

CENTRAL DE
INVERSIONES
S.A.

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2015

CENTRAL DE INVERSIONES S.A.
PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	2
2. INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA.....	4
3. ESTRATEGIAS DE DIFUSIÓN	4
4. FORMAS DE PARTICIPACIÓN	5
4.1. MECANISMOS DE PARTICIPACION	5
4.2. ESPACIOS DE PARTICIPACION	9
5. CRONOGRAMA: PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2015	13
6. PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	14
ANEXO No 1 – Marco Legal para la Participación Ciudadana	15
ANEXO No 2 – Información de CISA para la Ciudadanía	17

1. INTRODUCCIÓN

El Plan de Participación Ciudadana y Rendición de cuentas 2015 de CISA está orientado al cumplimiento de los objetivos de transparencia incluidos en el Plan de Gobierno en Línea, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (decretos 2693, 2641 y 2482 de 2012). Igualmente al cumplimiento de los mandatos de disponibilidad y contenido de información definidos por la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (Ley 1712 de 2014) y de las demás estrategias metodológicas incluidas en el Manual Único de Rendición de Cuentas.¹

En función de los resultados obtenidos en años pasados, el Plan de Participación Ciudadana de CISA se encuentra en un punto de madurez que implica:

- (i) Continuar con la divulgación y actualización de información para la ciudadanía en el marco de un proceso continuo de rendición de cuentas,
- (ii) Reevaluar y mejorar ,en la medida que sea posible, todo aspecto necesario para alcanzar un Proceso de Participación transparente, más participativo y accesible y
- (iii) Realizar los esfuerzos necesarios para estar al día en el cumplimiento de la normatividad que se vaya generando en relación con el tema.

Considerando los diferentes compromisos que la entidad adquiere a través de los diferentes decretos reglamentarios (GEL, MIPG, Estatuto Anticorrupción), el plan 2015 incluye elementos tales como ubicación de Información publicada, difusión de datos abiertos, espacios y tiempos de interacción y participación (políticas, planes y programas, acciones de diálogo, promoción de participación en la Rendición de Cuentas y solución de problemas con la participación abierta de la ciudadanía).

El Plan de Participación Ciudadana formulado por CENTRAL DE INVERSIONES S.A – CISA pretende generar espacios de interacción efectiva con la ciudadanía privilegiando la aplicación de 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:

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



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 propiciar el diálogo 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
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.

Definida la Información a suministrar, las Estrategias de Difusión y los Mecanismos de Participación se formuló un Plan Anual de Participación 2015 a través del cual se 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

El Estado Colombiano, a través de diferentes directrices, ha definido la información mínima que debe brindarse a la ciudadanía en cumplimiento al principio de transparencia, con el ánimo de promover una activa participación ciudadana.

La publicación permanente y actualizada de dicha información es fundamental para la exitosa implementación de un Plan de Participación Ciudadana y de un proceso continuo de Rendición de Cuentas; con base en ello, CISA realizó una exhaustiva revisión de los documentos a publicar y procedió a su incorporación en la Página Web de la Entidad; dicha información se ha consolidado en el **Anexo No 2 – Información de CISA para la Ciudadanía** - en el cual se identifican los temas , se hace una breve descripción de los mismos y se puede acceder través de los vínculos presentados.

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 dar a conocer La Entidad, su portafolio de productos y servicios, los programas y proyectos en ejecución, así como la demás información de interés para los diferentes segmentos: Ciudadanos, Clientes, Entidades del Estado y Público en general y de contar con herramientas que faciliten la interacción de CISA con los diferentes segmentos.



Estrategias de difusión
de Información

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

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 basado en la información que ésta le suministre, o simplemente cuando desee comunicarse con ella para expresar su opinión sobre diversos temas o solicitar información de su interés:



Gráfico No. 3

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

4.1. MECANISMOS DE 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 para plantear sus inquietudes con el fin de obtener una pronta respuesta, que debe brindar soluciones de fondo, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia).

El ciudadano puede interponer un derecho de petición a través del Formulario de Peticiones, Quejas y Reclamos de la página web, seleccionando la opción "Servicio Integral al Usuario – Peticiones Quejas y Reclamos" diligenciando correctamente sus nombres, apellidos, cédula, correo electrónico y los hechos que fundamentan el mismo. 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) e inmuebles y otra a los que visitan las sedes de CISA. En estas encuestas se solicita calificar el servicio recibido y se indaga sobre propuestas para la mejora de los procesos actuales y al servicio que presta La Entidad. Estas inquietudes se comunican a las diferentes áreas con el fin de mejorar el servicio.
- **Participación en Innovación y datos abiertos:**

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

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

Para el año 2015, de acuerdo con la estrategia de Gobierno en Línea y la estrategia integral de participación Ciudadana, CISA continuará convocando a los interesados en conocer sus datos abiertos y problemáticas para que mediante su utilización, ellos puedan participar en la solución de problemas a través de espacios de innovación abierta.

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

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

Tiene como objetivo involucrar a la comunidad en temas relacionados con el direccionamiento de la Entidad a través de la generación de espacios en donde la ciudadanía puede contribuir significativamente.

En la página:

<https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ParticipacionCiudadana/ParticipacionPlaneacion.aspx> se encontrarán los temas propuestos a la ciudadanía en materia de planeación al igual que una invitación a participar por medio de los canales previstos de acuerdo con el cronograma del año 2015 (Ver Numeral 5 del presente documento).

- **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.

A partir del análisis de resultados en materia de rendición de cuentas realizada a lo largo del año 2014, se llegó a la conclusión de que CISA surte efectivamente el proceso de Información pertinente, funcional, accesible, oportuna y coherente para la Ciudadanía. No pasa lo mismo a la hora de establecer puentes de comunicación que permitan realizar ejercicios de diálogo. Por tal razón, para el año 2015 la prioridad de CISA será la ejecución efectiva de espacios de diálogo los cuales se profundizan en el Numeral 5 del presente documento.

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:

➔ **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 a través de las cuales se hará énfasis en determinada información, para así llamar la atención de la ciudadanía en temas claves de la gestión; estas campañas mensuales se presentan en el Numeral 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 2015 el plan contempla los siguientes momentos y espacios de diálogo:

Presenciales:

- Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano 2015- 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 para lo cual los ciudadanos deben escribir al correo planeacion@cisa.gov.co
- Foros a nivel Nacional en los cuales se informa sobre la Gestión de Activos Públicos que realiza la entidad.
- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Virtuales

- Proceso continuo de Rendición de Cuentas (publicación permanente 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
- Foro Virtual de Rendición de Cuentas
- Encuentros en Redes Sociales de Preguntas y Respuestas

La programación de estos momentos de diálogo se incluye en el Numeral 5 de este documento.

→ **Incentivos:**

CISA, consciente de la importancia de desarrollar y fortalecer la Cultura del Servicio al Ciudadano y de Rendición de cuentas, implementará un programa de entrenamiento integrado, dirigido a los colaboradores al igual que una campaña que premie los conocimientos en materia de transparencia y participación ciudadana.

4.2. ESPACIOS DE PARTICIPACION (Canales de Atención)

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

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

- **PRESENCIALES:** Son espacios en los cuales el ciudadano tiene interacción directa con representantes de la Entidad en tiempo real entre los que se encuentran:
 - ✓ Atención Presencial en oficinas: CISA cuenta con puntos de atención en la Dirección General y cada una de sus Sucursales, con accesibilidad y señalización adecuada para el fácil acceso y movilidad de los ciudadanos y cuenta con ventanillas de atención, éstos se encuentran ubicados en:
 - Dirección General y Sucursal Bogotá.
Calle 63 No. 11-09
 - Sucursal Medellín.
Carrera 43 A No. 34 – 95 Local 100 Almacentro
 - Sucursal Cali.
Calle 13 No. 73 – 116 Local 103
 - Sucursal Barranquilla.
Ubicada en la carrera 54 No. 68 – 196 Edificio Prado office Center Oficina: 201- horario

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

De otra parte, en cumplimiento a los programas de Gobierno, CISA cuenta con una Oficina de Servicio Integral al Usuario, con señalización y rampa de acceso adecuada para la atención de los trámites y servicios ofrecidos por la entidad. Esta oficina se encuentra ubicada en la calle 63 No.11-09 local 9 con atención de lunes a viernes de 8:00 a 5:00 p.m., en jornada 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 2015 la estrategia definida por el PNSC continuará orientada a fortalecer la presencia de la Administración Pública en regiones apartadas del país. CISA visitará algunas de estas ferias en función del presupuesto aprobado en 2015. El cronograma del Plan de participación ciudadana presentado en el Numeral 5 del presente documento incluye una programación tentativa para el año. 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 lugar³.

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

- ✓ **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.

- **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 , la cual, además de la información publicada, cuenta con vínculos para los siguientes espacios de participación virtual:
 - **Chat en línea:** A través de este servicio, el ciudadano puede interactuar con uno de los agentes del Call Center de CISA, quien le podrá suministrar cualquier tipo de información.
 - **Llamada al Call Center:** El ciudadano puede comunicarse 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 pueden radicar y hacer seguimiento de sus peticiones, quejas y reclamos a través de la página web www.cisa.gov.co, en el link Servicio Integral al Usuario/Peticiones Quejas y Reclamos/ Registre su PQR aquí. En este mismo link, se puede hacer seguimiento a cualquier petición registrada.
 - **Expedición en línea de certificaciones:** El deudor de cartera que cancele su obligación con CISA puede bajar en línea y sin ningún costo, el paz y salvo de su deuda desde la página web, en el link Cartera/ Paz y Salvo, previo registro.
 - **Consulte su trámite:** En la página web www.cisa.gov.co, en los links Trámites-Consulte su trámite, los ciudadanos pueden averiguar en qué parte del proceso se encuentra el trámite que realizaron ante CISA y recibirán respuesta a vuelta de correo electrónico.
 - **Trámites y servicios:** En el link Tramites/ Tramites y Servicios encuentra nuestra ventanilla única de trámites y servicios CISA, con un solo clic puede realizar los trámites y servicios de forma fácil y segura.
 - **Buzón de sugerencias:** A través del link Buzón de Sugerencias los ciudadanos pueden dar ideas o propuestas para mejorar el servicio de la Entidad.
 - **Cuéntenos su caso:** Mediante este mecanismo los ciudadanos podrán exponer su problema en particular, la opción aplica solo para carteras adquiridas por CISA.
 - **Foros:** Los foros dispuestos en CISA son utilizados como espacios de socialización que ofrecen la posibilidad intercambiar opiniones con personas de diferentes perfiles 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 temas diversos. La ciudadanía puede acceder a los distintos foros de CISA a través de la página:

<https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ParticipacionCiudadana/ForosParticipacion.aspx>

- **Correos Electrónicos Institucionales:** La Entidad cuenta con los siguientes correos para facilitar el contacto a través de este medio: serviciointegral@cisa.gov.co; cisa@cisa.gov.co; cartera@cisa.gov.co y notificacionesjudiciales@cisa.gov.co
- **Denuncie la corrupción:** Los ciudadanos pueden formular sus denuncias a través de la página web www.cisa.gov.co, diligenciando el formulario establecido para tal fin.
- **Aplicativo para Smartphones y Tabletas:**
El app CISA que estará disponible para sistemas Android y i.OS ofrece la suscripción al servicio de información sobre Inmuebles próximos a ingresar a inventario), adicionalmente provee Información de inmueble en el inventario la consultas de deuda y solicitudes de contacto.

✓ **Redes Sociales:** CISA cuenta con los siguientes espacios en las principales redes sociales:

- **Facebook:** <http://www.facebook.com/pages/CISA-Central-de-Inversiones-SA/171495729546334>
- **Twitter:** [@cisa_central](https://twitter.com/CISA_CENTRAL) (https://twitter.com/CISA_CENTRAL)
- **Youtube:** <http://www.youtube.com/user/centraldeinversiones>

Para el año 2015 se mantendrá la página de temas del mes de CISA en <https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Temas-del-Mes.aspx> como espacio principal para centralizar la ejecución del cronograma.

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) Ley 1712 de 2014, Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- s) 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	Ruta de publicación	Estado / fecha de Publicación
Información General de la Entidad	Misión y visión Objetivos, funciones y deberes	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/QueHacemosCisa.aspx	Publicado
Información General de la Entidad	Organigrama – Estructura Orgánica	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/EstructuraOrganica.aspx	Publicado
Información General de la Entidad	Directorio de entidades: listado de entidades que pertenecen al sector o a la Administración, dirección y teléfono.	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/OtrasEntidades.aspx	Publicado
Información General de la Entidad	Datos de contacto de servidores públicos - Directorio, cargo, email, extensión	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/Directorio.aspx	Publicado
Información General de la Entidad	Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/CuentenosSuCase.aspx	Publicado
Información General de la Entidad	Teléfonos, líneas gratuitas y fax	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA	Publicado
Información General de la Entidad	Localización física sede central y sucursales o regionales – Horarios de Atención	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Tramites/ConsultasEnLinea/SedesDeAtencion.aspx	Publicado
Información General de la Entidad	Preguntas y respuestas frecuentes	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/PreguntasFrecuentes.aspx	Publicado
Información General de la Entidad	Glosario	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/Glosario.aspx	Publicado
Información General de la Entidad	Noticias	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA	Publicado
Información General de la Entidad	Información para niños	https://www.cisa.gov.co/ninos/	Publicado
Información General de la Entidad	Calendario de actividades	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/CalendarioDeActividades.aspx	Publicado

Tema	Descripción de Información	Ruta de publicación	Estado / fecha de Publicación
Información General de la Entidad	Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Documentos/PeticionesQuejasReclamos/CARTA-DE-TRATO-DIGNO-AL-CIUDADANO-Agosto2013.pdf	Publicado
Información General de la Entidad	Normatividad (leyes, decretos, ordenanzas, acuerdos, políticas y lineamientos)	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/Normatividad.aspx	Publicado
Información General de la Entidad	políticas, manuales técnicos o lineamientos que produzca la entidad	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/SistemaIntegradoGestion.aspx	Publicado
Información General de la Entidad	Información principal en otro idioma	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Default.aspx?leng=EN&I=ENG	Publicado
Información General de la Entidad	Implementación de buzones de Correo electrónico para la recepción de notificaciones judiciales	mailto:notificacionesjudiciales@cisa.gov.co	Publicado
Información General de la Entidad	Publicación de Información en audio y/o video	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/AudioVideo.aspx	Publicado
Recurso Humano	Manual de funciones y de competencias laborales	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/GestionHumana.aspx	Publicado
Recurso Humano	Perfiles de los funcionarios principales	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/GestionHumana.aspx	Publicado
Recurso Humano	Asignaciones salariales	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/GestionHumana.aspx	Publicado
Recurso Humano	Ofertas de empleo	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/TrabajeConNosotros.aspx	Implementado
Rendición de Cuentas: Compilación de fuentes de Información (Manual único de Rendición de Cuentas)	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución Presupuestal • Estados Financieros • Plan de Acción • Programas y Proyectos en Ejecución • Informes de Gestión • Metas e indicadores de gestión 	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/RendicionDeCuentas.aspx	Proceso Continuo

Tema	Descripción de Información	Ruta de publicación	Estado / fecha de Publicación
	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de entes de control que vigilan a la Entidad • Procesos Contractuales • Gestión Contractual • Cambios en el sector o en la población beneficiaria. • Planes de Mejora 		
Cronograma de Rendición de Cuentas	Cronograma Definitivo y compilado de actividades de Rendición de cuentas 2015	Remítase al cronograma publicado en el capítulo 5 del plan de participación ciudadana.	Implementado
Canales de atención	Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana	Ver capítulo 4 (Formas de Participación Ciudadana) dentro Plan de Participación ciudadana	Implementado
Caracterización de la Ciudadanía	Se cuenta con información de clientes de cartera /Deudores con sus características demográficas (edad y estrato socioeconómico), geográficas, y de actividad ocupacional.	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/PeticionesQuejasReclamos.aspx	Publicado
Información Financiera y Contable:	Presupuesto aprobado para la vigencia Información histórica presupuestal	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PresupuestoBalance/InformacionPresupuestal.aspx	Publicado
Información Financiera y Contable:	Estados financieros	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PresupuestoBalance/InformacionPresupuestal.aspx https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PresupuestoBalance/InformacionFinanciera.aspx	Publicado
Planeación Gestión y Control	Lineamientos, Metas y Objetivos de conformidad con sus programas operativos	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PlanesEntidadResultados/PlanesEstrategicosDeAccion.aspx	Publicado
Planeación Gestión y Control	Plan Estratégico Sectorial Plan Estratégico Institucional Plan de Acción Anual	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PlanesEntidadResultados/PlanesEstrategicosDeAccion.aspx	Publicado

Tema	Descripción de Información	Ruta de publicación	Estado / fecha de Publicación
Planeación Gestión y Control	Informes de Gestión	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/InformesDeGestion.aspx	publicado
Planeación Gestión y Control	Metas e indicadores de Gestión	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/SistemaIntegradoGestion.aspx	Publicado
Planeación Gestión y Control	Planes de Mejoramiento	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PlanesEntidadResultados/PlanesMejoramientoCGR.aspx	Publicado
Planeación Gestión y Control	<p>Informes de empalme</p> <p>* 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.</p>	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/RendicionDeCuentas.aspx	Publicado
Planeación Gestión y Control	La entidad publica otros planes relacionados con: Plan anticorrupción y atención al Ciudadano	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PlanesEntidadResultados/ModeloIntegrado/EstrategiasAnticorruccion.aspx	31/01/2015
Planeación Gestión y Control	Planes relacionados con: Plan de rendición de cuentas	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/RendicionDeCuentas.aspx	Publicado
Planeación Gestión y Control	Planes relacionados con: Estrategia anti-trámites	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PlanesEntidadResultados/ModeloIntegrado/EstrategiasAnticorruccion.aspx	Publicado
Apertura de Datos	Documentación, estructuración de los Datos y Publicación de los conjuntos de Datos	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ProductosServicios/DatosAbiertos.aspx	Publicado
Esquemas de Publicación	Política Editorial	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Documentos/Politica-Editorial-y-de-Actualizacion.pdf	Publicado
Control y Evaluación	Entes de control que vigilan a la entidad - mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y vigilancia	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/ControlEvaluacion.aspx	Publicado

Tema	Descripción de Información	Ruta de publicación	Estado / fecha de Publicación
Control y Evaluación	Reportes de control interno	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/ControlEvaluacion.aspx	Publicado
Control y Evaluación	Auditoría	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/ControlEvaluacion.aspx	Publicado
Contratación	Plan Anual de Adquisiciones (PAA)	https://www.cisa.gov.co/cmsportalcisa/Documentos/PlanContratacion/Plan_de_Contratacion.pdf	Publicado
Contratación	Contrataciones adjudicadas; Contratos de Prestación de Servicios personas naturales; Plazos de Cumplimiento de los contratos	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Tramites/Contratacion/ContratosVigentes.aspx	Publicado
Contratación	Sus procedimientos, lineamientos, políticas en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones.	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Documentos/MANUAL%20DE%20CONTRATACION.pdf	Publicado
Servicio Integral al Usuario / Detalles del Servicio	Detalles pertinentes sobre todo servicio que brinde directamente al público, incluyendo normas, formularios y protocolos de atención.	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Tramites/TramitesServicios.aspx	Publicado
Servicio Integral al Usuario / Mecanismos para mejorar la atención	Procedimientos de atención de PQR y denuncias de acuerdo a la normatividad	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/PeticionesQuejasReclamos.aspx	Implementado
Servicio Integral al Usuario / Peticiones, denuncias, quejas y reclamos	Informe de peticiones, denuncias, quejas y reclamos	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/PeticionesQuejasReclamos.aspx	Publicado
Servicio Integral al Usuario / Peticiones, denuncias, quejas y reclamos	Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de quejas o reclamos.	Publicado en las Carteleras de CISA En cualquier momento, puede contactar al Jefe de Servicio Integral al Usuario: Nombre: Cristina Bravo Email: serviciointegral@cisa.gov.co Teléfono: 5460400 ext: 4239	Publicado

Tema	Descripción de Información	Ruta de publicación	Estado / fecha de Publicación
Servicio Integral al Usuario / Peticiones, denuncias, quejas y reclamos	Disposición de un enlace en la página web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (Artículo 76 Ley 1474 de 2011).	https://www.cisa.gov.co/CmsPortalCisa/IniciarSesion.aspx?red=/Web/ServicioAlCliente/RadicadoPQR.aspx	Publicado
Servicio Integral al Usuario / Estándares para la atención de PQR's	Consideraciones generales- tiempos de respuesta - Tiempos de entrega de cada tramite o servicio	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/ComoSeHacePara.aspx	Implementado
Servicio Integral al Usuario / Trámites y servicios	Descripción de los procedimientos trámites y servicios - Listado de nombres de trámites y servicios, cada uno enlazado a la información registrada en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y en el Portal del Estado Colombiano (PEC).	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Tramites/TramitesServicios.aspx	Implementado
Servicios, Procedimientos y funcionamiento	Políticas, manuales técnicos o lineamientos que produzca la entidad	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/SistemaIntegradoGestion.aspx https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/CodigoDelBuenGobierno.aspx https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Documentos/SALUDOCUPACIONAL.pdf	Publicado
Servicios, Procedimientos y funcionamiento	Una descripción de los procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas; Gerencia de Procesos y Sistemas	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Tramites/TramitesServicios.aspx	Publicado
Servicios, Procedimientos y funcionamiento	Un registro de publicaciones que contenga los documentos publicados de conformidad con la presente ley y automáticamente	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ProductosServicios/DatosAbiertos.aspx	31/03/2015

Tema	Descripción de Información	Ruta de publicación	Estado / fecha de Publicación
	disponibles, así como un Registro de Activos de Información		
Gestión Documental	Programa de Gestión Documental – PGD. Cuadro de Clasificación Documental – CCD. Tablas de Retención Documental – TRD. Inventarios Documentales.	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/GestionDocumental.aspx	Publicado
Defensa Judicial	La entidad pública trimestralmente un informe sobre las demandas contra la entidad, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> • Número de demandas. • Estado en que se encuentra. • Pretensión o cuantía de la demanda. • Riesgo de pérdida 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.	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/DefensaJudicial.aspx	30/04/2015

¡Gracias por su participación!

**Si requiere mayor información,
escribanos a cisa@cisa.gov.co,
serviciointegral@cisa.gov.co,
planeacion@cisa.gov.co**

