

Resultados Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

Diciembre 31 de 2021

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2021

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 2021 los siguientes:

- Dar a conocer 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 la información.
- Divulgar la Estrategia formulada por la Entidad para promover la participación de la ciudadanía y Rendición de Cuentas, detallando las principales actividades del año 2021.

Conforme a los objetivos planteados en el plan, se programó realizar a lo largo de la vigencia 2021, una serie de actividades que permitieran alcanzar los logros esperados de acuerdo con las particularidades de la Entidad y sus partes interesadas.

ALISTAMIENTO INSTITUCIONAL

Tomando como referencia lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño definió los lineamientos para la proyección de actividades en los planes institucionales, dentro de los cuales se encuentra el Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas. En este sentido, se realizaron mesas de trabajo y se proyectaron las actividades a desarrollar durante la vigencia 2021, las cuales fueron aprobadas por este ente rector.

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.

- Difusión de las diferentes iniciativas del Plan a través de redes sociales, correo electrónico, página web y canales internos.

La distribución de las actividades a realizar se plasmó en un cronograma que incluyó espacios para la información, el diálogo y el seguimiento institucional, lo que permitió su programación y control.

Para la difusión de la información, se contó con el apoyo de la Gerencia de Comunicaciones y Mercadeo 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 2021 con sus resultados más importantes.

1. Participación de las áreas misionales en ejercicios de participación ciudadana

Uno de aspectos más importantes en los temas de participación ciudadana es la vinculación de las áreas misionales en la programación y ejecución de las actividades, pues son precisamente estas las que tienen un contacto directo con los grupos de interés. En este orden de ideas, la Gerencia de Normalización de Cartera, Gerencia de Inmuebles y la Vicepresidencia de Soluciones para el Estado, generaron a lo largo del año, ejercicios de participación enmarcados en su labor comercial, pero brindando información sobre la gestión institucional y los principales resultados y beneficios alcanzados por la institución a lo largo de su trayectoria.

De este modo, desde la Gerencia de Normalización de Cartera, se realizó un Facebook live, el cual estuvo en cabeza del Gerente de dicha área. Este evento se realizó el 17 de junio de 2021. Durante el evento, se generó un espacio de participación ciudadana en donde se resolvieron las inquietudes de emprendedores, productores del campo, universitarios y comunidad en general para iniciar o retomar un acuerdo de pago con CISA.

Por su parte, la Vicepresidencia de Soluciones para el Estado, el día 14 de octubre de 2021, invitó a sus principales clientes del mercado potencial, a participar en un webinar con el fin de dar a conocer las ventajas de contratar con CISA y el portafolio que ofrece como aliado estratégico de las entidades del Estado.

Con respecto a la Gerencia de Inmuebles, se generó una encuesta sobre los compradores de inmuebles de CISA, así como también a los inmuebles provenientes de la SAE, uno de los principales productos de CISA, la cual, se viene realizando de manera mensual con el fin de conocer la percepción de los clientes frente al proceso de venta y de este modo, implementar acciones de mejora.

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 2021, continúa generando este espacio a través de mecanismos virtuales, que se adaptan a las necesidades producto de la pandemia. Es así como la audiencia pública virtual, fue transmitida a través del canal de youtube de la entidad. La audiencia contó con la participación de la Presidente, de la Vicepresidente de Negocios y del Vicepresidente de Soluciones para el Estado, los cuales, durante aproximadamente una hora, dieron a conocer a los grupos de interés los principales logros y retos asociados a la gestión institucional. Del mismo modo, fue un espacio para dar a conocer las principales estrategias generadas por la entidad producto del COVID. Se destaca que previo al desarrollo del ejercicio, se organizaron diversas campañas a través de redes sociales, página web y medios internos, informando la hora y definiendo el sistema por medio del cual podía ser visualizado el evento. Así durante el evento, se atendieron preguntas de varios participantes que acompañaron a CISA durante el desarrollo de este. Para ver el detalle de los resultados de la Audiencia Virtual de Rendición de Cuentas diríjase al anexo 1 del presente documento.

3. Encuestas de satisfacción a clientes finales

A lo largo de toda la vigencia 2021 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 encuestaron 1.565 personas con un nivel de satisfacción del 95%. Resultado que, comparado con la vigencia anterior, muestra un incremento de 1 punto porcentual. En cuanto a las observaciones y recomendaciones se procedió a su divulgación y envió, a los líderes de los procesos que pueden afectar directamente la prestación de los servicios.

Con respecto a los clientes originadores (Entidades Públicas) y apoyados en el ejercicio de divulgación del Sistema Información y de Gestión de Activos - SIGA, en el portal del SIGA se cuenta con el link <https://www.cisa.gov.co/SIGA/eval%C3%BAenos/>, en el cual se encuentra una encuesta abierta para conocer la opinión de las partes que han interactuado con la plataforma y el soporte prestado. En 2021 de 1.069 entidades asesoradas, 795 realizaron el reporte de información al SIGA y 274 no realizaron reporte alguno. Estas cifras representan un 74.37% de entidades asesoradas y con reporte de información en el sistema, reflejando la capacidad en soporte y asistencia a las entidades que por email han solicitado ayuda.

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 dispuesto diversos canales dentro de los que se destaca:

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. En este sentido y con el fin de mejorar la navegabilidad a través de los contenidos, se realizó un rediseño de este botón en el marco de la puesta en funcionamiento de la a página web institucional. 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 y Visión; Funciones y Deberes; Procesos y Procedimientos; Organigrama; Directorio Personal de Planta; Listado de Agremiaciones; Ofertas de Empleo).
- Información de la Entidad (Listado de Agremiaciones; Entidades y Entes de Control).
- Mecanismos de Contacto (Mecanismos para la Atención al Ciudadano; Localización física, zonas y horarios de atención; Correo electrónico para notificaciones judiciales; Política Editorial y de Actualización de Contenidos; Política de Protección de Datos Personales).
- Información de Interés (Datos abiertos; Convocatorias; Preguntas y respuestas frecuentes; Glosario; Noticias; Calendario de actividades; Información para niñas, niños y adolescentes; Información adicional; Responsabilidades de la Ciudadanía en la Gestión Institucional).

- Presupuesto (Información Presupuestal; Información Financiera).
- Planeación (Planes, metas, objetivos e indicadores de gestión y desempeño).
- Mecanismos de Control (Informes de Gestión, Evaluación y Auditoría; Reportes de Control Interno; Entes de Control; Informes Defensa Judicial; Informe de rendición de la cuenta fiscal a la Contraloría General de la República).
- Instrumentos de Gestión de Información Pública (Trámites y Servicios; Registro de Activos de Información; Índice de Información Clasificada y Reservada; Esquema de Publicación de Información; Programa de Gestión Documental; Tablas de Retención Documental; Tablas de Valoración Documental; Plan Institucional de Archivo – PINAR; Registro de Publicaciones; Costos de Reproducción; Mecanismos para presentar quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información; Informe sobre solicitudes de información pública; Seguimiento a las solicitudes de información pública).
- Rendición de Cuentas y Acciones Anticorrupción.
- Talento Humano.
- Normatividad.
- Contratación.
- Trámites.

5. Planeación institucional con nuestros grupos de interés.

En el mes de diciembre, CISA generó espacios de participación de los diferentes grupos de interés mediante la formulación de estrategias 2022 en cuanto a los diversos planes enmarcados dentro del Decreto 612 de 2018. Para ello, se diseñó un banner en el home principal de la página Web y, del mismo modo, se difundió a través de las redes sociales institucionales, la promoción del proceso y se diseñó la encuesta correspondiente.

Banner Mobile: 1 de Diciembre de 2021



Banner Desktop: 1 de Diciembre de 2021



Twitter: 1 de Diciembre de 2021



Facebook e Instagram: 1 y 7 de Diciembre de 2021



La encuesta culminó el 7 de diciembre de 2021 y arrojó los siguientes resultados:

¿Qué tema considera usted como prioritario en Central de Inversiones S.A – CISA, para que sea incluido dentro del marco de su planeación para la vigencia 2022?



Con respecto a los resultados de la encuesta, es importante destacar, que Central de Inversiones en el marco de su planeación institucional, busca dar solución a los temas prioritarios para los grupos de interés, por ello, dentro de la Vicepresidencia de Soluciones para el Estado se formularan estrategias para ofrecer soluciones a las entidades del Estado para la gestión eficiente los activos improductivos dentro. Del mismo modo, se generará un plan de acción que permita identificar oportunidades de mejora frente al servicio al cliente en los diferentes ámbitos institucionales. Finalmente, como ha sido una constante del gobierno nacional, para la vigencia 2022, se buscará la racionalización de por lo menos un trámite que tenga impacto directo sobre los grupos de interés, como lo es el trámite de “Revisión de crédito – Estado de Deuda”, permitiendo la consulta del estado de deuda de las obligaciones por parte de los deudores de CISA, a través de la página web.

Por otra parte, podemos inferir que en temas de lucha contra la corrupción la entidad viene ejerciendo esfuerzos importantes para evitar este mal que agobia las instituciones estatales y producto de ellos, es que ninguno de los encuestados los proyecta como prioritario. 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 2021, podemos concluir lo siguiente:

- La entidad continúa en su senda de generación de nuevos espacios para el dialogo con la ciudadanía involucrando no solo áreas de apoyo sino también misionales, lo cual se convierte en un gran paso en los procesos de comunicación y rendición de cuentas con los grupos de interés.
- La audiencia pública sigue siendo el ejercicio por excelencia para realizar la rendición de cuentas institucional, ya que en el confluyen los resultados, logros principales y retos de la administración en un espacio de interacción con la alta dirección.
- La audiencia pública, en medio de las condiciones de virtualidad, fue transmitida por el canal de youtube y se consolidó como un espacio innovador que permitió la participación de la ciudadanía.

Elaborado por:

Sandra Viviana Neira Rodríguez
Analista de Planeación

Aprobado por:

Juan Felipe Robles Vanegas
Gerente de Planeación