



CENTRAL DE  
INVERSIONES  
S.A.

# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2014

V3. Octubre 3 de 2014



**CENTRAL DE INVERSIONES S.A.**  
**PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**Contenido**

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA .....	3
2.1. CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA .....	3
3. ESTRATEGIAS DE DIFUSIÓN .....	4
4. FORMAS DE PARTICIPACIÓN .....	4
4.1. MECANISMOS DE PARTICIPACION .....	5
4.2. ESPACIOS DE PARTICIPACION.....	9
5. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	13
6. PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	18
ANEXO No 1 – Marco Legal para la Participación Ciudadana .....	19
ANEXO No 2 – Información de CISA para la Ciudadanía .....	21



## 1. INTRODUCCIÓN

A través de la planeación integrada, Central de Inversiones S.A. – CISA, ha orientado sus esfuerzos para cumplir con los lineamientos promovidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Para el año 2014 y tras un año de implementación del modelo, la entidad se encuentra alineada para realizar un nuevo ejercicio de participación ciudadana. Tomando como base lo realizado en años anteriores y los resultados del FURAG 2013 (Formulario Único de reporte de Avances a la gestión), este nuevo plan 2014 incluye las oportunidades de mejora para seguir promoviendo la democracia participativa y la democratización de nuestra gestión.

A continuación se presenta el Plan de Participación Ciudadana formulado por CENTRAL DE INVERSIONES S.A – CISA con el objeto de generar espacios de interacción efectiva con la ciudadanía, en cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política de Colombia y en las normas que facultan a los ciudadanos para 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:

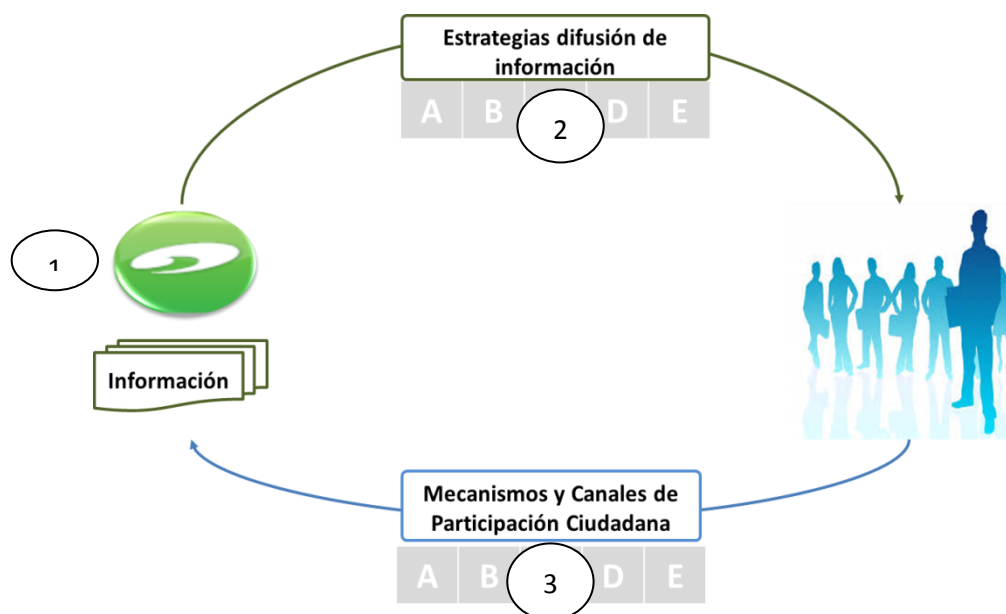


Gráfico No 1

La explicación del diagrama es la siguiente:

1. En cumplimiento a la normatividad vigente CISA ha identificado la información que debe ser puesta a disposición de la ciudadanía a fin de mantenerla informada y generar un dialogo que permita su participación en la gestión de lo público; esta información se encuentra hoy en día publicada en la página web de la entidad [www.cisa.gov.co](http://www.cisa.gov.co)



2. Paralelamente se definen los medios y estrategias para la difusión de la información de forma tal que se asegure el acceso a la misma por parte del ciudadano.
3. A continuación se establecen los mecanismos y canales que le permitan a la comunidad interactuar con la Entidad en diversos escenarios tales como canales virtuales, presenciales, telefónicos y redes sociales para facilitar el dialogo entre éstos interlocutores; dentro de los mecanismos de participación se incluye también la Rendición Permanente de Cuentas con la que CISA pretende, además de informar a los ciudadanos sobre la gestión realizada, tener en cuenta sus aportes para lograr el mejoramiento continuo de su gestión.
4. Una vez definida la Información a suministrar, las Estrategias de Difusión y los Mecanismos de Participación se formuló un Plan Anual de Participación a través del cual estructuran campañas mensuales, en las cuales se hará énfasis en temas particulares de la Entidad y su Gestión para generar el dialogo con la comunidad y permitir su participación tanto en la vigilancia de la gestión como en la planeación de la misma; cabe destacar que a través de este Plan de Participación Ciudadana se abren los espacios para la rendición de cuentas así como para la construcción, en forma participativa, de las políticas y planes estratégicos.

La estructura del presente documento sigue el esquema anterior a lo largo de los diferentes numerales.

## 2. INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA

La información a ser suministrada a la ciudadanía se ha consolidado en el **Anexo No 2 – Información de CISA para la Ciudadanía** - en el cual se identifican los temas y se hace una descripción detallada con base en las directrices del Estado Colombiano establecidas en la Estrategia de Gobierno en Línea, el Plan Anticorrupción y de Atención del Ciudadano y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Esta información se encuentra publicada en la Pagina Web de CISA y se puede acceder a ella a través de los Links presentados en la última columna del cuadro mencionado.

### 2.1. CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA

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

Para el año 2014, CISA continuará trabajando en la ampliación de información de los clientes de cartera /Deudores en relación con sus características demográficas, geográficas, y de actividad ocupacional<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> El Anexo No. 2 del presente documento especifica detalles sobre donde y cuándo encontrar esta información.



### 3. ESTRATEGIAS DE DIFUSIÓN

En el grafico No. 2 se sintetizan las estrategias de difusión utilizadas por CISA en el Plan de Participación Ciudadana para llevar a los ciudadanos la información relevante para ellos.

Se trata de desarrollar e implementar una estrategia integral de comunicación que permita a la Compañía dar a conocer los lineamientos, portafolio de productos y servicios, programas y proyectos de la Entidad a 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.

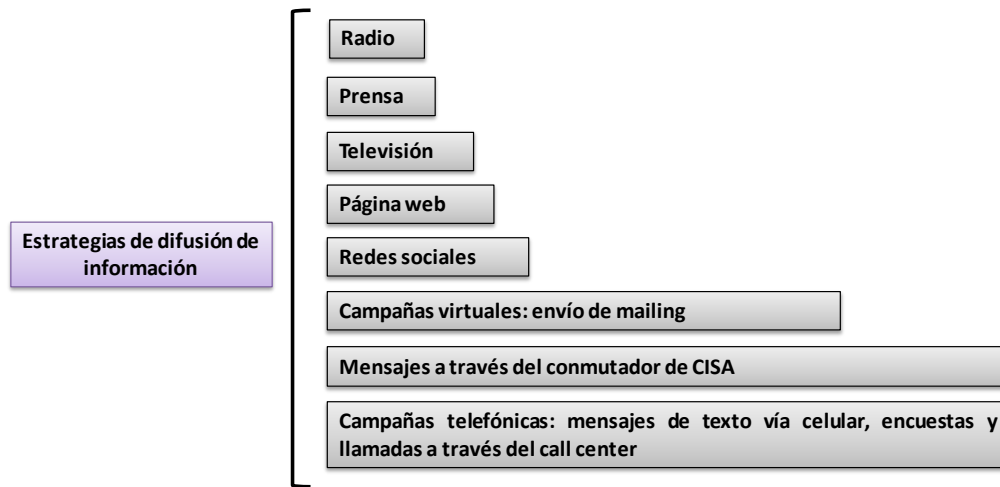


Gráfico No. 2

### 4. FORMAS DE PARTICIPACIÓN

El grafico No. 3 resume los mecanismos y canales a través de los cuales el ciudadano podrá interactuar con CISA en relación con la información que ésta le suministre.

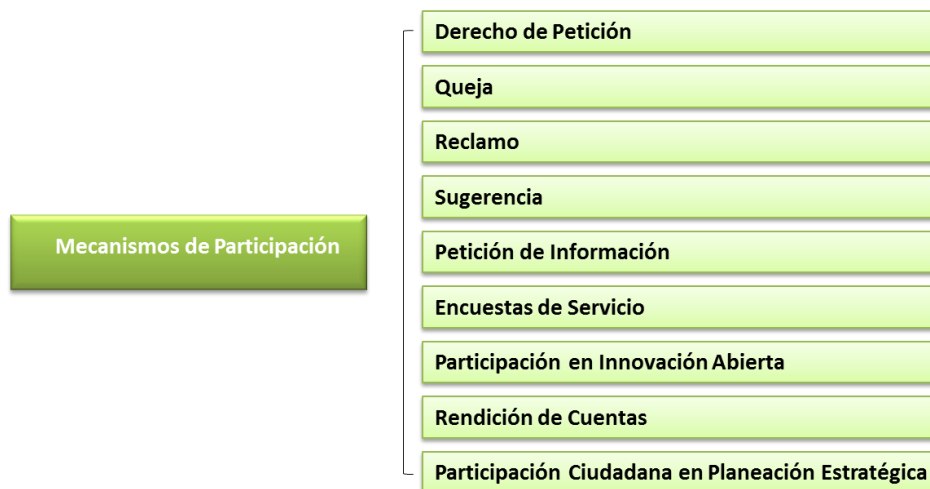


Gráfico No. 3



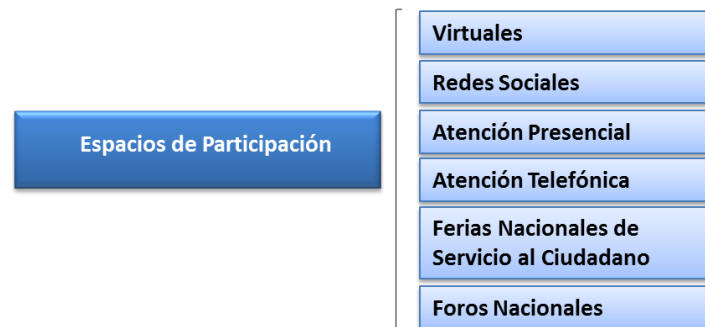


Gráfico No. 3 (cont.)

A continuación se presenta en forma específica cada una de las formas de participación definidas por la organización.

#### 4.1. MECANISMOS DE PARTICIPACION

Central de inversiones S.A., a través de la Circular Normativa 05, define los medios por los cuales pueden participar los ciudadanos, entre éstos se encuentran:

- **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 Integral al Usuario – 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 Colaboradores 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.
- **Encuestas de Servicio:** Cada dos meses se realizan dos encuestas, una a los clientes de cartera /Deudores, de inmuebles y otra a los que visitan nuestras sedes. En estas encuestas les solicitamos que califiquen nuestro servicio y le preguntamos que le mejoraría, adicionaría o eliminaría a los procesos actuales y al servicio que presta CISA. Estas inquietudes se comunican a las diferentes áreas con el fin de mejorar el servicio.

Para la Vigilancia y Control de la Gestión Pública, CISA prevé los siguientes espacios de participación ciudadana:

- **Participación en Innovación Abierta:**

*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.<sup>2</sup>*

Para el año 2014, de acuerdo con la estrategia de Gobierno en línea y la estrategia integral de participación Ciudadana, CISA realizará la convocatoria a los interesados en conocer sus datos abiertos 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.

- **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 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:

---

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



→ **Información:**

Para hacer de la rendición de cuentas un proceso continuo CISA identificó la información esencial de la entidad que le es útil a la ciudadanía, la cual se presenta en el Anexo No. 2.

De otro lado, la entidad 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, en 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 la parte 5 del presente documento (Plan de Participación Ciudadana)

→ **Diálogo:**

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 puesta a su disposición. Para el año 2014 el plan contempla los siguientes momentos y espacios de diálogo:

Presenciales:

- Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano 2014- sujeto a cronograma enviado por el Departamento Nacional de Planeación – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Reuniones de Consulta Individual programadas previamente con la Gerencia de Planeación. Escribanos a [planeacion@cisa.gov.co](mailto:planeacion@cisa.gov.co) para más información.
- Foros a nivel Nacional: Gestión de Activos Públicos.
- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Sector Hacienda 2014

Virtuales

- Proceso continuo de Rendición de Cuentas (publicación periódica de Información según anexo 2 del presente documento)
- Consulta Individual a través de canales virtuales. Programación de cita virtual escribiendo a [planeacion@cisa.gov.co](mailto:planeacion@cisa.gov.co)
- Foro Virtual de Rendición de Cuentas
- Encuentros en Redes Sociales de Preguntas y Respuestas

La programación de estos momentos de diálogo se incluye en la parte 5 de este documento.





➔ **Incentivos:**

CISA, consciente de la importancia de desarrollar y fortalecer la Cultura del Servicio al Ciudadano, implementará un programa de entrenamiento integrado, dirigido a los colaboradores que involucre, entre otros, los siguientes aspectos:

- Ética en la gestión diaria del servidor CISA. Conciencia de Servidor Público, importancia de hacerse parte del mejoramiento de la gestión pública.
- Promover e incentivar en los colaboradores de CISA la cultura de la rendición de cuentas.
- El servicio al cliente con calidad.

Se participara dentro de los planes de capacitación que ofrecerá el DNP a nivel nacional durante el 2014 en los temas de calidad de servicio a través del ser, capacitación avanzada en cultura de servicio y el fortalecimiento la comunicación con el Estado a través de un lenguaje claro. La asistencia a estas capacitaciones esta sujeta a la programación del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y el DNP.

**Evaluación de percepción**

Se realizará una identificación de las actitudes que asumen los servidores de CISA en relación con la difusión de información de nuestro proceso continuo de rendición de cuentas (orientación y asesoría). Estas se realizarán como parte de nuestras encuestas de satisfacción y servirán como insumo para el plan de mejoramiento de la estrategia de participación.

• **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.

El éxito de la participación en la planeación, solo es posible si se cumple con un conjunto de condiciones que garanticen que estos grupos de interés se encuentren informados, tengan la capacidad de asimilar la información y puedan organizarse para poder utilizarla. La Planeación Estratégica de CISA está integrada por cuatro elementos:

<b>Elemento de la Planeación en CISA</b>	<b>Carácter</b>
Papel del Estado y sus requerimientos (Modelo Integrado de Planeación)	De carácter informativo y participativo para la población de interés
Misión, Visión	De carácter informativo para la población de interés
Lineamientos	De carácter informativo para la población de interés
Objetivos y Proyectos Estratégicos	De carácter informativo y participativo para la población de interés



En la página:

<https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ParticipacionCiudadana/ParticipacionPlaneacion.aspx> 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 - Proyectos - Problemáticas - Ejecución de Proyectos - Innovación Abierta en el marco del MIPG.	<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> Según sea el caso

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.

#### 4.2. ESPACIOS DE PARTICIPACION

Central de Inversiones S.A., proporciona diversos canales de comunicación y mecanismos de interacción y participación, que les 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 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.

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.

Igualmente y en cumplimiento a los programas de Gobierno, CISA cuenta con una Oficina de Servicio Integral al Usuario, con señalización y rampa de acceso adecuada, personal idóneo y calificado, capacitado en comunicación en lenguaje de señas 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 horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 5:00 p.m., en jornada continua.

- ✓ **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) 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.
- ✓ Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano: Central de Inversiones S.A. participa activamente en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, que el Departamento Nacional de Planeación institucionalizó a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), con el ánimo de llegar a todas las regiones del país para facilitar el acceso de todos los ciudadanos a los diferentes trámites y servicios de la Administración Pública.

En el año 2014 la estrategia definida por el PNSC continuará orientada a fortalecer la presencia de la Administración Pública en regiones apartadas del país, para lo cual se programaron las ferias en las ciudades:

- 26 de abril: Malambo – Atlántico
- 07 de junio: Tumaco – Nariño
- 26 de julio: Yopal – Casanare
- 06 de septiembre: Caucasia – Antioquia
- 18 de octubre: Puerto Asís – Putumayo
- 29 de noviembre: Riohacha – Guajira

CISA participa en éstas junto con el Sector Hacienda. Aunque el PNSC está comprometido con el cumplimiento del cronograma, es importante tener en cuenta que tanto los lugares como las fechas pueden ser modificados de acuerdo a las condiciones y características que se observen en cada lugar<sup>3</sup>.

- ✓ Foros Nacionales: Central de Inversiones S.A. realiza periódicamente foros a través de los cuales se divulga a las entidades públicas, el papel de CISA como Colector de Activos Públicos para asegurar la aplicación de lo dispuesto en la normatividad aplicable a la Gestión de Activos Públicos.

<sup>3</sup> Consulte en <https://www.servicioalciudadano.gov.co> para mantenerse informado de la programación del PNSC.



- **VIRTUALES:** Para generar acercamiento entre los ciudadanos y la Entidad, CISA ha puesto a su disposición la página web **www.cisa.gov.co** para la adecuada accesibilidad, interoperabilidad y usabilidad WEB.

En forma complementaria con la información publicada en los links Misión, Visión, Normatividad, Denuncie la Corrupción, Directorio, Presupuesto y Balances entre otros, se encuentran los siguientes vínculos:

- **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 al call center haciendo clic a través de la página web, y comunicar sus inquietudes a un agente.
- **Radicación de PQR:** Con la culminación de la implementación durante el 2014 de esta funcionalidad, los ciudadanos podrán radicar y hacer seguimiento de sus peticiones, quejas y reclamos a través de la página web [www.cisa.gov.co](http://www.cisa.gov.co), en el link Servicio Integral al Usuario/Peticiones Quejas y Reclamos.
- **Expedición en línea de certificaciones:** El deudor de cartera que cancele su obligación con CISA estará en capacidad de bajar en línea y sin ningún costo, el paz y salvo de su deuda desde la página web, en el link Productos y Servicios, previo registro.
- **Consulte su trámite:** En la página web [www.cisa.gov.co](http://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 este link los ciudadanos pueden conocer los trámites y servicios que ofrece la entidad, los requisitos, la normatividad aplicable y la forma de hacer seguimiento a los mismos.
- **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 al igual que recibir retroalimentación de moderadores internos quienes se encargan de tener la información y temas de discusión en el orden de lo planeado para la participación ciudadana en diferentes temáticas. A través de los foros los participantes pueden leer, publicar y comentar sobre 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: [cisa@cisa.gov.co](mailto:cisa@cisa.gov.co); [serviciointegral@cisa.gov.co](mailto:serviciointegral@cisa.gov.co); [deudordelestado@cisa.gov.co](mailto:deudordelestado@cisa.gov.co); y [notificacionesjudiciales@cisa.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@cisa.gov.co)



- **Denuncie la corrupción:** Los ciudadanos pueden formular sus denuncias a través de la página web [www.cisa.gov.co](http://www.cisa.gov.co), diligenciando el formulario establecido para tal fin.
  - **Nuevo Canal:** Se trabajará en el diseño e implementación de un APP para apoyar la estrategia comercial de la Entidad mediante la divulgación de la información de los inmuebles comercializables con que cuenta CISA.
- ✓ **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](https://twitter.com/CISA_CENTRAL))
  - **Youtube:** <http://www.youtube.com/user/centraldeinversiones>

## 5. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Una vez definida la Información, los Canales de Difusión y las Formas de Participación se llevó a cabo un ejercicio de segmentación de la información a difundir llegando a la clasificación de la misma en 4 grandes grupos a saber: Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Información a la Ciudadanía, Interacción con la Ciudadanía, y diálogo con la Ciudadanía

Realizado lo anterior se procedió a elaborar un cronograma que va desde el mes de febrero de 2014 hasta enero de 2015 en el cual se determinaron los temas y los contenidos para los cuales se realizarán las campañas de difusión y participación.

El cuadro resumen del Plan es el siguiente:

Mes	Tema	Contenidos	Responsable
Febrero	<b>Información a la Ciudadanía</b> <b>Proceso Continuo de Rendición de Cuentas - Elementos de la Cartilla DAFP</b>	Foro de discusión: Informe de gestión del año 2013 Atención a consultas y profundización de temáticas de interés de la ciudadanía. Ejecución del presupuesto 2013.	Gerencia de Planeación
	<b>Modelo Integrado de Planeación y Gestión</b> <b>Planes de la Entidad</b>	Plan de Participación Ciudadana 2014 Plan Anticorrupción 2014 Plan de Desarrollo Administrativo 2014 Plan de Gobierno en línea 2014 Plan Estratégico 2014	Gerencia de Planeación
	<b>Interacción con la Ciudadanía</b> <b>Intervención Ciudadana en Plan de Participación (fase 1)</b>	Difusión de iniciativa de Intervención Ciudadana a Nuestro Plan de Participación - Web & Redes Sociales Marco Legal para la Participación Ciudadana Instrucciones para Participación en los ajustes al Plan de Participación Foro	Gerencia de Planeación

Mes	Tema	Contenidos	Responsable
Marzo	Interacción con la Ciudadanía <b>Intervención Ciudadana en Plan de Participación (fase 2)</b>	Plan de Participación 2014 modificado según aportes de la ciudadanía.	Gerencia de Planeación
	Información a la Ciudadanía: <b>Proceso Continuo de Rendición de Cuentas - Elementos de la Cartilla DAFP</b>	<p>Qué hacemos en CISA. (Objeto de la Entidad)</p> <p>Misión y visión.</p> <p>Objetivos y funciones.</p> <p>Organigrama.</p> <p>Datos de contacto de servidores públicos.</p> <p>Teléfonos, líneas gratuitas y fax.</p> <p>Localización física sede central y sucursales o regionales.</p> <p>Preguntas y respuestas frecuentes.</p>	Jefatura de Comunicaciones
Abril	Dialogo con la Ciudadanía <b>Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano</b>	Participación en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano durante el primer Cuatrimestre del año 2014 **Sujeto a Programación del DNP**	Jefatura de Servicio Integral al Usuario
	Información a la Ciudadanía: <b>Proceso Continuo de Rendición de Cuentas</b>	Informes de peticiones, denuncias, quejas y reclamos.	Jefatura de Servicio Integral al Usuario
	Información a la Ciudadanía: <b>Proceso Continuo de Rendición de Cuentas - Elementos de la Cartilla DAFP</b>	<p>Quejas y peticiones frecuentes por áreas o servicios institucionales &amp; Cantidad de usuarios y ciudadanos inconformes por servicio o proceso de la entidad.</p> <p>Servicios frente a los cuales hay mayor demanda o queja</p> <p>Nuestras Propuestas de Mejoramiento</p>	Jefatura de Servicio Integral al Usuario
Mayo	Modelo Integrado de Planeación y Gestión <b>GEL – Innovación Abierta – Solución de Problemas. (primer ciclo 2014)</b>	Convocatoria a participación en temáticas de Innovación abierta a realizar a través de CISA.	Gerencia de Procesos y Sistemas
	Información a la Ciudadanía: <b>Proceso Continuo de Rendición de Cuentas - Elementos de la Cartilla DAFP - Trámites y Servicios</b>	<p>Promoción de canales de Participación Ciudadana</p> <p>Listado de nombres de trámites y servicios.</p> <p>Calidad de los servicios.</p> <p>Se realizara la adaptación e implementación del Manual de los protocolos de servicio presentado por el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano en diciembre de 2013.</p>	Jefatura de Servicio Integral al Usuario
Junio	Modelo Integrado de Planeación y Gestión <b>GEL – Innovación</b>	Espacios habilitados para la participación ciudadana en propuesta de soluciones en innovación abierta	Gerencia de Procesos y Sistemas

Mes	Tema	Contenidos	Responsable
	<b>Abierta – Solución de Problemas. (primer ciclo 2014)</b>		
	Información a la Ciudadanía	Asignaciones Salariales	Gerencia de Gestión Humana
	Recursos Humanos	Ofertas de Empleo	Jefatura de Comunicaciones
	CISA	Estructura Organizacional	
	Modelo Integrado de Planeación y Gestión GEL – Innovación	Resultados del primer ciclo de Participación Ciudadana en Innovación Abierta	Gerencia de Procesos y Sistemas
	<b>Abierta – Solución de Problemas. (primer ciclo 2014)</b>		
Julio	Información a la Ciudadanía: <b>Proceso Continuo de Rendición de Cuentas</b>	Informes de peticiones, denuncias, quejas y reclamos.	Jefatura de Servicio Integral al Usuario
	Información a la Ciudadanía: <b>Proceso Continuo de Rendición de Cuentas - Elementos de la Cartilla DAFP</b>	Plan de Mejoramiento Institucional - Resultados Evaluación de la implementación del sistema de gestión de calidad Avances y resultados en el cumplimiento del plan de acción obtenidos a Junio de 2014	Gerencia de Planeación Gerencia de Procesos y Sistemas
	Diálogo con la Ciudadanía <b>Feria Nacional de Servicio al Ciudadano</b>	Participación en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano durante el segundo Cuatrimestre del año 2014 **Sujeto a Programación del DNP**	Jefatura de Servicio al Cliente
Agosto	Información a la Ciudadanía: <b>Proceso Continuo de Rendición de Cuentas - Elementos de la Cartilla DAFP</b>	Estado de los contratos realizados y proyectados en relación con el cumplimiento de metas institucionales. Acciones para garantizar la transparencia en la contratación	Gerencia de Gestión Legal Gerencia de Planeación
	<b>Foro de Preparación para la Rendición de Cuentas Virtual a Realizarse en Octubre de 2014 en alineación con Cartilla de Rendición de Cuentas del DAFP</b>	Avances y resultados en el cumplimiento del plan de acción obtenidos Informe de gestión del Periodo de Rendición de cuentas a Realizar **Periodo sujeto a decisión de la Rendición de Cuentas Sectorial** Habilitación de Foro Virtual Difusión de Iniciativa de Preparación	Gerencia de Planeación
Septiembre			
Octubre	Modelo Integrado de Planeación y Gestión GEL – Innovación <b>Abierta – Solución de Problemas. (segundo ciclo 2014)</b>	Convocatoria a participación en temáticas de Innovación abierta a realizar a través de CISA.	Gerencia de Procesos y Sistemas



Mes	Tema	Contenidos	Responsable
	<p>Información a la Ciudadanía:  <b>Proceso Continuo de Rendición de Cuentas</b></p>	<p>Informes de peticiones, denuncias, quejas y reclamos.</p>	<p>Jefatura de Servicio Integral al Usuario</p>
	<p><b>Rendición de Cuentas Virtual 2014 en alineación con Cartilla de Rendición de Cuentas del DAFP</b></p>	<p>Foro de Rendición de Cuentas Virtual</p>	<p>Gerencia de Planeación</p>
	<p>Modelo Integrado de Planeación y Gestión GEL – Innovación Abierta – Solución de Problemas. (primer ciclo 2014)</p>	<p>Espacios habilitados para la participación ciudadana en propuesta de soluciones en innovación abierta</p>	<p>Gerencia de Procesos y Sistemas</p>
<p><b>Noviembre</b></p>	<p>Interacción con la Ciudadanía  <b>Intervención Ciudadana en Plan de Estratégico (fase 1)</b></p>	<p>Plan Estratégico.</p> <hr/> <p>Exposición de temáticas para la participación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rendición de Cuentas</li> <li>- Elaboración de normatividad</li> <li>- Formulación de Planeación</li> <li>- Formulación y ejecución de políticas, programas y proyectos</li> <li>- Promoción del control social.</li> </ul> <hr/> <p>Instrucciones de participación en Planeación Estratégica.</p>	<p>Gerencia de Planeación</p>
	<p>Información a la Ciudadanía:  <b>Proceso Continuo de Rendición de Cuentas - Elementos de la Cartilla DAFP</b></p>	<p>Resultados de CISA dentro del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014</p>	<p>Gerencia de Planeación</p>
<p><b>Diciembre</b></p>	<p>Modelo Integrado de Planeación y Gestión GEL – Innovación Abierta – Solución de Problemas. (segundo ciclo 2014)</p>	<p>Resultados del segundo ciclo de Participación Ciudadana en Innovación Abierta</p>	<p>Gerencia de Procesos y Sistemas</p>



Mes	Tema	Contenidos	Responsable
	<b>Interacción con la Ciudadanía</b> <b>Intervención Ciudadana en Plan de Estratégico (fase 2)</b>	Resultados de Participación en Planeación <hr/> Propuesta de nuestro Plan Estratégico Ajustado	Gerencia de Planeación
	<b>Diálogo con la Ciudadanía</b> <b>Mecanismos de Participación</b>	Lanzamiento Radicación de PQR por la página Web: En aras de implementar nuevos espacios de interacción con los ciudadanos y herramienta para adelantar gestiones ante CISA, seguimiento de los tiempos de respuesta a sus solicitudes. Se resalta que los trámites registrados por la Entidad ante el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP son gestionados en la organización como PQR. <hr/> Lanzamiento Nuevo Canal: Diseño e implementación de una aplicación móvil con el fin de dar apoyo a la Estrategia comercial mediante la divulgación de los servicios que ofrece la Entidad.	Gerencia de Procesos y Sistemas
	<b>Diálogo con la Ciudadanía</b> <b>Feria Nacional de Servicio al Ciudadano</b>	Participación en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano durante el tercer Cuatrimestre del año 2014 **Sujeto a Programación del DNP**	Jefatura de Servicio al Cliente
	<b>Modelo Integrado de Planeación y Gestión</b> <b>Planes de la Entidad</b>	Plan de Participación Ciudadana 2015 <hr/> Plan Anticorrupción 2015 <hr/> Plan de Desarrollo Administrativo 2015 <hr/> Plan de Gobierno en línea 2015 <hr/> Plan Estratégico 2015	Gerencia de Planeación
<b>Enero 2015</b>	<b>Información a la Ciudadanía:</b> <b>Proceso Continuo de Rendición de Cuentas</b>	Informes de peticiones, denuncias, quejas y reclamos.	Jefatura de Servicio Integral al Usuario
	<b>Información a la Ciudadanía:</b> <b>Proceso Continuo de Rendición de Cuentas - Elementos de la Cartilla DAFP</b>	Plan de Mejoramiento Institucional - Resultados 2014	Gerencia de Planeación



## 6. PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con base en los resultados de la implementación de las encuestas de evaluación de la Rendición de Cuentas a ser realizadas periódicamente CISA realizará acciones de mejoramiento en los procesos y espacios de participación para la construcción de políticas, planeación, rendición de cuentas y la solución de problemas.

Las acciones de mejoramiento identificadas se derivarán en ajustes y actualizaciones de la estrategia para la participación.



## 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) 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 “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.



**ANEXO No 2 – Información de CISA para la Ciudadanía**

Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado / fecha de Publicación/A actualización
<b>Apertura de Datos</b>	Documentación, estructuración de los Datos y Publicación de los conjuntos de Datos	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ProductosServicios/DatosAbiertos.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ProductosServicios/DatosAbiertos.aspx</a>	Publicado
<b>Contratación</b>	Plan Anual de Adquisiciones (PAA) y Contratos Vigentes	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Documentos/PlanContratacion/PLAN_DE_CONTRATACION_2014.pdf">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Documentos/PlanContratacion/PLAN_DE_CONTRATACION_2014.pdf</a>	Publicado
<b>Caracterización de la Ciudadanía</b>	Se cuenta con información de clientes de cartera /Deudores con sus características demográficas (edad y estrato socioeconómico), geográficas, y de actividad ocupacional.	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/ControlEvaluacion.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/ControlEvaluacion.aspx</a>	Actualización Bimensual
<b>Control y Evaluación</b>	Entes de control que vigilan a la entidad	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/ControlEvaluacion.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/ControlEvaluacion.aspx</a>	Publicado
<b>Control y Evaluación</b>	Reportes de control interno	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/ControlEvaluacion.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/ControlEvaluacion.aspx</a>	Publicado



Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado / fecha de Publicación/A ctualización
<b>Defensa Judicial</b>	<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>	<p><a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/DefensaJudicial.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/DefensaJudicial.aspx</a></p>	30/04/2012
<b>Estándares para la atención de peticiones quejas, sugerencias y reclamos</b>	<p>Consideraciones generales-tiempos de respuesta -                      Tiempos de entrega de cada tramite o servicio</p>	<p><a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/ComoSeHacePara.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/ComoSeHacePara.aspx</a></p>	Implementado
<b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>	<p>Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana</p>	<p>Ver documento del Plan de Participación ciudadana:  <a href="#">Formas de Participación Ciudadana</a></p>	Implementado



Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado / fecha de Publicación/A ctualización
<b>Gestión Documental</b>	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/Web/Entidad/GestionDocumental.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/GestionDocumental.aspx</a>	Publicado
<b>Información Financiera y Contable:</b>	Presupuesto aprobado para la vigencia  Información histórica presupuestal	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PresupuestoBalance/InformacionPresupuestal.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PresupuestoBalance/InformacionPresupuestal.aspx</a>	Publicado
<b>Información Financiera y Contable:</b>	Estados financieros	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PresupuestoBalance/InformacionPresupuestal.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PresupuestoBalance/InformacionPresupuestal.aspx</a>  <a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PresupuestoBalance/InformacionFinanciera.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PresupuestoBalance/InformacionFinanciera.aspx</a>	Publicado
<b>Información General de la Entidad</b>	Misión y visión  Objetivos y funciones	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/QueHacemosCisa.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/QueHacemosCisa.aspx</a>	Publicado
<b>Información General de la Entidad</b>	Organigrama	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/EstructuraOrganica.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/EstructuraOrganica.aspx</a>	Publicado
<b>Información General de la Entidad</b>	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/Web/Entidad/OtrasEntidades.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/OtrasEntidades.aspx</a>	Publicado
<b>Información General</b>	Datos de contacto de servidores públicos	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/OtrasEntidades.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/OtrasEntidades.aspx</a>	Publicado





Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado / fecha de Publicación/A ctualización
<b>de la Entidad</b>		<a href="http://www.cisa.gov.co/Entidad/Directorio.aspx">b/Entidad/Directorio.aspx</a>	
<b>Información General de la Entidad</b>	Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuenta la entidad	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/CuentenosSuCaso.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/CuentenosSuCaso.aspx</a>	Publicado
<b>Información General de la Entidad</b>	Teléfonos, líneas gratuitas y fax	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA</a>	Publicado
<b>Información General de la Entidad</b>	Localización física sede central y sucursales o regionales	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA</a>	Publicado
<b>Información General de la Entidad</b>	Preguntas y respuestas frecuentes	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/PreguntasFrecuentes.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/PreguntasFrecuentes.aspx</a>	Publicado
<b>Información General de la Entidad</b>	Glosario	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/Glosario.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/Glosario.aspx</a>	Publicado
<b>Información General de la Entidad</b>	Noticias	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA</a>	Publicado
<b>Información General de la Entidad</b>	Información para niños	<a href="https://www.cisa.gov.co/ninos/">https://www.cisa.gov.co/ninos/</a>	Publicado
<b>Información General de la Entidad</b>	Calendario de actividades	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/CalendarioDeActividades.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/CalendarioDeActividades.aspx</a>	Publicado



Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado / fecha de Publicación/A ctualización
<b>Información General de la Entidad</b>	Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Documentos/PeticionesQuejasReclamos/CARTA-DE-TRATO-DIGNO-AL-CIUDADANO-Agosto2013.pdf">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Documentos/PeticionesQuejasReclamos/CARTA-DE-TRATO-DIGNO-AL-CIUDADANO-Agosto2013.pdf</a>	Publicado
<b>Información General de la Entidad</b>	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/Web/Entidad/Normatividad.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/Normatividad.aspx</a>	Publicado
<b>Información General de la Entidad</b>	políticas, manuales técnicos o lineamientos que produzca la entidad	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/SistemaIntegradoGestion.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/SistemaIntegradoGestion.aspx</a>	Publicado
<b>Información General de la Entidad</b>	Información principal en otro idioma	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Default.aspx?leng=EN&amp;I=ENG">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Default.aspx?leng=EN&amp;I=ENG</a>	Publicado
<b>Información General de la Entidad</b>	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
<b>Información General de la Entidad</b>	Publicación de Información en audio y/o video	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/AudioVideo.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/AudioVideo.aspx</a>	Publicado



Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado / fecha de Publicación/A ctualización
<b>Información General de la Entidad</b>	Cronograma Definitivo y compilado de actividades de Rendición de cuentas 2014	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/CalendarioDeActividades.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/CalendarioDeActividades.aspx</a>	habilitado
<b>Mecanismos para mejorar la atención</b>	Procedimientos de atención de PQR y denuncias de acuerdo a la normatividad	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/PeticionesQuejasReclamoss.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/PeticionesQuejasReclamoss.aspx</a>	Implementado
<b>Peticiones, denuncias, quejas y reclamos</b>	Informe de peticiones, denuncias, quejas y reclamos	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/PeticionesQuejasReclamoss.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/PeticionesQuejasReclamoss.aspx</a>	Publicado
<b>Peticiones, denuncias, quejas y reclamos</b>	Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de quejas o reclamos.	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/PreguntasFrecuentes.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/PreguntasFrecuentes.aspx</a>  <a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/ComoSeHacePara.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/ComoSeHacePara.aspx</a>	Publicado
<b>Peticiones, denuncias, quejas y reclamos</b>	Disposición de un enlace en la página web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (Artículo 76 Ley 1474 de 2011).	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/CuentenosSuCaso.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/CuentenosSuCaso.aspx</a>  <a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/PreguntasFrecuentes.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/PreguntasFrecuentes.aspx</a>	Publicado



Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado / fecha de Publicación/A ctualización
<b>Planeación Gestión y Control</b>	Plan Estratégico Sectorial	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PlanesEntidadResultados/PlanesEstrategicosDeAccion.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PlanesEntidadResultados/PlanesEstrategicosDeAccion.aspx</a>	Publicado
	Plan Estratégico Institucional		
	Plan de Acción Anual		
<b>Planeación Gestión y Control</b>	Informes de Gestión	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/InformesDeGestion.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/InformesDeGestion.aspx</a>	publicado
<b>Planeación Gestión y Control</b>	Metas e indicadores de Gestión	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/SistemaIntegradoGestion.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/SistemaIntegradoGestion.aspx</a>	Publicado
<b>Planeación Gestión y Control</b>	Planes de Mejoramiento	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PlanesEntidadResultados/PlanesMejoramientoCGR.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PlanesEntidadResultados/PlanesMejoramientoCGR.aspx</a>	Publicado
<b>Planeación Gestión y Control</b>	Informes de empalme	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/RendicionDeCuentas.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/RendicionDeCuentas.aspx</a>	Publicado
	* 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.		
<b>Planeación Gestión y Control</b>	La entidad publica otros planes relacionados con: Plan anticorrupción	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PlanesEntidadResultados/ModeloIntegrado/EstrategiasAnticorrupcion.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PlanesEntidadResultados/ModeloIntegrado/EstrategiasAnticorrupcion.aspx</a>	31/01/2014



Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado / fecha de Publicación/A ctualización
<b>Planeación Gestión y Control</b>	Planes relacionados con: Plan de rendición de cuentas	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/RendicionDeCuentas.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/RendicionDeCuentas.aspx</a>	31/01/2014
<b>Planeación Gestión y Control</b>	Planes relacionados con: Plan de Atención al ciudadano	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ParticipacionCiudadana/PlanParticipacion.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ParticipacionCiudadana/PlanParticipacion.aspx</a>	31/01/2014
<b>Planeación Gestión y Control</b>	Planes relacionados con: Estrategia antitrámites	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PlanesEntidadResultados/Modelointegrado/EstrategiasAnticorruptcion.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PlanesEntidadResultados/Modelointegrado/EstrategiasAnticorruptcion.aspx</a>	Publicado
<b>Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada</b>	Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos (carta de trato digno)	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Documentos/PeticionesQuejasReclamos/CARTA-DE-TRATO-DIGNO-AL-CIUDADANO-Agosto2013.pdf">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Documentos/PeticionesQuejasReclamos/CARTA-DE-TRATO-DIGNO-AL-CIUDADANO-Agosto2013.pdf</a>	Implementado
<b>Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada</b>	Descripción de los procedimientos tramites y servicios	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Tramites/TramitesServicios.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Tramites/TramitesServicios.aspx</a>	Implementado



Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado / fecha de Publicación/A ctualización
<b>Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada</b>	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/Web/ServicioAlCliente/ComoSeHacePara.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/ComoSeHacePara.aspx</a>	Implementado
<b>Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada</b>	Horarios y puntos de atención	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/</a>	Implementado
<b>Recurso Humano</b>	Manual de funciones y de competencias laborales	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/GestionHumana.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/GestionHumana.aspx</a>	Publicado
<b>Recurso Humano</b>	Perfiles de los funcionarios principales	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/GestionHumana.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/GestionHumana.aspx</a>	Publicado
<b>Recurso Humano</b>	Asignaciones salariales	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/GestionHumana.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/GestionHumana.aspx</a>	Publicado



Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado / fecha de Publicación/A ctualización
<b>Recurso Humano</b>	Ofertas de empleo	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Tra bajeConNosotros.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Tra bajeConNosotros.aspx</a>	Implementado
<b>Trámites y servicios</b>	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/We b/Tramites/TramitesServicios.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/We b/Tramites/TramitesServicios.aspx</a>	Publicado
<b>Información para Rendición de cuentas según la cartilla rendición de cuentas - Departamento Administrativo de la Función Pública</b>	<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/We b/Entidad/ControlInformesGestion/Rendicion DeCuentas.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/We b/Entidad/ControlInformesGestion/Rendicion DeCuentas.aspx</a>	Proceso Continuo



Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado / fecha de Publicación/A ctualización
<b>Información para Rendición de cuentas según la cartilla rendición de cuentas - Departamento Administrativo de la Función Pública</b>	<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 meritocrática de gerentes públicos</li> <li>• Quejas y peticiones frecuentes por áreas o servicios institucionales</li> <li>• Peticiones de interés general</li> </ul>	<a href="https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/RendicionDeCuentas.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/RendicionDeCuentas.aspx</a>	Proceso Continuo





Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado / fecha de Publicación/A ctualización
<b>Información para Rendición de cuentas según la cartilla rendición de cuentas - Departamento Administrativo de la Función Pública</b>	<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/Web/Entidad/ControlInformesGestion/RendicionDeCuentas.aspx">https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/RendicionDeCuentas.aspx</a>	Proceso Continuo



**¡Gracias por su participación!**

**Si requiere mayor información, escribanos a [cisa@cisa.gov.co](mailto:cisa@cisa.gov.co),  
[serviciointegral@cisa.gov.co](mailto:serviciointegral@cisa.gov.co), [planeacion@cisa.gov.co](mailto:planeacion@cisa.gov.co)**

