



**CISA**  
CENTRAL DE INVERSIONES S.A.



# Informe Rendición de Cuentas Central de Inversiones S. A. -CISA- vigencia 2023-2024

## Objetivo:

Dar a conocer las acciones realizadas sobre la Rendición de Cuentas, vigencia 2023-2024, a partir de cinco momentos:

- Ejercicios de diálogo y caracterización previos
- Creación del micrositio de la RC.
- Anuncio de la Rendición de Cuentas, vigencia 2023-2024
- Rendición de Cuentas a través de RRSS y Teams
- Encuesta de satisfacción de la Rendición de Cuentas, publicación y resultados.
- Informe de seguimiento.

## Ejercicios de diálogo y caracterización previos

En un ejercicio de diálogo y caracterización, la Dirección de Comunicaciones, Mercadeo y Relacionamiento publicó piezas de comunicación en las redes sociales oficiales de la entidad dirigidas a la ciudadanía y a diferentes grupos de interés, entre el 30 de octubre y el 13 de noviembre de 2024, así:

- Pieza dirigida a la ciudadanía, y pieza dirigida a los colaboradores y las colaboradoras, con la que se invitaba a todas las personas a realizar sus preguntas sobre la gestión de CISA. En este ejercicio se hizo también la caracterización con el diligenciamiento de un formulario.

A partir de esta publicación y el ejercicio previo, se realizó la Rendición de Cuentas 2023-2024, teniendo en cuenta los intereses y necesidades de información de la ciudadanía. Esta rendición tuvo lugar el 13 de noviembre y se transmitió a través de Facebook, para que los ciudadanos interesados pudieran acceder, y en Teams para los colaboradores y colaboradoras.

A continuación, se relacionan las publicaciones y los resultados de respuestas.



Respuestas al formulario: 23

### Datos solicitados:

- Nombre.
- Número de cédula.
- Correo electrónico.
- Lugar de residencia.
- Territorio (urbano o rural).
- Edad.
- Sexo.
- Nivel de escolaridad.
- Ocupación.
- Grupo étnico.
- Condición de discapacidad.
- Canales de interacción con CISA.
- Agencia en la que realiza los trámites.
- Compártanos sus comentarios, inquietudes y preguntas sobre la gestión de CISA en 2023.

Link del formulario:

[https://forms.office.com/Pages/DesignPageV2.aspx?prevorigin=shell&origin=NeoPortalPage&subpage=design&id=IESvPofvdE-80oU-\\_KlfyQVjvyCgoTNMpxY-yNCihhIUMFJZQVION1E0V1ozSFkxVDhXSVZJTVU3Ui4u](https://forms.office.com/Pages/DesignPageV2.aspx?prevorigin=shell&origin=NeoPortalPage&subpage=design&id=IESvPofvdE-80oU-_KlfyQVjvyCgoTNMpxY-yNCihhIUMFJZQVION1E0V1ozSFkxVDhXSVZJTVU3Ui4u)

## A la pregunta final:

- Compártanos sus comentarios, inquietudes y preguntas sobre la gestión de CISA en 2023.
- ¿Cuáles fueron los principales retos enfrentados en la gestión de comercialización en 2023, y que aprendizajes deja para los próximos años?
- Soy desplazado y e dicho que no nos cobren las deudas antes del desplazamiento lo perdí todo y uds no tienen como ayudarnos.
- La primera semana de octubre de 2023 me llamaron y me "Inscribieron" en una base de datos ya que según los requerimientos yo cumplía para condonación de deuda con ICETEX, me mencionaron que en enero de 2024 me iban a iniciar este proceso, en reiteradas ocasiones por vía WhatsApp me dijeron que el proceso estaba bien, en enero cuando llame me mencionaron que nunca estuve en una base de datos y que todo el supuesto proceso nunca pasó por consiguiente no era elegible para esta condonación y no me dieron ninguna solución.
- Supe del CISA por la convocatoria que abrió para la compra de carteras de las personas que tuviéramos crédito con ICETEX, que fueran de población victima del conflicto armado. Sin embargo, no estoy de acuerdo en que el ICETEX haya sido quien escogiera a las personas que serian beneficiadas, puesto que muchas quedamos fuera y en mi caso no me tuvieron en cuenta pese me encuentro dentro del grupo. Por lo anterior me gustaría saber si el CISA tiene la posibilidad de establecer un enlace directo con esta población victima, en las que nos pueda ofrecer medidas o proyectos que ayuden a minimizar nuestras deudas educativas con el instituto.
- Resolví una deuda rápidamente con Cisa. El proceso se gestiono fácilmente gracias a su rápida respuesta.

# Ejercicios de diálogo y caracterización previos

## Publicación externa



### LinkedIn

Central de Inversiones S.A. Perfil empresa en CISA - Centra... + Seguir

#ElCambioEsConCISA  
Abrimos este espacio de interacción con la ciudadanía, sus comentarios serán atendidos en la... ver más



5

### Twitter X

CISA Central de Inversiones S.A. · 01 nov

#ElCambioEsConCISA

Abrimos este espacio de interacción con la ciudadanía, sus comentarios serán atendidos en la rendición de cuentas de CISA. Participe aquí: [forms.office.com/r/eHPgcV7SeS](https://forms.office.com/r/eHPgcV7SeS)



5 2 2 252

### Facebook

CISA - Central de Inversiones S.A.

#ElCambioEsConCISA

Abrimos este espacio de interacción con la ciudadanía, sus comentarios serán atendidos en la rendición de cuentas de CISA. Participe aquí: <https://forms.office.com/r/eHPgcV7SeS>





# Ejercicios de diálogo y caracterización previos

## Publicación Interna



En el ejercicio de nuestra

# RENDICIÓN de cuentas

dialogamos con las colaboradoras y los colaboradores de CISA.

Compártanos sus comentarios, inquietudes y preguntas

[Aquí](#)

Para avanzar y transformar, le esperamos en la rendición de cuentas de CISA, vigencia 2023.

Miércoles 13 de noviembre.  
10:00 a. m. Facebook Live  
CISA - Central de Inversiones S.A.

AVANZAMOS en el cambio

Fecha de publicación: 30/10/2024



En 2024, Central de Inversiones S. A. -CISA- avanzó como aliado estratégico de las entidades del Estado colombiano

Compártanos su opinión sobre la gestión de CISA en los proyectos adelantados para el cumplimiento de sus objetivos y metas institucionales

[Aquí](#)

En el ejercicio de nuestra

# RENDICIÓN de cuentas

dialogamos con las entidades.

Para avanzar y transformar, le esperamos el miércoles 13 de noviembre de 2024.

10:00 a. m. Facebook Live  
CISA - Central de Inversiones S.A.

AVANZAMOS en el cambio

Fecha de publicación: 05/11/2024



Para que los grupos de interés conocieran toda la información sobre la Rendición de Cuentas y la gestión previa de CISA, se creó un micrositio en la página web, en el que se incluyó:

- ¿Quiénes somos?
- ¿Qué es la Rendición de Cuentas?
- ¿Para qué rendir cuentas?
- ¿Qué compone nuestra Rendición de Cuentas?
- Informes de gestión y sostenibilidad.
- Logros estratégicos.
- Formularios de diálogo y evaluación.
- Publicación de la Rendición de Cuentas.
- Video posterior.

[cisa.gov.co/PortalCisa/atención-y-servicios-a-la-ciudadanía/noticias/rendición-de-cuentas-cisa-vigencia-2023/](https://cisa.gov.co/PortalCisa/atención-y-servicios-a-la-ciudadanía/noticias/rendición-de-cuentas-cisa-vigencia-2023/)



# Anuncio de la Rendición de Cuentas, vigencia 2023-2024

## Publicación en redes sociales



**Fecha de publicación:**  
13/11/2024



**X:**  
Impresiones: 1.981  
Interacciones: 288  
Publicaciones: 11



**LinkedIn:**  
Impresiones: 232  
Interacciones: 10



**Facebook:**  
Interacciones: 69  
Alcance: 1.592  
Publicaciones: 6



**Instagram:**  
Interacciones: 24  
Visualizaciones: 639  
Alcance: 483  
Publicaciones: 3



# Anuncio de la Rendición de Cuentas, vigencia 2023-2024

## Publicación interna



El micrositio contó con 81 vistas.

Engagements

81

Fecha de publicación: 05/11/2024

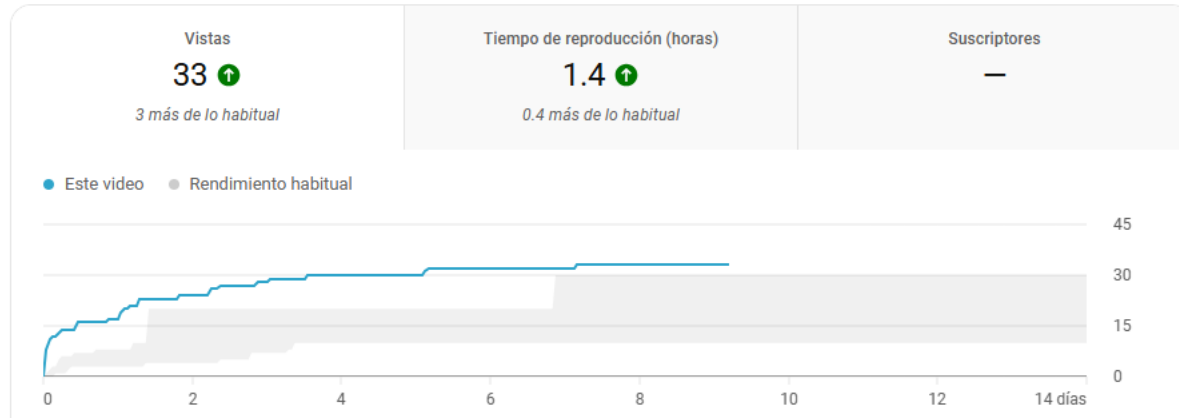


Fecha de publicación: 13/11/2024

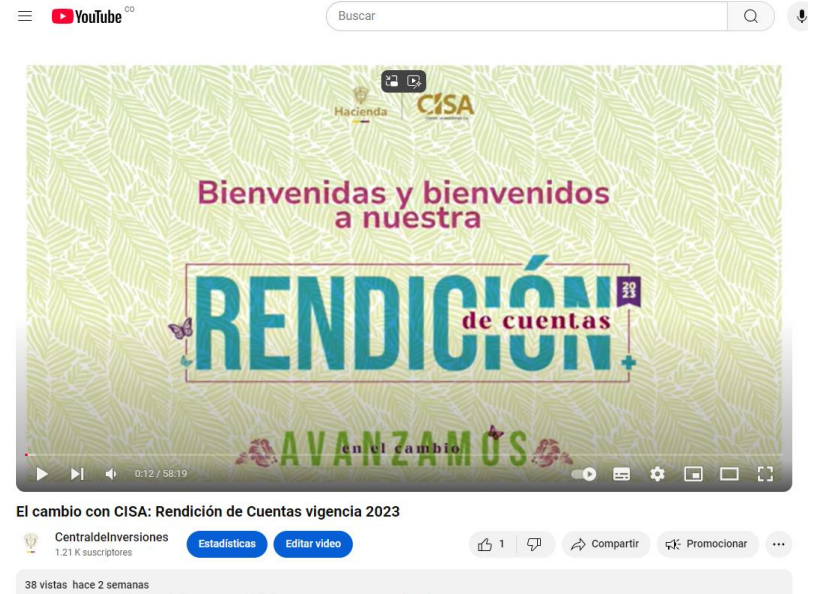
## YouTube

Descripción general Alcance Participación Público

Este video recibió 33 vistas desde que se publicó




**Fecha de publicación:**  
13/11/2024



**YouTube:**  
Impresiones: 745  
Usuarios únicos: 26  
Vistas: 33

<https://www.youtube.com/watch?v=0duevRuEFTE&t=2s>

## Facebook



Miércoles, 13 de noviembre de 2024, 10:00 ·

54 6 6 0

**Información general**

265 Alcance	0,00 \$ Ingresos
0 Interacción	

**Interacciones**

35	18	2	0	0	0
----	----	---	---	---	---

Reacciones: 54

Comentarios: 6

Contenido compartido: 6

CISA - Central de Inversiones S.A. ha transmitido en directo.  
13 nov ·


Porque tenemos excelentes noticias que contar, le invitamos a conectarse con #ElCambio... Ver más




Ver insights y anuncios Promocionar

28 5 comentarios 6 veces compartido

Me gusta Comentar Enviar Compartir



Eventos



**AVANZAMOS**

Miércoles 13 de noviembre  
10:00 a. m. - Hacienda Lima  
CISA - Central de Inversiones S.A.

PUBLICO · Mié, 13 NOV.  
**Rendición de Cuentas**  
Porque tenemos excelentes noticias que contar, le invitamos a conectarse con #ElCambioEsCo...

Ver evento

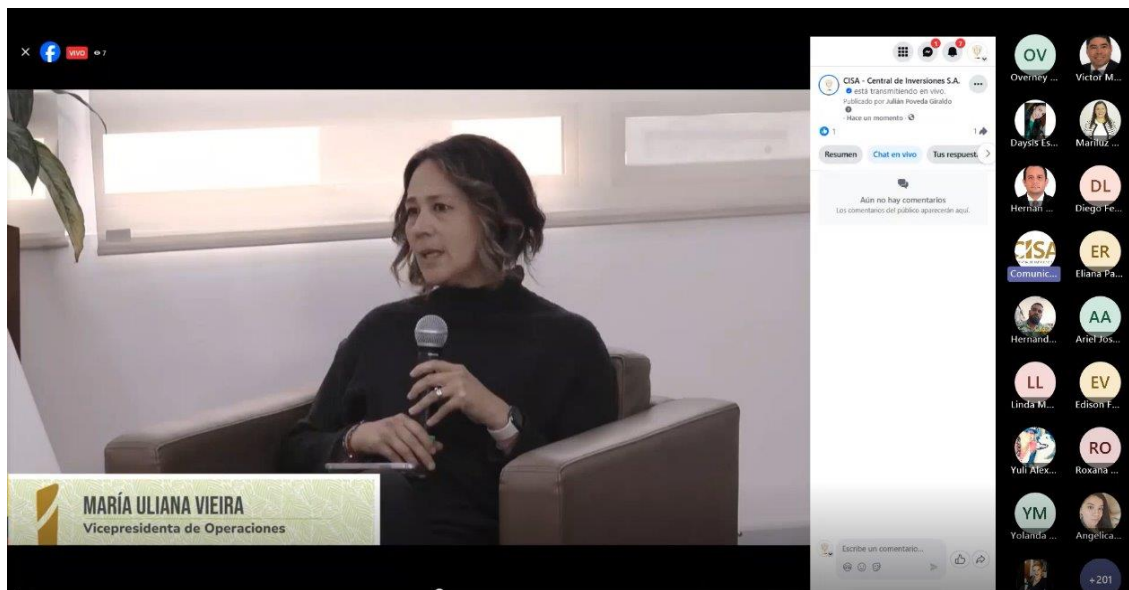
**Facebook:**  
Impresiones: 745  
Usuarios únicos: 26  
Vistas: 33

<https://web.facebook.com/share/v/18aEYxGG2V/>

**Fecha de publicación:**  
13/11/2024



## Teams



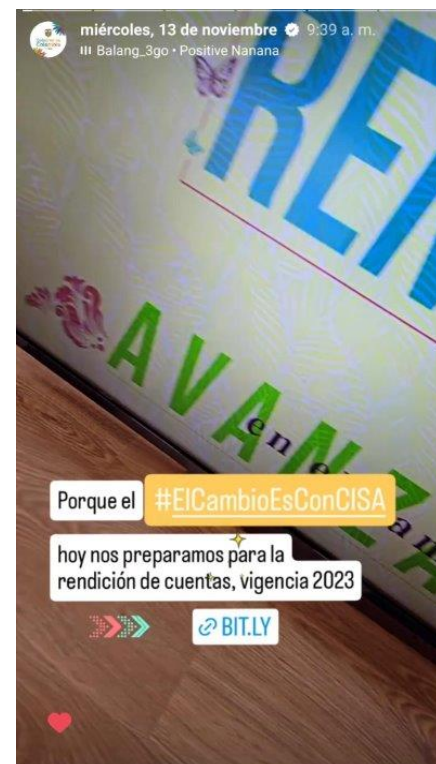
**Fecha de publicación:**  
13/11/2024

Se conectaron a través de Teams más de 200 colaboradoras y colaboradoras de CISA.

**Link:**

[https://centraldeinversionessa-my.sharepoint.com/:v:/r/personal/comunicaciones\\_cisa\\_gov\\_co/Documents/Grabaciones/Rendici%C3%B3n%20de%20cuentas%202023-20241113\\_100711-Grabaci%C3%B3n%20de%20la%20reuni%C3%B3n.mp4?csf=1&web=1&e=NE6cKu&nav=eyJyZWZlcnJhbEluZm8iOnsicmVmZXJyYWxBcHAIoiJTdHJlYW1XZWJlLCJyZWZlcjYnJhbFZpZXciOiJTaGFyZURpYWxvZy1MaW5rliwicmVmZXJyYWxBcHBQbGF0Zm9ybSI6IldYiIsInJlZmVycmFsTW9kZSI6InZpZXcifX0%3D](https://centraldeinversionessa-my.sharepoint.com/:v:/r/personal/comunicaciones_cisa_gov_co/Documents/Grabaciones/Rendici%C3%B3n%20de%20cuentas%202023-20241113_100711-Grabaci%C3%B3n%20de%20la%20reuni%C3%B3n.mp4?csf=1&web=1&e=NE6cKu&nav=eyJyZWZlcnJhbEluZm8iOnsicmVmZXJyYWxBcHAIoiJTdHJlYW1XZWJlLCJyZWZlcjYnJhbFZpZXciOiJTaGFyZURpYWxvZy1MaW5rliwicmVmZXJyYWxBcHBQbGF0Zm9ybSI6IldYiIsInJlZmVycmFsTW9kZSI6InZpZXcifX0%3D)

## Publicación



### Instagram stories:

Navegación: 195  
Visualizaciones: 639  
Alcance: 163

Se obtuvieron 86 respuestas, con una calificación promedio de 4.78 del ejercicio de Rendición de Cuentas.

[Registro de participación Rendición de Cuentas CISA- Vigencia 2023\(1-86\).xlsx](#)

19. Califique de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta, el ejercicio de Rendición de Cuentas.

[Más detalles](#)



### Recomendaciones:

- Mejorar el medio audiovisual.
- Fuera más larga la presentación.
- Mejorar el audio de la transmisión.
- Mayor interacción con los clientes.
- Es posible que estos espacios se centren solo en la rendición, puesto que estaban trabajando.

## Respecto a la recomendación de "mejorar el audio y la imagen".

- La Rendición de Cuentas se realizó a través de internet y puede que en el momento a cada persona le apareciera diferente según su conectividad, por lo cual, es un resultado que desde la DCMR y no podemos controlar.

## Sobre la recomendación "que la presentación fuera más larga".

- La DCMR estableció la metodología de la rendición con base en la objetividad y la estrategia para que se desarrollara de una forma clara, organizada y llamativa para la ciudadanía. Desde el criterio profesional se establece que lo más largo no es lo mejor para el desarrollo de esta actividad, se trata de brindar una información concisa y estratégica para no perder la atención de los grupos de interés.

## "Mayor interacción con los clientes".

Se realizó el ejercicio previo de diálogo, anuncio y posterior rendición. Así mismo durante el ejercicio se les informó que podrían dejar sus comentarios, dudas, preguntas en el chat de la transmisión, en el chat aparecen dos reacciones de usuarios con emojis de interacción, únicamente.

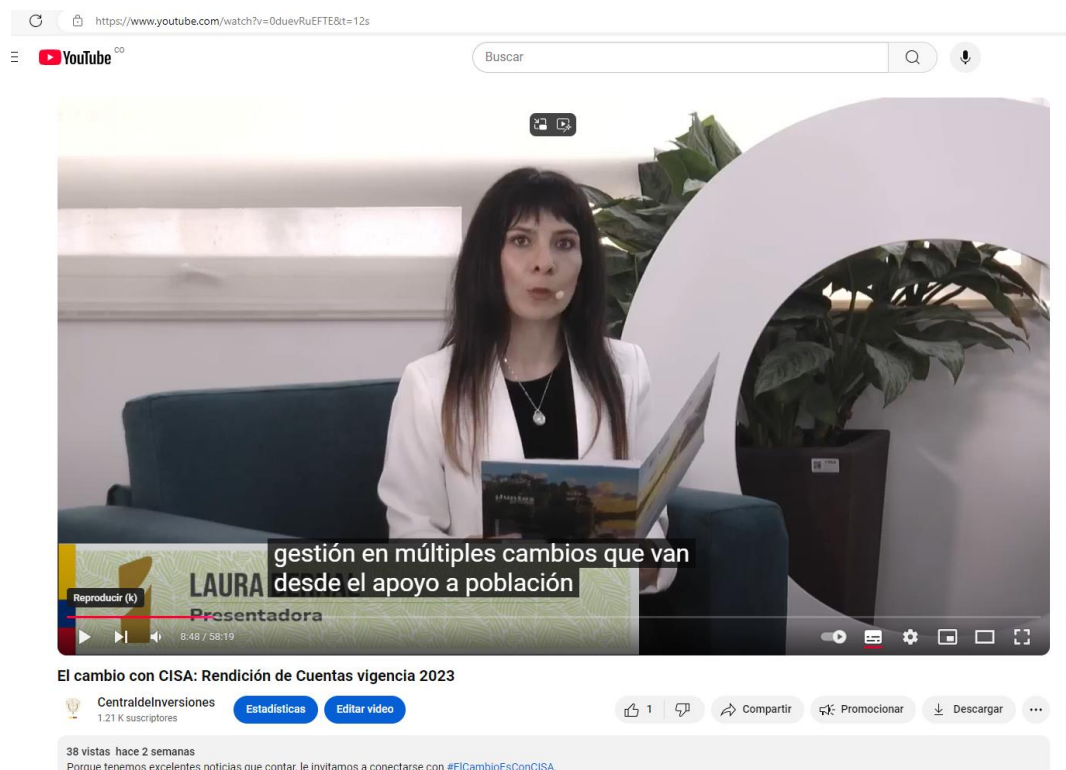


## "Es posible que estos espacios se centren solo en la rendición, puesto que estaban trabajando".

Esta información es clara para cada líder de proceso, sin embargo, en la invitación del próximo año se aclarará para que todos y todas lo tengan en cuenta.



Por último, sobre la recomendación de incluir en formato accesible la Rendición de Cuentas, se evidencia la publicación en YouTube que tiene opción para incluir subtítulos como alternativa textual para las personas en condición de discapacidad auditiva que lo necesiten.



The screenshot shows a YouTube video player interface. The video content features a woman with long dark hair, wearing a white blazer, sitting on a blue sofa and holding a document. The video has Spanish subtitles that read: "gestión en múltiples cambios que van desde el apoyo a población". The video player includes a progress bar at the bottom showing 8:48 / 58:19. Below the video, the title is "El cambio con CISA: Rendición de Cuentas vigencia 2023" and the channel is "CentraldeInversiones" with 1.21 K subscribers. There are buttons for "Estadísticas" and "Editar video". The video has 38 views and was posted 2 weeks ago. A description below the video reads: "Porque tenemos excelentes noticias que contar, le invitamos a conectarse con #ElCambioEsConCISA."

## **Informe – Rendición de Cuentas – Vigencia 2023-2024**

**Elaborado por:** Paula Daniela Cáceres, comunicadora para las comunicaciones internas y Julián Poveda, community manager.

**Ajustado y revisado por:** Carolina Mariño – Líder de Comunicaciones. *CAROLINA MARIÑO*

**Aprobado por:** Ana María Forero Romero – Directora de Comunicaciones, Mercadeo y Relacionamiento.

**Fecha de elaboración:** 6 de noviembre de 2024.







**CISA**  
CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

