

RESULTADOS PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2018

V1. 31 de Diciembre de 2018



#EstaEsMiOportunidad

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2018

En el marco del Plan de Participación Ciudadana y el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, específicamente en los componentes de Rendición de Cuentas y Mecanismos para promover la transparencia y el acceso a la información, CISA proyectó como objetivos fundamentales para el año 2018 los siguientes:

- Fortalecer los espacios de dialogo Entidad-Ciudadano y Entidad-Servidor.
- Difundir permanentemente información relevante para los grupos de valor.
- Garantizar el acceso a la información pública a los diferentes grupos de interés.

Para lo anterior se programó realizar, a lo largo de la vigencia 2018, una serie de actividades permitieran alcanzar los logros esperados de acuerdo con las particularidades de la Entidad y sus partes interesadas.

ALISTAMIENTO INSTITUCIONAL

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y con el apoyo del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Entidad, se conformó un grupo con representantes de los Procesos de Comunicaciones Corporativas, Direccionamiento Estratégico, Auditoría Interna, Infraestructura Tecnológica, Mejoramiento Continuo, Recursos Humanos y Servicio Integral al Usuario, el cual definió y presentó para aprobación los principios y contenidos del plan.

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

La estrategia de difusión utilizada por CISA para llevar la información relevante a los ciudadanos se basó en:

- Actualización permanente de la Información publicada en la página web de CISA en concordancia con las disposiciones legales correspondientes y los parámetros establecidos en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- Publicación mensual de contenidos de interés en la sección [temas del mes](#) ubicada en la zona de Participación Ciudadana de la página web de la Entidad.
- Difusión de las diferentes iniciativas del Plan a través de redes sociales, correo electrónico, pagina web y canales internos.

La distribución de las actividades a realizar se plasmó en un cronograma que incluyó espacios para la información, el dialogo y el seguimiento institucional, lo que permitió su programación y control. [\(Ver Plan\)](#)

Para la difusión de la información, se contó con el apoyo de la Jefatura de Comunicaciones que diseñó los instrumentos, piezas y material para las diferentes iniciativas definidas en el Plan.

RESUMEN DE ACCIONES Y RESULTADOS

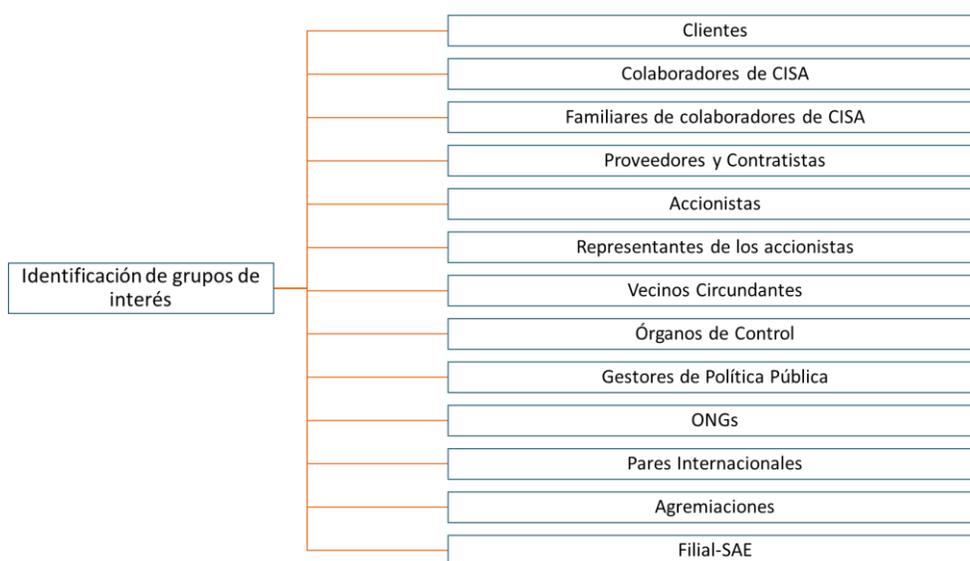
Considerando los objetivos anteriormente planteados, a continuación se presenta el resumen de las actividades ejecutadas en 2018 con sus resultados más importantes.

1. Actualización de las partes interesadas de CISA como insumo fundamental para los procesos de caracterización de usuarios.

Toda acción de participación debe nacer desde el conocimiento de nuestros clientes internos y externos. De este modo, caracterizar a los usuarios es el paso básico para contar con la información necesaria para conocer sus necesidades. En este orden de ideas, en la vigencia 2018, CISA realizó la fase inicial del proceso de caracterización de sus grupos de valor, la cual consiste en la identificación de todos los actores que se ven influenciados o influyen las actividades que se desarrollan en la Entidad.

Esta primera fase de caracterización de grupos de valor estuvo acompañada de una actualización metodológica que permitiera a la entidad definir las actividades a realizar y los involucrados directos en los ejercicios previstos; gracias a este primer acercamiento se determinó que no todas las partes interesadas o grupos de valor debían ser ampliamente caracterizados y se decidió enfocar los esfuerzos en el segmento de clientes obteniendo información que resultará clave para optimizar la gestión de activos públicos por parte de CISA.

Con base en lo anterior, el resultado del ejercicio, se resume mostrando el primer nivel de desagregación de grupos de interés identificados:



2. Audiencia pública de rendición de cuentas.

Uno de los ejercicios por excelencia para rendir cuentas y promover la participación ciudadana es la audiencia pública de rendición de cuentas. En este sentido, CISA, en la vigencia 2018, optó por utilizar esta buena práctica y realizó la primera audiencia virtual de rendición de cuentas en la cual participó el presidente de la Entidad, el Vicepresidente de Negocios y la Gerente de Inmuebles, en un espacio de interacción virtual con la ciudadanía a través de la plataforma de Facebook específicamente a través de la herramienta Facebook live.

Se destaca que previo al desarrollo del ejercicio, se organizaron diversas campañas a través de redes sociales y mensajes de texto, informando la hora y definiendo el sistema por medio del cual podía ser visualizado el evento para lo cual se envió un total de 13.124 mensajes de texto y se entregaron 2.585 correos electrónicos.

Durante aproximadamente 45 minutos, los representantes antes mencionados dieron a conocer los principales resultados de CISA, sus retos a corto y mediano plazo y no menos importante, los beneficios que la Entidad le ha brindado al país y a sus grupos de interés en el periodo comprendido entre agosto de 2017 y julio de 2018, adicionalmente se atendieron preguntas de varios participantes que acompañaron a CISA durante el desarrollo de este evento.

La anterior estrategia de comunicación se enfocó al grupo de interés denominado deudores CISA, el cual, es el de mayor cuantía con respecto a las demás partes interesadas identificadas.

3. Encuestas de satisfacción a clientes finales y clientes originadores.

A lo largo de toda la vigencia 2018 y con el apoyo de la Jefatura de Servicio Integral al Usuario, se realizaron diversas encuestas de satisfacción con los deudores de CISA, compradores de inmuebles SAE y clientes originadores con los cuales CISA ha realizado algún tipo de negociación.

En cada una de estas encuestas se invitó a los encuestados a presentar sus sugerencias, a identificar aspectos por mejorar así como a calificar su nivel de satisfacción de los servicios ofrecidos.

En este sentido, se obtuvo un nivel de satisfacción promedio de 93 sobre 100.

En cuanto a las observaciones y recomendaciones se procedió a su divulgación y envió tanto a los responsables de los procesos que pueden afectar directamente la prestación de los servicios como al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Con respecto a los clientes originadores y en el marco de la planeación estratégica institucional, se validó su grado de satisfacción sobre los servicios prestados por CISA obteniendo una calificación del 90% entre los que respondieron la encuesta.

En general, estos resultados demuestran la vocación por el servicio de los colaboradores quienes están siempre dispuestos a ofrecer las mejores alternativas para los clientes.

4. **Publicación de información de manera permanente.**

Considerando los lineamientos impartidos a través de la ley de transparencia, CISA publica de manera permanente, a través de su página web, información útil para la ciudadanía. Para ello ha dispuestos diversos canales dentro de los que se destacan:

Temas del Mes

Acciones desarrolladas y promovidas a través de la opción “Temas del Mes” de la página web en la vigencia 2018:

Trimestre 1

- **Divulgación de planes institucionales**
- **Promoción de la participación para nuestro Plan Estratégico Institucional**
- **Informe de resultados participación ciudadana y rendición de cuentas 2017**
- **Informe de ejecución presupuestal 2017 y presupuesto 2018**
- **Resultados 2017 y retos 2018**
- **Seguimientos a la planeación institucional – 1 Trimestre**
- **Información asamblea de accionistas**

Trimestre 2

- **Presentación informe de solicitudes de información**
- **Seguimiento a la planeación institucional – 2 Trimestre**
- **Promoción de nuevas herramientas para el acceso a la información**
- **Invitación foro de participación sobre política de riesgos**
- **Divulgación actualización de política de administración de riesgos**

Trimestre 3

- **Presentación Plan de Acción Decreto 612**
- **Seguimiento a la planeación institucional – 3 Trimestre**
- **Rendición de Cuentas 2017-2018**

Trimestre 4

- Divulgación Políticas institucionales – Derechos Humanos y Anticorrupción
- Seguimiento a la planeación institucional – 4 Trimestre
- Divulgación mapa de riesgos operativos y de corrupción

Botón de Transparencia – Página web

El botón de transparencia, es quizás el medio por excelencia para difundir información institucional, en él se presenta una gran diversidad de contenidos que se actualizan periódicamente de acuerdo a las necesidades institucionales.

A su vez, se han realizado ejercicios de seguimiento y revisión de la información allí publicada, a fin de mejorar continuamente y dar cumplimiento no solo a las políticas gubernamentales sino además a las necesidades de los grupos de interés.

Con respecto a la información dispuesta en este botón se destaca:

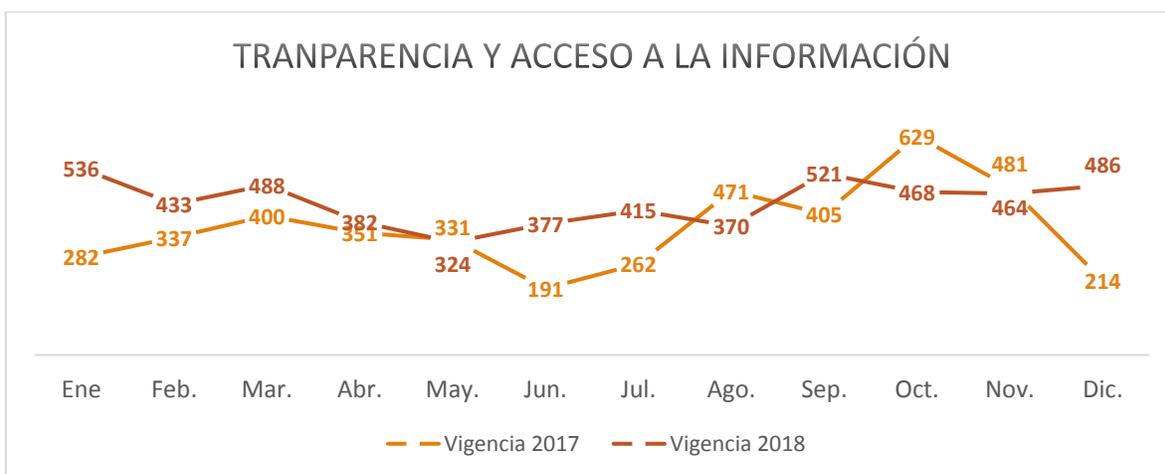
- ❖ Estructura orgánica (Misión, Visión y Funciones, Organigrama, Sedes y Horarios, Directorio Personal Planta, Directorio de Entidades del Sector, Escala salarial, Proceso y Procedimientos)
- ❖ Declaraciones de Renta Funcionarios Públicos
- ❖ Presupuesto CISA y Ejecución Mensual
- ❖ Normas Generales y Reglamentarias (Normatividad y toma de decisiones)
- ❖ Metas, Objetivos e Indicadores de Gestión y/o Desempeño (Seguimiento a la Planeación, Resultado de indicadores, Auditorías externas)
- ❖ Adquisiciones y Compras (Plan Anual de Adquisiciones – PAA, Manual de contratación, Aviso de convocatoria, Contratación en curso, Contratos adjudicados, Contratos Vigentes, Procesos Contractuales en el SECOP, Directorio Información Contratistas Personas naturales, Enlace a SIGEP, Informes Soporte de Ejecución, Bienes Adquiridos y Arrendados, Plan Anual de Adquisiciones – SECOP)
- ❖ Trámites y Servicios (SUIT)
- ❖ Planes (Plan Estratégico Institucional, Plan de Acción Institucional, Plan de Desarrollo Administrativo Institucional, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Plan Estratégico y de Desarrollo Administrativo Sectorial, Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas)
- ❖ Políticas y Lineamientos (Políticas, Política de Protección de Datos Personales, Política Editorial y de Actualización de Contenidos, Lineamientos, Caracterización de Procesos)
- ❖ Informes (Informes de Gestión, Informes de Empalme, Informes de Ley, Informes de auditoría interna de gestión, Informes sobre Demandas y Procesos Judiciales Contra la Entidad)

- ❖ Mecanismos de supervisión, notificación y vigilancia (Entes de control, Denuncie la Corrupción, Correo electrónico para notificaciones judiciales)
- ❖ Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (Derechos de los Ciudadanos y Medios para Garantizarlos (Carta de Trato Digno), PQRSD, Informe de Solicitudes de Acceso a Información, Registro y Seguimiento de PQR, Protocolos del Servicio al Ciudadano, Mecanismos de Participación, Solicitud de Información Publicada con Anterioridad, Protocolo para Responder Solicitudes de Autoridades de Comunidades)
- ❖ Costos unitarios de reproducción de información pública
- ❖ Gestión Documental (Registro de Activos de Información, Índice de Información clasificada y reservada, Programa de Gestión documental, Tablas de Retención Documental, Esquema de Publicaciones)
- ❖ Datos abiertos (Información de los inmuebles disponibles para la venta en CISA)
- ❖ Información Adicional (Temas del mes, Glosario, Preguntas y Respuestas Frecuentes, Noticias, Calendario de Actividades, Información para Niños, Niñas y Adolescentes, Ofertas de Empleo)

Aunado a la publicación de información, se generó una encuesta orientada a conocer de primera mano las necesidades de información particular de las partes interesadas. De los resultados obtenidos a la fecha, se evidencia que, de acuerdo a las respuestas de los encuestados, la información se encontraba completa de acuerdo a sus necesidades particulares.

No obstante lo anterior, la entidad viene trabajando en un rediseño de su página web, que no solo permita un ambiente más moderno y ágil sino además mayor facilidad de navegación y búsqueda de información.

Al comparar los resultados del año 2018 con el inmediatamente anterior se observa un aumento en el número de usuarios externos a CISA que navegaron a través de la pestaña de transparencia y acceso a la información de la página web, pasando de 4.354 en 2017 a 5.264 con corte al 31 de diciembre de 2018.



5. Planeación institucional con nuestros grupos de interés.

En el mes de noviembre, CISA generó espacios para la participación de los diferentes grupos de interés en la formulación de estrategias 2019 centrándose en 2 planes fundamentales: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Participación Ciudadana 2019. Para ello, se diseñó un banner en la home principal de la Pagina Web como promoción del proceso y se diseñaron las encuestas correspondientes.

The banner features a navigation menu at the top with items: Inicio, La Entidad, Trámites, Inmuebles, Cartera, Otros productos y servicios, Servicio integral al usuario, Participación ciudadana, and Transparencia y Acceso a la información. The main content area has a dark green background on the left with the text 'FORMULEMOS ESTRATEGIAS EN CONJUNTO'. To the right, it says 'los invitamos a participar en nuestro proceso de formulación de planes 2019.' and 'Juntos podremos construir una mejor entidad y brindar soluciones efectivas al Estado colombiano.' Below this is a yellow bar with the CISA logo and the text 'para participar haga clic aquí' with a cursor icon. At the bottom, a grey bar says 'Participa en nuestro proceso.'

★ Formulación de estrategias

Formulación de estrategias 2019

This block contains a call to action with a cursor icon pointing to a link. The text reads: 'haga clic en el link si desea diligenciar esta encuesta'. To the right, there is a graphic with the text 'Plan anticorrupción y atención al ciudadano | Plan de participación ciudadana | 2019'.

Invitamos a la ciudadanía a participar activamente en el fortalecimiento de nuestra estrategia de lucha contra la corrupción y participación ciudadana en la gestión pública mediante la identificación de temas de su interés en una breve encuesta. Participe y hagamos una mejor CISA juntos.

Conozca adicionalmente los principales logros de 2018 aquí

Encuesta plan anticorrupción y atención al ciudadano y Participación Ciudadana 2019.

Cabe destacar que no se obtuvieron respuestas por parte de los grupos de interés frente a este particular.

Conclusiones

Con respecto al desarrollo de la estrategia a lo largo de la vigencia 2018, podemos concluir lo siguiente:

- La entidad ha avanzado en la generación de nuevos espacios para el dialogo con la ciudadanía, como fue la audiencia virtual de rendición de cuentas, ejercicio que debe implantarse en la cultura institucional y desarrollarlo de manera anual.
- Es indispensable involucrar a las áreas misionales dentro del ejercicio de participación ciudadana y rendición de cuentas, considerando que son precisamente ellos los que tienen un vínculo directo con gran parte de nuestros grupos de interés.
- Es necesario definir indicadores o métricas que permitan medir realmente el avance de la implementación de la estrategia tal como lo observó auditoría interna en su ejercicio de verificación del Plan de Participación Ciudadana.