

RESULTADOS PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2017

V1. 31 de Diciembre de 2017



#EstaEsMiOportunidad

CONTENIDO

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2017	2
ALISTAMIENTO INSTITUCIONAL	2
ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN.....	2
RESUMEN DE ACCIONES Y RESULTADOS	3
Información	4
Visitas a Temas del Mes	7
Visitas al Botón Transparencia y Acceso a la Información	7
Dialogo	9
Incentivos	10
Sensibilización a Colaboradores en Rendición de Cuentas y Participación y Premiación de la participación.....	10
Conclusiones	12

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2017

Al inicio del año 2017 CISA definió como objetivos del Plan fortalecer de los espacios de dialogo y comunicación con sus partes interesadas y dar cumplimiento a los lineamientos plasmados en la Guía del DAFP “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano” y en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG (decretos 2693, 2641 y 2482 de 2012).

Con base en lo anterior se definieron, entre otras, las siguientes acciones:

- Publicación y actualización permanente de información de interés para la ciudadanía y demás partes interesadas.
- Generación de espacios de interacción presenciales y virtuales
- Apertura de datos
- Publicación, verificación y seguimiento permanente a los contenidos de información definidos por la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (Ley 1712 de 2014)
- Desarrollo de competencias y habilidades para mejorar el servicio integral al usuario

ALISTAMIENTO INSTITUCIONAL

En el marco del MIPG y con el apoyo del Comité Técnico Institucional de Desarrollo Administrativo de la Entidad, se conformó un grupo con representantes de los Procesos de Comunicación Corporativa, Direccionamiento Estratégico, Auditoría Interna, Infraestructura Tecnológica, Mejoramiento Continuo, Recursos Humanos y Servicio Integral al Usuario, el cual definió y aprobó los principios y contenidos del plan.

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

Para 2017, la estrategia de difusión utilizada por CISA para llevar la información relevante a los ciudadanos se basó en:

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

La distribución de las actividades a lo largo del año se plasmó en un cronograma que incluyó espacios para la información, el dialogo y la generación de incentivos, y que permitió su programación y control:

Actividades	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec	Ene
Información												
Boletín trimestral de nuestra gestión												
Planes de la Entidad 2017												
Informe de Gestión 2016												
Ejecución presupuestal 2016												
Informe de PQRS												
Informes de Avance a la estrategia institucional												
Promoción de datos abiertos												
Promoción de las acciones para garantizar la transparencia en la contratación												
Informe de contratos realizados y proyectados												
Promoción de mecanismos de participación												
Promoción de productos y servicios												
Promoción de ventanilla única												
Información general de la entidad												
Dialogo												
Espacios de Participación Virtuales												
Participación Ciudadana en la formulación del Plan de acción 2017												
Convocatoria a participación en temáticas de Innovación abierta												
Teleconferencia interactiva de Innovación abierta												
Teleconferencia interactiva de preguntas y respuestas - qué es CISA												
Encuesta en sitio WEB: Contenidos de Nuestra Rendición de Cuentas												
Foro Virtual de Rendición de Cuentas 2017												
Foro Virtual Política GEL												
Participación Ciudadana en la formulación del Plan de acción 2018												
Espacios de Participación Presenciales												
Conversatorio de Intervención a Estrategia, planes, programas o proyectos CISA												
Reuniones con Entidades Territoriales (Sujeto a Programación Presidencia CISA)												
Feria Nacional de Servicio al Ciudadano (Sujeto a programación CISA/DNP)												
Incentivos												
Sensibilización a Colaboradores en Rendición de Cuentas												
Campaña de premiación a conocimientos en Rendición de Cuentas												
Evaluación												
Evaluación del Plan de Participación y Rendición de Cuentas 2017												

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

RESUMEN DE ACCIONES Y RESULTADOS

El desarrollo de la estrategia de comunicación contó con dos canales primordiales en la página web: la sección Temas del Mes y el botón de Transparencia; con ellos se buscó una mayor alineación entre los requerimientos definidos por el Manual Único de Rendición de Cuentas y los parámetros definidos en La Ley de Transparencia.



La sección “Temas del Mes” permitió la generación de un espacio permanente de rendición de cuentas a la ciudadanía en la medida en que informó constantemente sobre los temas de interés previamente identificados en tanto que el botón “Transparencia y Acceso a la Información” permitió poner a disposición de la Ciudadanía la información definida en la Ley de Transparencia.

Información

A continuación se presenta un recuento de los temas presentados en la sección temas del mes:

Acciones desarrolladas y promovidas en el primer semestre de 2017





Acciones desarrolladas y promovidas en el segundo semestre de 2017



Igualmente, en cumplimiento a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, CISA puso a disposición de la ciudadanía información relevante con el propósito de garantizar los derechos fundamentales de los ciudadanos y a su vez brindar herramientas que les permitiesen solicitar cuentas con base en el análisis de lo allí publicado.

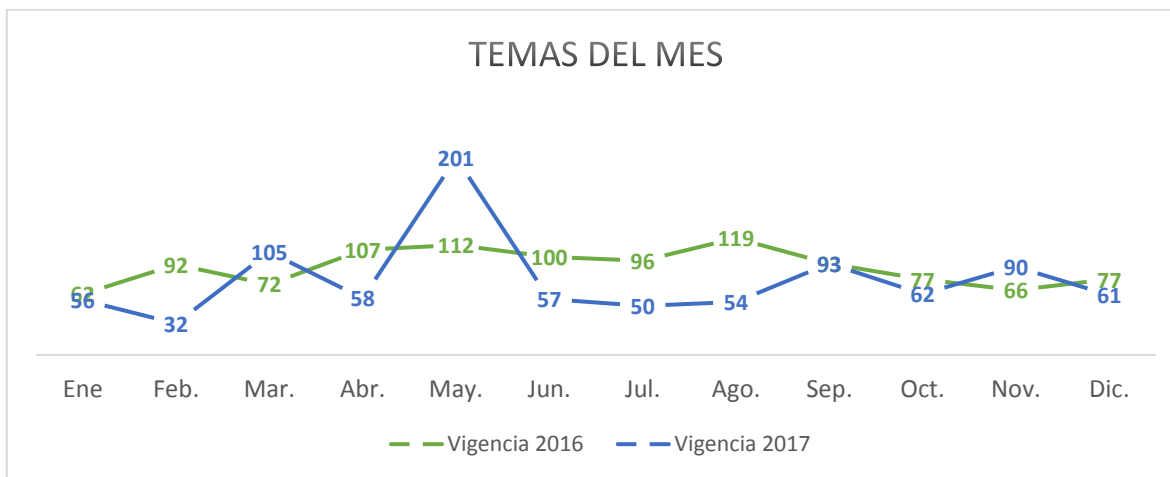
La información dispuesta fue:

- ❖ Estructura orgánica (Misión, Visión y Funciones, Organigrama, Sedes y Horarios, Directorio Personal Planta, Directorio de Entidades del Sector, Escala salarial, Proceso y Procedimientos)
- ❖ Declaraciones de Renta Funcionarios Públicos
- ❖ Presupuesto CISA y Ejecución Mensual
- ❖ Normas Generales y Reglamentarias (Normatividad y toma de decisiones)
- ❖ Metas, Objetivos e Indicadores de Gestión y/o Desempeño (Seguimiento a la Planeación, Resultado de indicadores, Auditorías externas)
- ❖ Adquisiciones y Compras (Plan Anual de Adquisiciones – PAA, Manual de contratación, Aviso de convocatoria, Contratación en curso, Contratos adjudicados, Contratos Vigentes, Procesos Contractuales en el SECOP, Directorio Información Contratistas Personas naturales, Enlace a SIGEP, Informes Soporte de Ejecución, Bienes Adquiridos y Arrendados, Plan Anual de Adquisiciones – SECOP)
- ❖ Trámites y Servicios (SUIT)
- ❖ Planes (Plan Estratégico Institucional, Plan de Acción Institucional, Plan de Desarrollo Administrativo Institucional, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Plan Estratégico y de Desarrollo Administrativo Sectorial, Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas)
- ❖ Políticas y Lineamientos (Políticas, Política de Protección de Datos Personales, Política Editorial y de Actualización de Contenidos, Lineamientos, Caracterización de Procesos)
- ❖ Informes (Informes de Gestión, Informes de Empalme, Informes de Ley, Informes de auditoría interna de gestión, Informes sobre Demandas y Procesos Judiciales Contra la Entidad)
- ❖ Mecanismos de supervisión, notificación y vigilancia (Entes de control, Denuncie la Corrupción, Correo electrónico para notificaciones judiciales)
- ❖ Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (Derechos de los Ciudadanos y Medios para Garantizarlos (Carta de Trato Digno), PQRSD, Informe de Solicitudes de Acceso a Información, Registro y Seguimiento de PQR, Protocolos del Servicio al Ciudadano, Mecanismos de Participación, Solicitud de Información Publicada con Anterioridad, Protocolo para Responder Solicitudes de Autoridades de Comunidades)
- ❖ Costos unitarios de reproducción de información pública
- ❖ Gestión Documental (Registro de Activos de Información, Índice de Información clasificada y reservada, Programa de Gestión documental, Tablas de Retención Documental, Esquema de Publicaciones)
- ❖ Datos abiertos (Información de los inmuebles disponibles para la venta en CISA)
- ❖ Información Adicional (Temas del mes, Glosario, Preguntas y Respuestas Frecuentes, Noticias, Calendario de Actividades, Información para Niños, Niñas y Adolescentes, Ofertas de Empleo)

El tráfico de visitas a los espacios mencionados, determinado con base en estadísticas de google analytics, se resume así:

Visitas a Temas del Mes

En la vigencia 2017 se identificaron 919 visitas a esta sección:

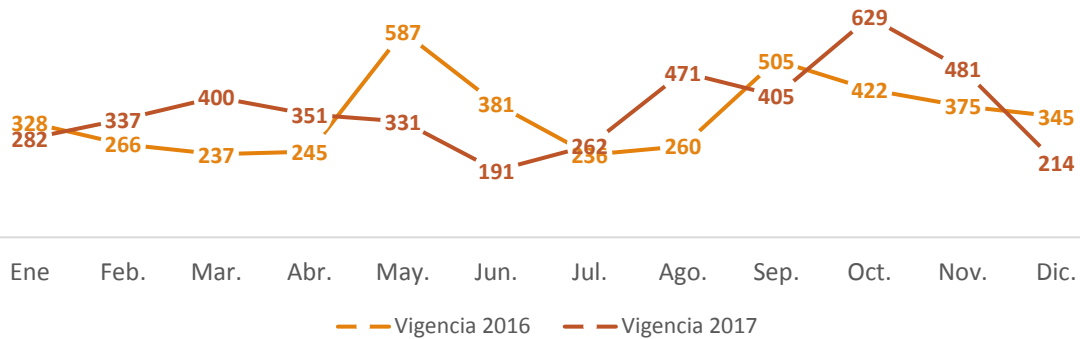


La grafica permite determinar que en el 2017 se presentó un comportamiento similar al 2016 aunque levemente inferior. Se visualiza un pico de participación en el mes de mayo, mes donde se promovieron los mecanismos de participación y la oferta de productos y servicios de la Entidad. De los datos analizados en Analytics, se obtiene que el promedio de tiempo en la página pasó de 2:25 Minutos a 2:46.

Visitas al Botón Transparencia y Acceso a la Información

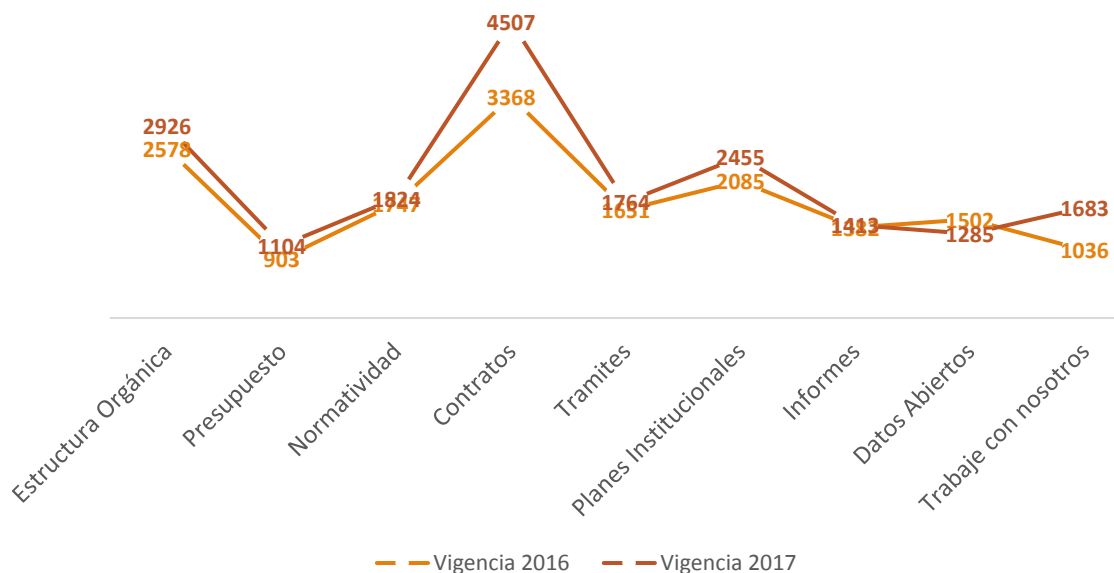
En la vigencia 2017 se identificaron 4354 visitas al botón de transparencia en donde se promueve información de fácil acceso con respecto a la estructura de la organización, planes de la entidad, trámites y servicios, entre otros., en el cual, se identifican los principales elementos consultados por la ciudadanía.

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN



Al igual que la sección temas del mes, se visualiza un comportamiento similar en la cantidad de visitas a información de utilidad para la ciudadanía a través de este botón. El detalle de los temas consultados muestra que si bien se ha consumido más información relevante sobre la entidad en casi todas las secciones, la correspondiente a contratos continúa marcando la pauta sobre las necesidades de información para la ciudadanía:

INFORMACIÓN PERMANENTE



Dialogo

Con respecto a los espacios de dialogo en doble vía, se obtuvieron los siguientes resultados:

Teleconferencia Interactiva - ¿Qué es CISA?

¿Qué es la movilización de activos improductivos?

El gerente de planeación estratégica, Edgar Navas responde

Clic para ver el video

Participación en la Formulación de Estrategias 2018

En el mes de noviembre, CISA generó espacios para la participación de los diferentes grupos de interés en la formulación de estrategias 2018 centrándose en 3 planes fundamentales: Plan de Acción 2018, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y Participación Ciudadana 2018. Para ello, se diseñó un banner en la home principal de la Pagina Web como promoción del proceso y se diseñaron las encuestas correspondientes.



De las encuestas generadas se obtuvieron los siguientes resultados:



Incentivos

Como parte de la estrategia y buscando un afianzamiento de los conocimientos y de la importancia de la Rendición de Cuentas permanente tanto al interior como al exterior de la organización, se realizaron actividades tendientes a desarrollar las capacidades de los servidores y de los ciudadanos en cuanto a esta temática específica.

De este modo, se realizaron las actividades propuestas en el plan, las cuales fueron comunicadas mediante boletines denominados CISA al día:

Sensibilización a Colaboradores en Rendición de Cuentas y Participación y Premiación de la participación

La rendición de cuentas... no es un juego

En cambio es una práctica social y política de interlocución entre los gobiernos, la ciudadanía y sus organizaciones con la finalidad de generar transparencia, condiciones de confianza entre ciudadanos y gobernantes, y fortalecer el ejercicio del control social a la administración pública. Por eso mediante la Ley 489 de 1998 se estableció que todas las entidades y organismos de la administración pública realicen rendición de cuentas a la ciudadanía.

Aquí les dejamos unos testimonios que validan la importancia de la misma.

[▶ Clic para ver el video](#)

Diálogo de saberes

¿Y qué es participación?
Es dar la oportunidad para tomar decisiones de manera compartida de temas que tienen que ver nuestra responsabilidad en la empresa y además permitir que se den las acciones para operar sobre la base de datos.

Yo soy servicio
EN CASO DE SERVICIO

¿Y servicio?
Cuando hago todo lo posible por hacer las cosas de la mejor manera para todos mis colaboradores y para todo mi entorno laboral. Algo así como cuando me pongo la camiseta y soy excelente.

Participación y servicio en CISA, valores para demostrar

La importancia de rendir cuentas



La rendición de cuentas busca consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia en la gestión de la Administración Pública y, a partir de allí, la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia, en la cotidianidad de los servidores públicos.

Este proceso se logra mediante los siguientes objetivos:

Mejorar los atributos de la información que se entrega a los ciudadanos.

Fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los ciudadanos.

Promover comportamientos institucionales de rendición de cuentas en las entidades y petición de cuentas por parte de los ciudadanos.



APRENDE PARTICIPA y gana

con la Rendición de Cuentas

Debes estar atento a todas las instrucciones para participar

Así logramos los objetivos de la rendición de cuentas

<p>Atributos de la información: Para lograrlo, la información que las entidades suministran debe ser comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.</p>	<p>Diálogo y la retroalimentación: Las entidades deben no solo informar, sino también explicar y justificar la gestión pública.</p>	<p>Comportamientos institucionales: Generar buenas prácticas de rendición de cuentas en el sector público y promover iniciativas ciudadanas de petición de cuentas a la administración pública.</p>
---	--	--

APRENDE PARTICIPA y gana

con la Rendición de Cuentas

El proceso de Rendición de Cuentas fortalece la transparencia del sector público y el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores.

Este proceso se logra mediante los siguientes objetivos:

- Mejorar los atributos de la información que se entrega a los ciudadanos.
- Fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los ciudadanos.
- Promover comportamientos institucionales de Rendición de Cuentas en las entidades y Petición de Cuentas por parte de los ciudadanos.

APRENDE PARTICIPA y gana

con la Rendición de Cuentas

La cultura de Rendición de Cuentas implica la apropiación voluntaria de los tres elementos fundamentales del proceso:

- Información
- Diálogo
- Incentivos

APRENDE PARTICIPA y gana

con la Rendición de Cuentas

Solo tienes que diligenciar la encuesta y enviarla. La primera que se reciba con las respuestas correctas será la ganadora.

★ **ingresa a este enlace y participa** ★

Recuerda que para ingresar al enlace debes tener en cuenta tu usuario.

APRENDE PARTICIPA y gana

con la Rendición de Cuentas

RECUERDEN: la semana entrante recibirán un test de evaluación y al primero que conteste acertadamente tendrá como premio un bono de \$100 mil pesos.

Llegamos a la última etapa del concurso de rendición de cuentas: el último tema a tratar es la identificación del estado del proceso de rendición de cuentas en la entidad, como insumo para el diseño de la estrategia.

Paso 1 Diagnóstico de RdC

- Análisis de los requerimientos cumplidos por la entidad contenidos en el FURAG

Paso 2 Caracterización de ciudadanos y grupos de interés

- Identificación y descripción de actores
- Clasificación de actores identificados
- Establecimiento de relaciones entre actores

Paso 3 Necesidades de información

- Inventario y compilación de la información
- Valoración de la información
- Identificación información faltante
- Mecanismos de consulta sobre expectativas de información de los ciudadanos

Paso 4 Capacidad operativa y disponibilidad de recursos

- Inventario de recursos: físicos, financieros y humanos
- Identificación de recursos faltantes
- Identificación de acciones sujetas de asociación con RdC
- Identificación de nuevas acciones a ejecutar

Conclusiones

El papel de CISA como colector de activos del estado se desarrolla en tres frentes principales que comprenden el recaudo de cartera improductiva, la venta de inmuebles y los servicios a entidades del Estado.

Los frentes de trabajo de la Entidad definen los posibles grupos de interés para el proceso de rendición de cuentas y la construcción de diálogo respectivo evidenciándose a lo largo de los tres últimos años bajo interés por parte de dichos grupos los que se explica en términos generales por las siguientes causas:

- Para el recaudo de cartera, CISA se enfoca en localizar deudores y en realizar el cobro respectivo, lo que ha generado en los deudores una tendencia a no hacerse presentes ante la entidad.
- Los compradores de inmuebles tienen un trato directo con los comerciales en las sucursales y en la dirección general y reciben información específica sobre los portafolios de CISA y los procesos de venta a través de la Página Web.
- La oferta de información relacionada con los servicios a entidades del estado es realizada directamente a través de la Vicepresidencia de Gestión de Activos Públicos.

Adicional a lo anterior CISA no es ejecutora de programas ni hace parte del desarrollo de políticas específicas que impacten a la comunidad en temas sociales lo que reduce el interés de la ciudadanía por la gestión de la entidad.

No obstante las conclusiones anteriores la Entidad es consciente de la importancia de promover y generar un diálogo directo con la ciudadanía y con sus partes interesadas motivo por el cual se identifican oportunidades de mejora que serán consideradas en la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2018 entre los cuales se destacan:

- **Mejorar la promoción de la página de temas del mes**
 - ✓ Ampliar la promoción de la sección “temas del mes” en la página web con un mensaje fresco y de fácil comprensión.
- **Buscar mayor retroalimentación a través de las redes sociales**
 - ✓ Más allá de utilizar las redes sociales como instrumento para la difusión de los activos a movilizar se propone la creación de espacios en los cuales se invite a la ciudadanía a participar activamente y se le brinden respuestas rápidas, claras y objetivas.

- ✓ Generar estrategias orientadas a lograr que los grupos de interés de CISA, en especial los deudores de cartera y los compradores de inmuebles se unan a nuestras redes sociales.

- **Mayor visibilidad a resultados de encuestas**
 - ✓ Dar mayor visibilidad a los resultados de encuestas y proponer preguntas que lleven a soluciones específicas en cuanto a calidad y acceso a la información.

- **Estrategia de Incentivos:**
 - ✓ Mantener la realización de campañas internas de sensibilización orientadas a relieves la importancia de la rendición de cuentas por parte de los servidores públicos.

BOGOTÁ

Calle 63 No. 11 - 09 local 9
Teléfono: (1) 546 04 80 - (1) 546 04 66
Líneas gratuitas:
01 8000 912 424 - 01 8000 911 188

BARRANQUILLA

Carrera 54 No. 68 - 196 oficina 201
Edificio Prado Office Center
Teléfono: (5) 371 5900

MEDELLÍN

Carrera 43 A No. 34 - 95 local 100
Centro Comercial Almacentro
Teléfono: (4) 261 76 00

CALI

Carrera 3 No. 12 - 40 oficina 1103
Edificio Centro Financiero La Ermita
Teléfono: (2) 524 18 98

www.cisa.gov.co



 **MINHACIENDA**

 **GOBIERNO DE COLOMBIA**

#EstaEsMiOportunidad