central](https://twitter.com/CISA_CENTRAL)  
([https://twitter.com/CISA\\_CENTRAL](https://twitter.com/CISA_CENTRAL))

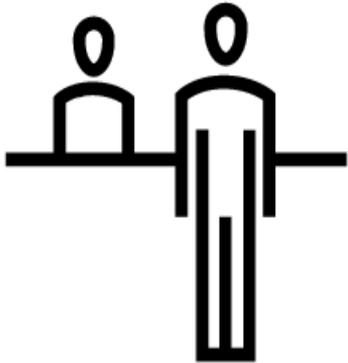


Youtube:  
<http://www.youtube.com/user/centraldeinversiones>

# Espacios de Participación

## - Atención Presencial -

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 y cuenta con ventanillas de atención, éstos se encuentran ubicados en:



Dirección General y Sucursal Bogotá: Ubicada en la calle 63 No. 11-09 - horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua.

Sucursal Medellín: Ubicada en la carrera 43 A No. 34 – 95 Local 100 Almacentro - horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua.

Sucursal Cali: Ubicada en la calle 13 No. 73 – 116 Local 103 - horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua.

Sucursal Barranquilla: Ubicada en la carrera 54 No. 68 – 196 Edificio Prado office Center Oficina: 201- horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua.

## Espacios de Participación - Atención Telefónica -

CISA dispone de un Call Center al cual los ciudadanos en Bogotá se pueden comunicar a través de las líneas 5460480 para temas de cartera y 5460466 para temas de inmuebles. 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 )524 18 98

También dispone de líneas gratuitas a nivel nacional, a través de las líneas 018000-912424 y 018000-911188

**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 y 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 nuestra página web, seleccionando la opción "Servicio al Cliente – Peticiones Quejas y Reclamos" diligenciando correctamente sus nombres, apellidos, cédula, correo electrónico y los hechos que fundamentan el mismo. 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 servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Central de Inversiones S.A., 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. 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. Central de Inversiones S.A., 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. Central de Inversiones S.A., debe responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

**Audiencia Pública:** Es un mecanismo o una instancia de participación. La Ley 489 de 1998, sobre la organización y funcionamiento de entidades del orden nacional, establece algunos parámetros para que el ciudadano exprese su opinión frente a la ejecución de los recursos públicos.





## Rendición de Cuentas (1/3):

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.

Para hacer de la rendición de cuentas un proceso continuo CISA realizó un ejercicio de Identificación de las necesidades de información esencial de la entidad que le es útil a la ciudadanía.

La rendición de cuentas de CISA se refuerza por medio de 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 dispuesta que informa los resultados de gestión de la entidad.



## Rendición de Cuentas (2/3):

Para el presente plan, el proceso de rendición de cuentas virtual inicia con la generación, organización y publicación de información relacionada con los resultados de gestión de la entidad para el periodo Agosto 2012-Agosto 2013. A partir de allí, CISA pone a disposición espacios de diálogo e interacción de fácil acceso que la ciudadanía podrá consultar en el su Página Web en <https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/rendicion-de-cuentas>.

El foro virtual de Rendición de Cuentas sirve a la ciudadanía y a la entidad como espacio de preparación para la realización de la Audiencia Pública Sectorial del Ministerio de Hacienda. Una vez más, los ciudadanos interesados en participar de este espacio pueden ingresar a la ruta: <https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/rendicion-de-cuentas> para estar al tanto de la información y procedimientos dispuestos.



## Rendición de Cuentas (3/3):

CISA cuenta con una estrategia de difusión integral que llama a la ciudadanía a participar de su proceso de rendición de cuentas de manera fácil y responsable. Este abarca los canales de prensa, radio, televisión, página web, redes sociales, campañas virtuales (mailing), campañas telefónicas (mensajes de texto vía celular, encuestas y llamadas a través del call center) y mensajes a través del conmutador.

En materia de Incentivos a los colaboradores para generar una cultura de rendición de cuentas, el presente plan contempla como insumo el resultado de otros planes (<https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/PDA>) entre los cuales se encuentran:

- Plan para fortalecer las políticas de incentivos en las Entidades del Sector Hacienda.
- Plan para fortalecer la gestión ética en el sector hacienda para el buen servicio público, como parte fundamental del Plan Nacional de Formación y Capacitación
- La inclusión del desarrollo de las competencias laborales dentro del Plan Institucional de Capacitación.

## 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.

Para definir los espacios en los cuales puede participar la ciudadanía se realizó un ejercicio de caracterización de usuarios en donde se clasificaron los clientes de la entidad en cuatro grupos de interés que son:

- Ciudadanos / Candidatos Preseleccionados a trabajar en CISA
- Clientes de Cartera / Deudores
- Compradores de Inmuebles
- Entidades Estatales

## Participación Ciudadana en la Planeación Estratégica



En la página: <https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Participacion-en-Planeacion> se encuentran los temas propuestos a la ciudadanía en materia de planeación al igual que una invitación a participar por medio de los canales previstos. En la página se encuentra una tabla con las siguientes características organizadas según las distintas temáticas dispuestas:

Espacio de participación (temática)	Elemento de la Planeación en CISA	Nivel de intervención	Canal de participación	Población de Interés
- Planes - Programas - Problemáticas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Papel del Estado y sus requerimientos (Modelo Integrado de Planeación)</li><li>• Objetivos y proyectos Estratégicos</li></ul>	Especificado de acuerdo a los lineamientos de CISA	Foros virtuales y presenciales, chat, email, llamadas telefónicas, encuestas, entre otros.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ciudadanos / Candidatos Preseleccionados</li><li>• Clientes de Cartera / Deudores</li><li>• Compradores de Inmuebles</li><li>• Entidades Estatales</li></ul> <p>Según sea el caso</p>

# Participación Ciudadana en la Planeación Estratégica



## Normas de Participación:

Las normas de participación definidas por CISA para la participación ciudadana en planeación estratégica son:

- Cualquier ciudadano que se registre en los foros virtuales de CISA y acepte los términos y condiciones de uso y privacidad de la página web de CISA está en capacidad de participar en los foros sobre la planeación estratégica de la Entidad.
- Los aportes brindados por los ciudadanos participantes se revisarán sin que esto signifique estos hayan de ser implementados sin previa evaluación interna.
- Central de Inversiones S.A. CISA está en total libertad de decidir las metodologías y herramientas de evaluación a los aportes recibidos por la ciudadanía
- La evaluación de los aportes en planeación estratégica se realizará dentro de las fechas previstas en el Plan de Participación Ciudadana
- La retroalimentación, resultados y difusión de los aportes recibidos por la ciudadanía en el marco de la participación ciudadana en planeación estratégica se realizarán dentro de las fechas definidas en el Plan de participación ciudadana.

## - Plan de Participación Ciudadana -

Mes	Tema	Contenidos	Área Responsable
Abril 2013	Plan Participación Ciudadana y recepción de aportes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Participación.</li> <li>• Instrucciones para Participación en los ajustes al Plan de Participación</li> <li>• Transparencia y publicidad de la información (GEL)</li> </ul>	Equipo Participación Ciudadana
Mayo 2013	Plan Participación Ciudadana y recepción de aportes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Participación modificado.</li> </ul>	Equipo Participación Ciudadana
	Rendición de cuentas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación de Información para Rendición de cuentas según la cartilla rendición de cuentas - DAFP</li> </ul>	Planeación
	La Entidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qué hacemos en CISA.</li> <li>• Misión y visión.</li> <li>• Objetivos y funciones.</li> <li>• Organigrama.</li> <li>• Datos de contacto de servidores públicos.</li> <li>• Teléfonos, líneas gratuitas y fax.</li> <li>• Localización física sede central y sucursales o regionales.</li> <li>• Preguntas y respuestas frecuentes.</li> <li>• Datos abiertos y servicios de valor agregado</li> </ul>	Mercadeo

## - Plan de Participación Ciudadana -

Mes	Tema	Contenidos	Área Responsable
Junio 2013	Servicios y Trámites (ciclo 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoción de canales de Participación Ciudadana:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Queja</li> <li>○ Reclamo</li> <li>○ Sugerencia</li> <li>○ Petición de Información</li> </ul> </li> <li>• Listado de nombres de trámites y servicios.</li> <li>• Informes de peticiones, denuncias, quejas y reclamos.</li> <li>• Cultura del servicio.</li> <li>• Calidad de los servicios</li> </ul>	Procesos
Julio 2013	Participación Ciudadana en Planeación Estratégica (Parte 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico.</li> <li>• Exposición de temáticas para la participación.</li> <li>• Instrucciones de participación en Planeación Estratégica.</li> </ul>	Equipo Participación Ciudadana
	Planes y Programas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Gestión del plan de acción del año 2013 con corte a Junio 30.</li> <li>• Resultados de avances de los planes de mejoramiento de la entidad.</li> <li>• Ejecución del presupuesto 2013.</li> </ul>	Planeación

## - Plan de Participación Ciudadana -

Mes	Tema	Contenidos	Área Responsable
Agosto 2013	Participación Ciudadana en Planeación Estratégica (Parte 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Estratégico Ajustado.</li> </ul>	Equipo Participación Ciudadana
	Servicios y Trámites (ciclo 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Listado de nombres de trámites y servicios.</li> <li>Informe de peticiones, denuncias, quejas y reclamos.</li> </ul>	Procesos
	GEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación y control ciudadano.</li> <li>Optimización de procesos.</li> </ul>	Procesos
Septiembre 2013	Foro virtual de Rendición de Cuentas en preparación a la audiencia pública sectorial de rendición de cuentas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de gestión del Periodo Agosto 2012 – Agosto 2013.</li> <li>Presentación de rendición de cuentas virtual a la ciudadanía.</li> </ul>	Planeación
	GEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguridad informática y seguridad de la información.</li> <li>Medios electrónicos en el procedimiento administrativo y Política de Cero Papel.</li> </ul>	Procesos
Octubre 2013	Realización de la Audiencia pública de Rendición de Cuentas del Sector Hacienda	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicación de lineamientos de la rendición de cuentas desde el sector hacienda.</li> <li>Informe de gestión Agosto 2012 – Agosto 2013.</li> </ul>	Planeación
	GEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estándares de TI.</li> <li>Tecnología verde.</li> </ul>	Procesos

## - Plan de Participación Ciudadana -

Mes	Tema	Contenidos	Área Responsable
Noviembre 2013	La Entidad (Parte 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normatividad (leyes, decretos, ordenanzas, acuerdos, políticas y lineamientos).</li> <li>• Políticas de la Entidad.</li> </ul>	Mercadeo
	Recurso Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación resultados Empresa Familiarmente Responsable EFR año 2013.</li> </ul>	
	GEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesibilidad y usabilidad.</li> <li>• Interoperabilidad y colaboración interinstitucional.</li> </ul>	Procesos
Diciembre 2013	Recurso Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignaciones salariales.</li> <li>• Ofertas de empleo.</li> </ul>	Mercadeo
Enero 2014	La Entidad (Parte 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema integrado de gestión: política integral, objetivos integrales, objetivos ambientales.</li> </ul>	Mercadeo
Febrero 2014	Informes de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de gestión del año 2013.</li> </ul>	Planeación