



**MinHacienda**  
Ministerio de Hacienda  
y Crédito Público

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



# Rendición de Cuentas

*En preparación a la Rendición de Cuentas  
del Sector Hacienda 2013*

 **CISA**  
Central de Inversiones S.A.

Periodo: Enero - Agosto de 2013

# RENDICIÓN DE CUENTAS CISA ENERO – AGOSTO 2013

Respetado Ciudadano,

El siguiente listado se elaboró pensando en facilitar el acceso a todos los contenidos de interés de nuestra rendición de cuentas. Haga clic en cualquier tema de su interés.

- Podrá regresar a esta página haciendo clic en el ícono “inicio” de las páginas consultadas.



PAG: 1/4



Introducción ¿Qué es CISA?



Situación que se encontró al inicio del periodo (enero 2013)



Metas del plan nacional de desarrollo que debe ejecutar la entidad



Avance y resultados obtenidos en cumplimiento del plan de acción  
Principales dificultades en la ejecución y explicaciones de las mismas  
Programación de acciones y metas



Ejecución del presupuesto e indicadores del plan de acción  
Proyecciones para la siguiente vigencia.



# RENDICIÓN DE CUENTAS CISA ENERO – AGOSTO 2013

Respetado Ciudadano,

El siguiente listado se elaboró pensando en facilitar el acceso a todos los contenidos de interés de nuestra rendición de cuentas. Haga clic en cualquier tema de su interés.

- Podrá regresar a esta página haciendo clic en el ícono “inicio” de las páginas consultadas.



PAG: 2/4



Índice de Satisfacción de nuestros clientes  
Cantidad de usuarios y ciudadanos inconformes por servicio o proceso de la entidad



Estado de los contratos realizados



Plan de mejoramiento institucional



Estado de implementación del MECI y acciones de mejoramiento



Evaluación de la implementación del sistema Integrado de Gestión



# RENDICIÓN DE CUENTAS CISA ENERO – AGOSTO 2013

Respetado Ciudadano,

El siguiente listado se elaboró pensando en facilitar el acceso a todos los contenidos de interés de nuestra rendición de cuentas. Haga clic en cualquier tema de su interés.

• Podrá regresar a esta página haciendo clic en el ícono “inicio” de las páginas consultadas.



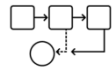
PAG: 3/4



Planta de personal de la entidad



Acciones para garantizar la participación ciudadana en la gestión institucional



Mejoramiento de trámites institucionales



Quejas y peticiones frecuentes por áreas o servicios institucionales  
Problemas del servicio institucional identificados



Estadísticas de Peticiones de interés general



Servicios frente a los cuales hay mayor demanda o queja



Propuesta de mejoramiento por servicios o proceso de la entidad  
Derechos priorizados por grupos de interés  
Principales programas o servicios solicitados.



# RENDICIÓN DE CUENTAS CISA ENERO – AGOSTO 2013

Respetado Ciudadano,

El siguiente listado se elaboró pensando en facilitar el acceso a todos los contenidos de interés de nuestra rendición de cuentas. Haga clic en cualquier tema de su interés.

- Podrá regresar a esta página haciendo clic en el ícono “inicio” de las páginas consultadas.



PAG: 4/4



**Recuento Histórico  
de Rendición de  
Cuentas**

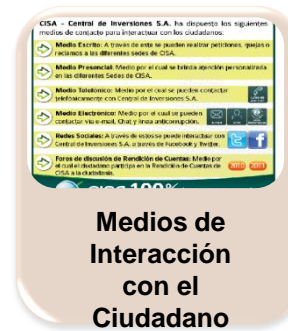


**Trámites  
Institucionales -  
GEL**

Información  
Adicional:



**Planes  
Institucionales  
- Seguimiento**



**Medios de  
Interacción  
con el  
Ciudadano**



**Informes de  
Gestión de la  
Entidad**



# Introducción

## Que es CISA? Que hace ? Para que sirve?



Inicio

6

### Que es CISA?

Central de Inversiones S.A. – CISA, es una Sociedad Comercial de Economía Mixta del Orden Nacional vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, de naturaleza única. Está constituida como el Colector de Activos Públicos y Coordinador de la Gestión Inmobiliaria del Estado.

### Que hace CISA?

En desarrollo de su Objeto Social CISA adquiere, mediante compra o transferencia gratuita, activos improductivos de las Entidades del Estado con el fin de volverlos productivos ya sea mediante su venta o gestión (recaudo de carteras) .

En cumplimiento de lo anterior CISA compra inmuebles que las entidades no necesitan para su objeto social o que presentan algún tipo de restricción para su uso y comercialización procediendo a su alistamiento y saneamiento para posteriormente venderlos y retornar al Estado recursos económicos, apoyando así sus Planes y Programas.

CISA también adquiere cartera vigente o en mora de Entidades del Estado que deben focalizar sus esfuerzos en sus temas misionales optimizando el recaudo y retornando los recursos al Estado.

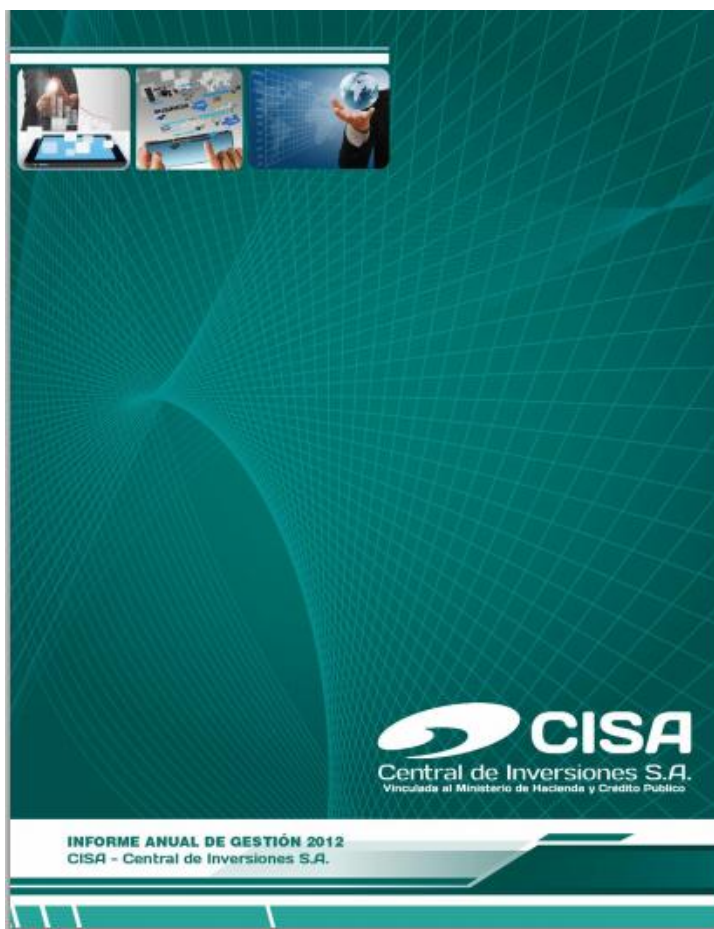
Adicionalmente CISA ofrece a las Entidades servicios de administración y apoyo en la gestión de sus activos permitiendo así su focalización de las actividades misionales.

# Situación al Inicio del Periodo 2013



Inicio

7



El informe de Gestión 2012 expone los principales componentes que definieron el inicio del año 2013.

Lo invitamos a consultar el documento en el vínculo externo haciendo clic [acá](#)\*.

# Metas del plan nacional de desarrollo que debe ejecutar la entidad y población beneficiaria



Inicio

8

**Central de Inversiones Cuenta con el indicador SISMEG:** Propender por la asignación, distribución y uso eficiente y eficaz de los recursos y activos del Estado. Haga clic en cualquiera de las opciones de abajo para profundizar en esta información.

Ficha del  
Indicador



Resultados a  
Agosto 2013

Instrucciones  
para acceso a  
Sinergia





# PROGRAMA:

Propender por la asignación, distribución y uso eficiente y eficaz de los recursos y activos del Estado



## Ficha técnica del indicador

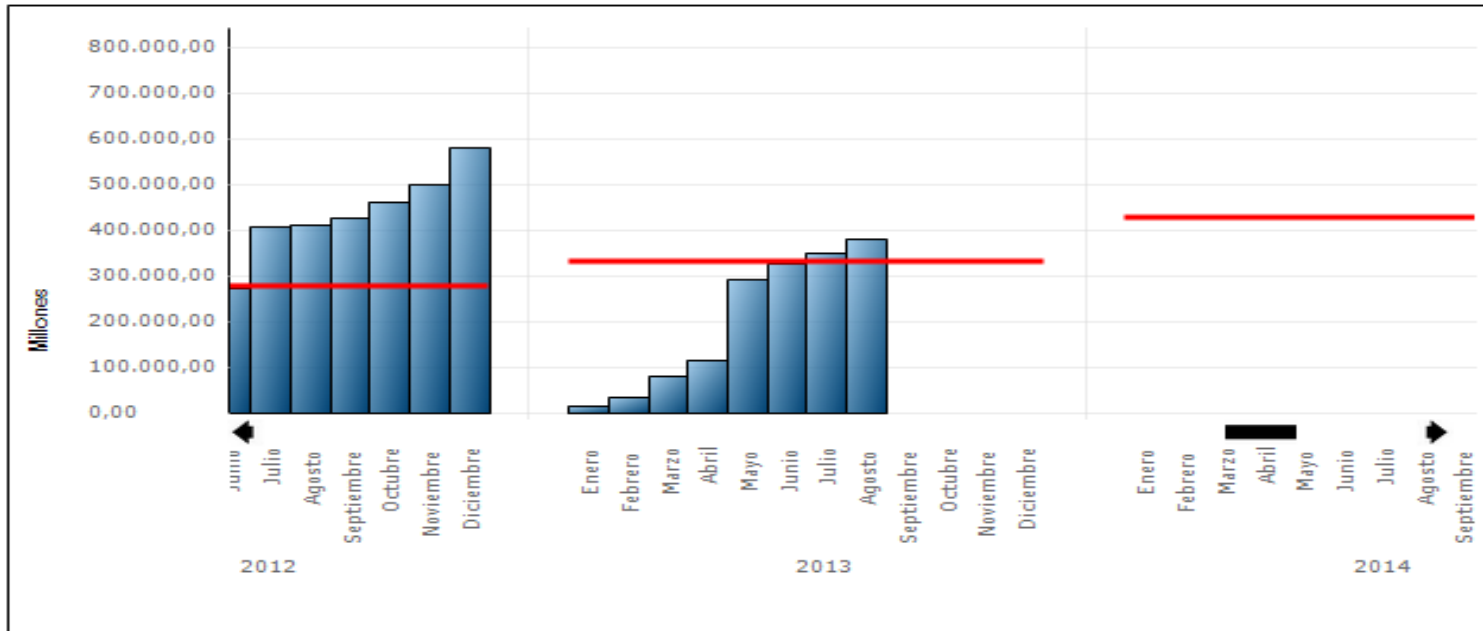
<b>Descripción:</b>	Determinar el impacto de CISA en la política de gestión de activos públicos con base en el valor de las compras que se realicen a las Entidades del Estado
<b>Tipo de indicador:</b>	Producto
<b>Acumulación:</b>	Acumulado nuevo
<b>Periodicidad:</b>	Mensual
<b>Línea de base:</b>	122.566,00
<b>Fórmula de cálculo:</b>	Sumatoria del valor de activos adquiridos por CISA, monetizado y transferido al MHCP
<b>Serie disponible:</b>	2010
<b>Observaciones:</b>	Es necesario establecer la obligación para las Entidades del Estado Nacional de transferir al Colector de Activos Públicos - CISA, las carteras con mas de 180 días de mora y los inmuebles que no requieren para el ejercicio de sus funciones, para que este último los monetice y retorne recursos al Estado
<b>Fecha de Creación:</b>	08/08/2011

# PROGRAMA:

Propender por la asignación, distribución y uso eficiente y eficaz de los recursos y activos del Estado

## 1. Valor de activos retornados al Colector de Activos Públicos

Información histórica de avance del indicador



Avance  
Cuatrienio  
95%

Periodo	Meta	Resultado	% Avance
Línea de base 2010-2014	--	122.566,00	--
Ago-Dic 2010	--	66.800,00	--
Ene-Dic 2011	140.338,00	843.018,00	600,71
Ene-Dic 2012	283.455,00	583.052,00	205,70
Ene-Dic 2013	337.184,00	380.853,00	112,95
Ene-Ago 2014	--	--	--
Ene-Dic 2014	434.308,00	--	--
2010-2014	1.964.765,00	1.873.723,00	95,37

### Consulte cómo vamos

1



**PLAN NACIONAL DE DESARROLLO**

Consulta por:

Seleccione...  
Seleccione...  
Plan de Desarrollo  
Sector y Entidad  
Gráficas de avance

Lo más des



Para más información ingresar a:  
<http://sinergia.dnp.gov.co/portaldnp/default.aspx>

1. Hacer clic en “Consulta por” Sector y Entidad
2. Desplegar la pestaña de Hacienda y Crédito público y hacer clic en Central de Inversiones
3. Seleccionar el programa publicado.

- Ciencia y Tecnología
- Comercio, Industria y Turismo
- Cultura
- Justicia y del Derecho
- Dane
- Deporte y Recreación
- Defensa
- Educación
- Función Pública
- Interior
- Hacienda y Crédito Público

ENTIDAD: **Ministerio de Hacienda y Credito Público**

Programas

Entidad : Central de Inversiones

Propender por la asignación, distribución y uso eficiente y eficaz de l

3



2

- Central de Inversiones
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
- Financiera de Desarrollo Territorial S.A.





# Metas y Logros del Plan de Acción a Agosto 31 2013



Inicio

12



Consulte el avance en la ejecución de nuestro plan de Acción 2013 en:

<https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PlanesEntidadResultados/PlanesEstrategicosDeAccion.aspx>



Balance  
General



P&G



Indicadores  
Plan de Acción





Consulte la información financiera adicional de CISA en la ruta:

<https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PresupuestoBalanace/InformacionFinanciera.aspx>

	PRESUPUESTO	EJECUCION	% EJECUCION
Ingresos de cartera	24,068	25,237	105%
Costos de cartera	7,346	11,471	156%
Gastos de cartera	12,908	9,408	73%
<b>UTILIDAD BRUTA DE CARTERA</b>	<b>3,814</b>	<b>4,358</b>	<b>114%</b>
Ingresos de inmuebles	33,333	26,569	80%
Costos de inmuebles	12,103	6,298	52%
Gastos de inmuebles	24,784	17,726	72%
<b>UTILIDAD BRUTA DE INMUEBLES</b>	<b>-3,554</b>	<b>2,544</b>	<b>172%</b>
Ingresos otros activos	4,157	3,483	84%
Gastos de funcionamiento	9,912	7,356	74%
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>-5,494</b>	<b>3,029</b>	<b>155%</b>
Otros Ingresos	3,401	4,527	133%
Otros Gastos	464	477	103%
Impuestos	4,059	5,693	140%
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>-6,616</b>	<b>1,386</b>	<b>121%</b>

# Balance General Agosto 2013



Inicio

	DICIEMBRE 2012	AGOSTO 2013	VARIACION		DICIEMBRE 2012	AGOSTO 2013	VARIACION
<b>Total Activo</b>	<b>294,506</b>	<b>298,078</b>	<b>1%</b>	<b>Total Pasivo</b>	<b>73,888</b>	<b>75,558</b>	<b>2%</b>
Disponible e Inversiones	103,011	100,365	-2.6%	Compra de activos	19,494	19,663	0.9%
Inventario Inmuebles	28,056	32,338	15.3%	Impuestos por pagar	7,740	6,945	-10.3%
Inventario muebles	565	320	-43.4%	Promesas de compraventa	10,005	5,045	-49.6%
Inventario Acciones	5,311	5,308	-0.1%	Otros pasivos	36,648	43,905	19.8%
Inventario Fiedicomisos	20,547	21,148	2.9%				
Inventario Cartera	52,332	52,240	-0.2%	<b>Total Patrimonio</b>	<b>220,618</b>	<b>222,519</b>	<b>1%</b>
<b>Total Inventario</b>	<b>106,812</b>	<b>111,354</b>	<b>4.3%</b>	Capital	127,068	127,068	0.0%
Anticipo de impuestos	9,646	10,400	7.8%	Reservas y valorizaciones	112,315	94,065	-16.2%
Activos fijos	3,159	3,119	-1.2%	Resultado ejerc. anteriores	-6,051	0	-100.0%
Valorización	36,892	37,410	1.4%	Utilidad	-12,714	1,386	-110.9%
Otros	34,985	35,429	1.3%	<b>Total Pasivo + Patrimonio</b>	<b>294,506</b>	<b>298,078</b>	<b>1%</b>

Consulte la información financiera adicional de

CISA en la ruta:

<https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PresupuestoBalance/InformacionFinanciera.aspx>

Regrese al inicio haciendo clic en el ícono de 'inicio'

# Grandes Metas – MEGAS año 2013



Inicio



## Indicadores

Indicador	Acumulado a Agosto 2013			Acumulado a Diciembre	
	Actual	Meta	% de Cumplimiento	Meta	% de Cumplimiento
Compras de Inmuebles	78,351	26,475	296%	40,170	195%
Negocios de Comercialización	51,885	54,540	95%	80,441	65%
Promesas	27,288	54,131	50%	123,518	22%
Escrituración	41,422	43,201	96%	104,933	39%
Compras de Cartera	250,616	224,836	111%	319,235	79%
Recaudo	19,012	21,488	88%	36,783	52%
Comisión por Adm. De Cartera	60	365	16%	663	9%

Cifras en millones de pesos

*Indicadores:*

*E = valor Ejecutado  
M = valor Meta*

$\frac{\text{Compras de inmuebles}_E}{\text{Compras de inmuebles}_M}$

$\frac{\text{Valor Negocios de Comercialización}_E}{\text{Valor Negocios de Comercialización}_M}$

$\frac{\text{Promesas}_E}{\text{Promesas}_M}$

$\frac{\text{Escrituración}_E}{\text{Escrituración}_M}$

$\frac{\text{Compras de Cartera}_E}{\text{Compras de Cartera}_M}$

$\frac{\text{Recaudo de Cartera}_E}{\text{Recaudo de Cartera}_M}$

$\frac{\text{Ingresos por Adm. de Cartera}_E}{\text{Ingresos por Adm. de Cartera}_M}$

detalle







# Compras de Inmuebles

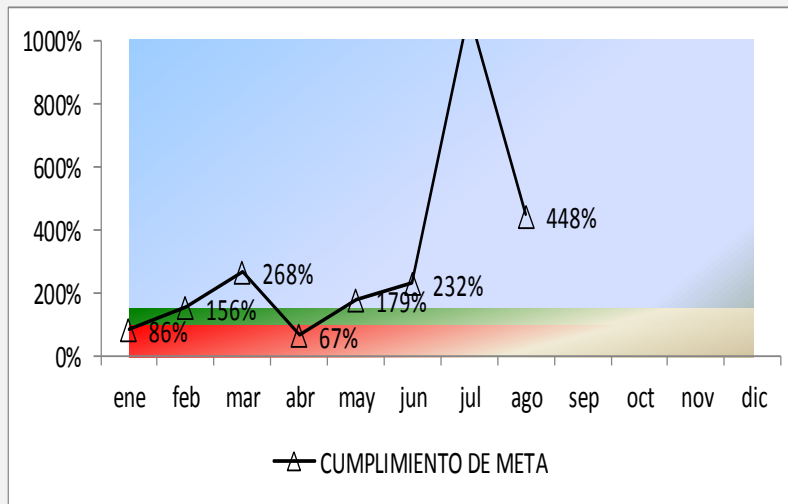
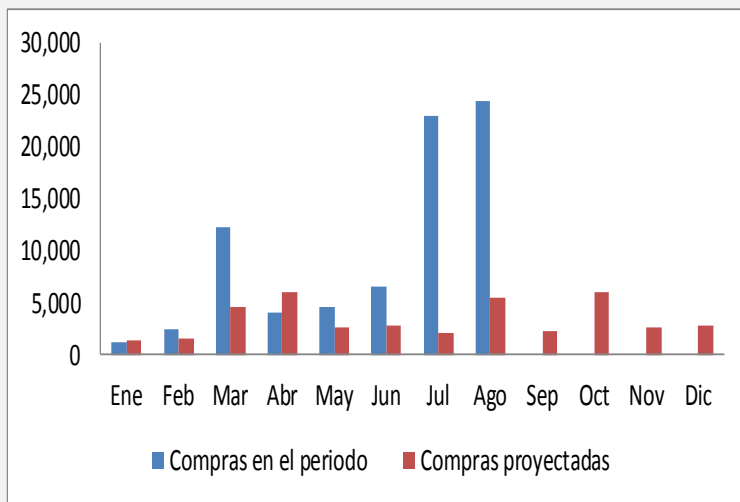
Inicio Indicadores

Resultado del Mes

Resultados Acumulados

Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>META MENSUAL</b>												
Compras proyectadas	1,360	1,600	4,554	6,001	2,597	2,800	2,105	5,440	2,269	6,004	2,640	2,800
<b>RESULTADO MENSUAL</b>												
Compras en el periodo	1,164	2,495	12,184	4,026	4,656	6,489	22,993	24,344				
<b>CUMPLIMIENTO DE META</b>	<b>86%</b>	<b>156%</b>	<b>268%</b>	<b>67%</b>	<b>179%</b>	<b>232%</b>	<b>1092%</b>	<b>448%</b>				

### Resultados Mensuales



Cifras en millones de pesos

Consulte los resultados del periodo y los resultados acumulados navegando con los botones verdes en la parte superior



# Compras de Inmuebles

Inicio Indicadores

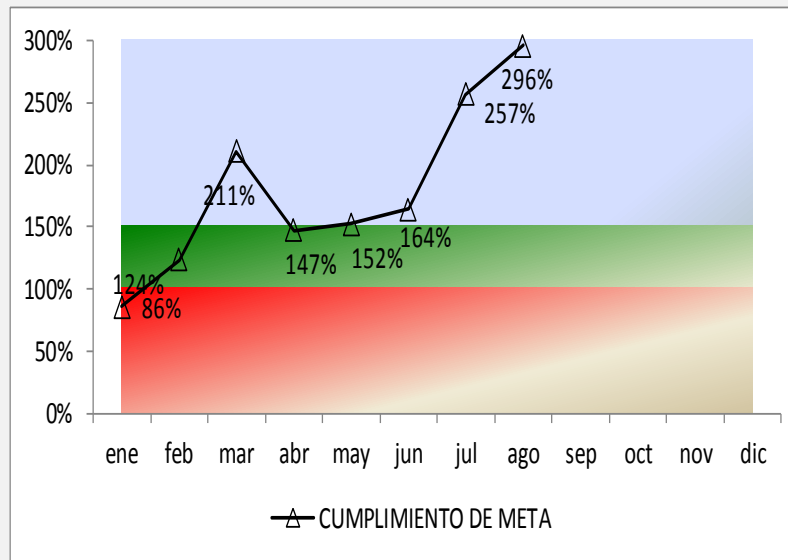
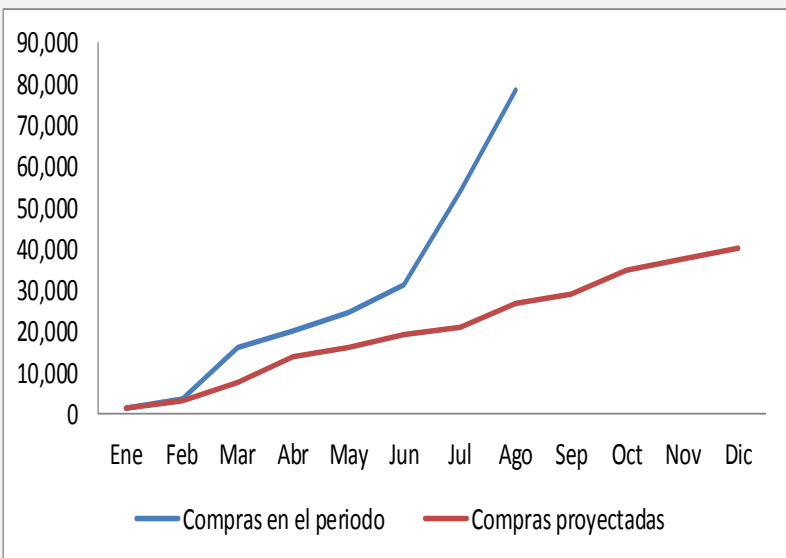
Resultado del Mes

Resultados Acumulados

Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>META ACUMULADA</b>												
Compras proyectadas	1,360	2,960	7,514	13,515	16,112	18,912	21,017	26,457	28,726	34,730	37,370	40,170

<b>RESULTADO ACUMULADO</b>												
Compras en el periodo	1,164	3,659	15,843	19,869	24,525	31,014	54,007	78,351				
<b>CUMPLIMIENTO DE META</b>	86%	124%	211%	147%	152%	164%	257%	296%				

## Resultados Acumulados



Cifras en millones de pesos

Consulte los resultados del periodo y los resultados acumulados navegando con los botones verdes en la parte superior



# Negocios de Comercialización

Inicio Indicadores

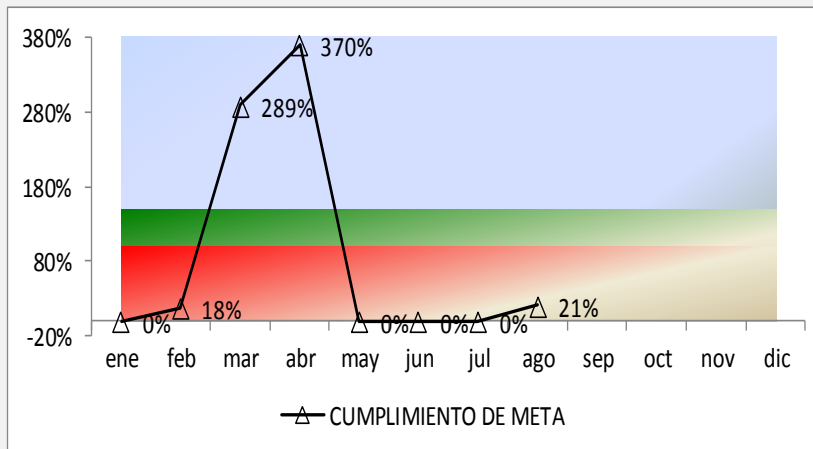
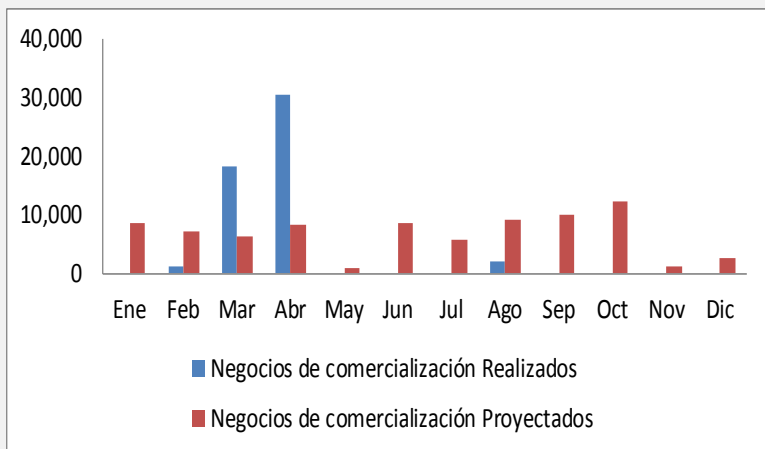
Resultado del Mes

Resultados Acumulados



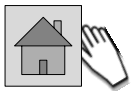
Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>META MENSUAL</b>												
Negocios de comercialización Proyectados	8,445	7,175	6,278	8,254	878	8,694	5,718	9,098	9,869	12,303	1,206	2,523
<b>RESULTADO MENSUAL</b>												
Negocios de comercialización Realizados	0	1,296	18,135	30,565	0	0	0	1,889				
<b>CUMPLIMIENTO DE META</b>		<b>18%</b>	<b>289%</b>	<b>370%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>		<b>21%</b>				

## Resultados Mensuales



Cifras en millones de pesos

Consulte los resultados del periodo y los resultados acumulados navegando con los botones verdes en la parte superior



# Negocios de Comercialización

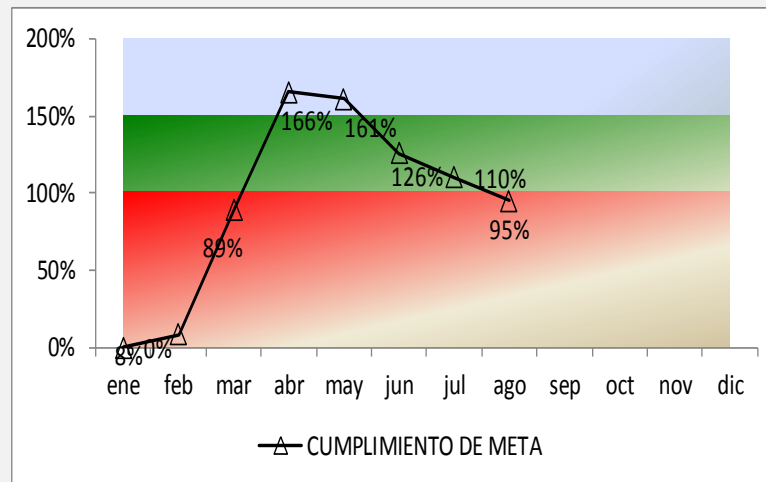
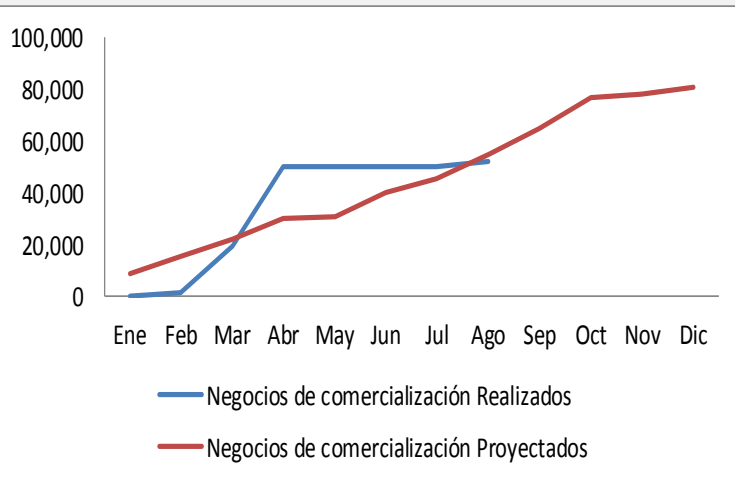
Inicio Indicadores

Resultado del Mes

Resultados Acumulados

Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>META ACUMULADA</b>												
Negocios de comercialización Proyectados	8,445	15,620	21,898	30,152	31,030	39,724	45,442	54,540	64,409	76,712	77,918	80,441
<b>RESULTADO ACUMULADO</b>												
Negocios de comercialización Realizados	0	1,296	19,431	49,996	49,996	49,996	49,996	51,885				
<b>CUMPLIMIENTO DE META</b>		8%	89%	166%	161%	126%	110%	95%				

## Resultados Acumulados



Cifras en millones de pesos

Consulte los resultados del periodo y los resultados acumulados navegando con los botones verdes en la parte superior





# Promesas

Inicio Indicadores

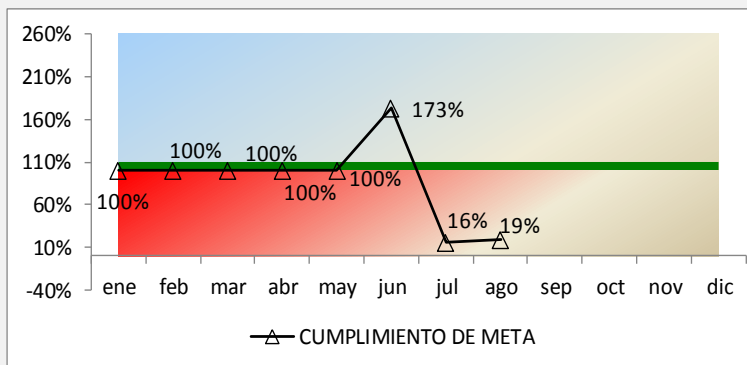
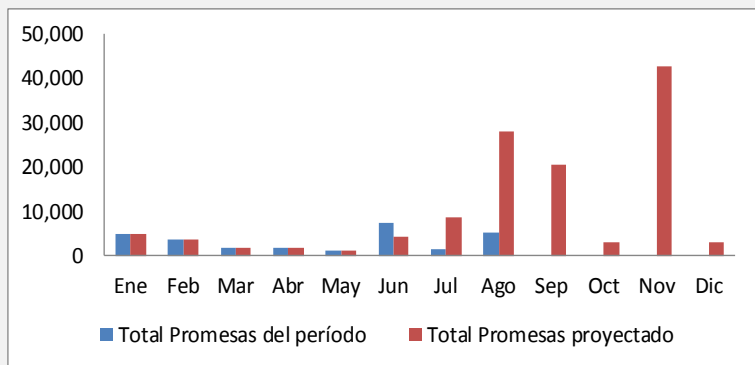
Resultado del Mes

Resultados Acumulados



Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>META MENSUAL</b>												
Compra	1,826	88	789	67	69	28	1,073	3,820	1,335	706	2,276	1,352
Ley de Presupuesto	2	60	0	300	0	1,598	6,441	631	12,166	1,138	766	768
PND	3,122	3,535	972	644	1,051	1,954	705	6,832	2,511	1,272	8,107	968
PND ZF	0	0	0	0	0						437	
Comercialización	0	0	0	646	0	757	359	16,761	4,467		31,118	
<b>Total Promesas proyectado</b>	<b>4,950</b>	<b>3,683</b>	<b>1,761</b>	<b>1,657</b>	<b>1,120</b>	<b>4,337</b>	<b>8,579</b>	<b>28,044</b>	<b>20,479</b>	<b>3,117</b>	<b>42,704</b>	<b>3,088</b>
<b>RESULTADO MENSUAL</b>												
Compra	1,826	88	789	67	69	1,780	421	1,767				
Ley de Presupuesto	2	60	0	300	0	1,285	279	335				
PND	3,122	3,535	972	644	1,051	3,435	634	3,198				
PND ZF					0	0	0	0				
Comercialización				646	0	983	0	0				
Total Promesas del período	4,950	3,683	1,761	1,657	1,120	7,483	1,334	5,300				
<b>CUMPLIMIENTO DE META</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>173%</b>	<b>16%</b>	<b>19%</b>				

## Resultados Mensuales



Cifras en millones de pesos

Consulte los resultados del período y los resultados acumulados navegando con los botones verdes en la parte superior



# Promesas

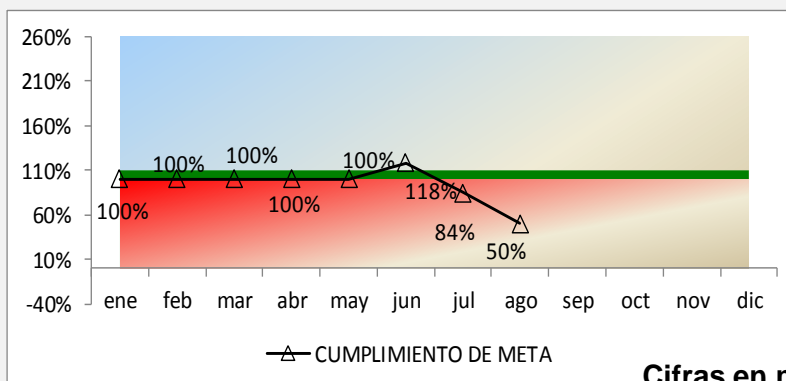
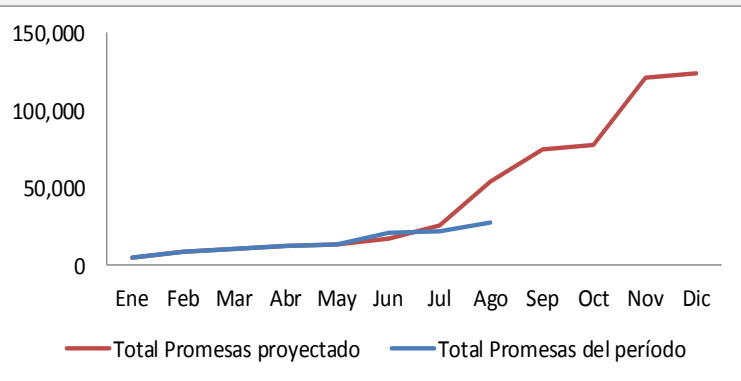
Inicio Indicadores

Resultado del Mes

Resultados Acumulados

Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>META ACUMULADA</b>												
Compra	1,826	1,914	2,703	2,770	2,839	2,867	3,940	7,761	9,096	9,802	12,078	13,430
Ley de Presupuesto	2	62	62	362	362	1,960	8,401	9,032	21,199	22,337	23,103	23,870
PND	3,122	6,657	7,629	8,273	9,324	11,278	11,984	18,816	21,326	22,599	30,706	31,674
PND ZF	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	437	437
Comercialización	0	0	0	646	646	1,403	1,762	18,522	22,989	22,989	54,107	54,107
<b>Total Promesas proyectado</b>	<b>4,950</b>	<b>8,633</b>	<b>10,394</b>	<b>12,051</b>	<b>13,171</b>	<b>17,508</b>	<b>26,087</b>	<b>54,131</b>	<b>74,610</b>	<b>77,727</b>	<b>120,431</b>	<b>123,518</b>
<b>RESULTADO ACUMULADO</b>												
Compra	1,826	1,914	2,703	2,770	2,839	4,619	5,040	6,807				
Ley de Presupuesto	2	62	62	362	362	1,647	1,926	2,261				
PND	3,122	6,657	7,629	8,273	9,324	12,759	13,393	16,591				
PND ZF	0	0	0	0	0	0	0	0				
Comercialización	0	0	0	646	646	1,629	1,629	1,629				
Total Promesas del período	4,950	8,633	10,394	12,051	13,171	20,654	21,988	27,288				
<b>CUMPLIMIENTO DE META</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>118%</b>	<b>84%</b>	<b>50%</b>				

## Resultados Mensuales



Cifras en millones de pesos

Consulte los resultados del período y los resultados acumulados navegando con los botones verdes en la parte superior



# Escrituración

Inicio Indicadores

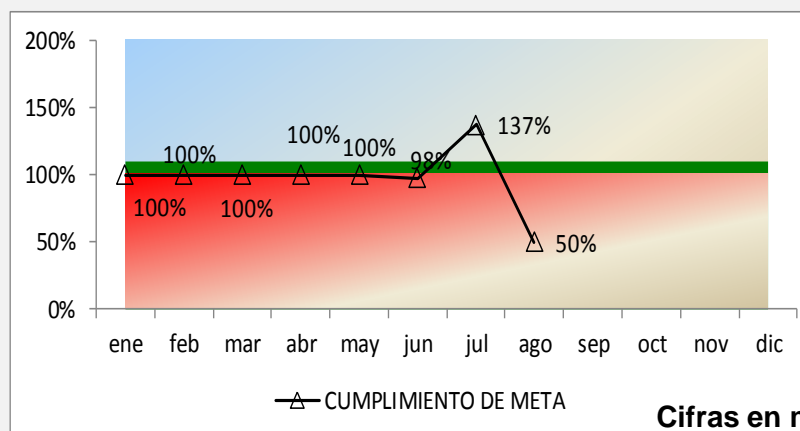
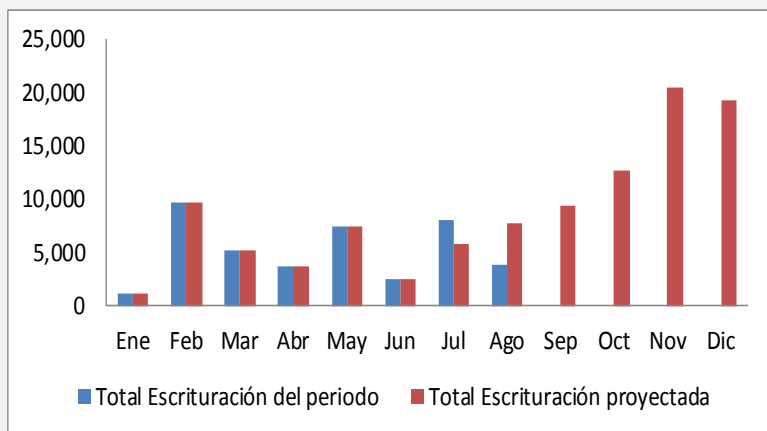
Resultado del Mes

Resultados Acumulados



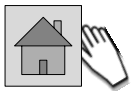
Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>META MENSUAL</b>												
COMERCIALIZACION	0	0	453	0	0		696		1,116	1,330	4,467	15,430
COMPRA	800	1,718	2,015	2,107	74	626	2,025	1,688	1,073	3,820	1,335	761
LEY DE PRESUPUESTO	0	2,260	375	515	859	191	885	1,598	6,476	631	12,166	1,138
PND	383	5,700	2,332	1,044	6,439	1,705	2,207	4,506	730	6,832	2,511	1,912
<b>Total Escrituración proyectada</b>	<b>1,183</b>	<b>9,678</b>	<b>5,175</b>	<b>3,666</b>	<b>7,372</b>	<b>2,523</b>	<b>5,813</b>	<b>7,792</b>	<b>9,396</b>	<b>12,614</b>	<b>20,479</b>	<b>19,242</b>
<b>RESULTADO MENSUAL</b>												
COMERCIALIZACION			453	0	0	0	225	0				
COMPRA	800	1,718	2,015	2,107	74	644	4,928	1,609				
LEY DE PRESUPUESTO		2,260	375	515	859	101	227	212				
PND con Zonas Francas	383	5,700	2,332	1,044	6,439	1,724	2,598	2,080				
<b>Total Escrituración del periodo</b>	<b>1,183</b>	<b>9,678</b>	<b>5,175</b>	<b>3,666</b>	<b>7,372</b>	<b>2,469</b>	<b>7,978</b>	<b>3,901</b>				
<b>CUMPLIMIENTO DE META</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>98%</b>	<b>137%</b>	<b>50%</b>				

Resultados Mensuales



Cifras en millones de pesos

Consulte los resultados del periodo y los resultados acumulados navegando con los botones verdes en la parte superior



# Escrituración

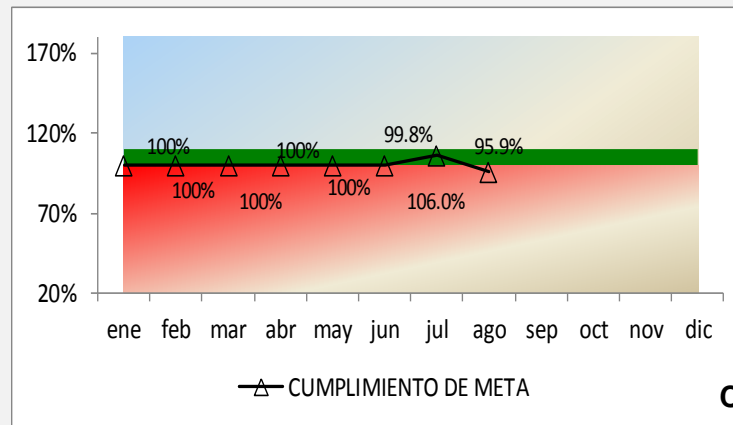
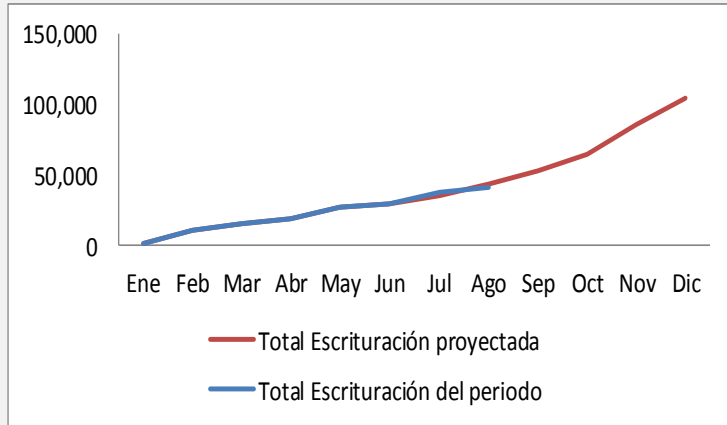
Inicio Indicadores

Resultado del Mes

Resultados Acumulados

Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>META ACUMULADA</b>												
COMERCIALIZACION	0	0	453	453	453	453	1,149	1,149	2,265	3,595	8,062	23,492
COMPRA	800	2,518	4,533	6,640	6,714	7,340	9,366	11,054	12,127	15,947	17,282	18,044
LEY DE PRESUPUESTO	0	2,260	2,635	3,150	4,009	4,200	5,085	6,683	13,159	13,791	25,957	27,095
PND	383	6,083	8,415	9,459	15,898	17,603	19,810	24,316	25,046	31,878	34,389	36,302
Total Escrituración proyectada	1,183	10,861	16,036	19,702	27,074	29,597	35,409	43,201	52,597	65,211	85,690	104,933
<b>RESULTADO ACUMULADO</b>												
COMERCIALIZACION	0	0	453	453	453	453	678	678				
COMPRA	800	2,518	4,533	6,640	6,714	7,358	12,286	13,895				
LEY DE PRESUPUESTO	0	2,260	2,635	3,150	4,009	4,110	4,337	4,549				
PND	383	6,083	8,415	9,459	15,898	17,622	20,220	22,300				
Total Escrituración del periodo	1,183	10,861	16,036	19,702	27,074	29,543	37,521	41,422				
<b>CUMPLIMIENTO DE META</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>99.8%</b>	<b>106.0%</b>	<b>95.9%</b>				

## Resultados Acumulados



Cifras en millones de pesos

Consulte los resultados del periodo y los resultados acumulados navegando con los botones verdes en la parte superior





# Compras de Cartera

Inicio Indicadores

Resultado del Mes

Resultados Acumulados

Período

Ene

Feb

Mar

Abr

May

Jun

Jul

Ago

Sep

Oct

Nov

Dic

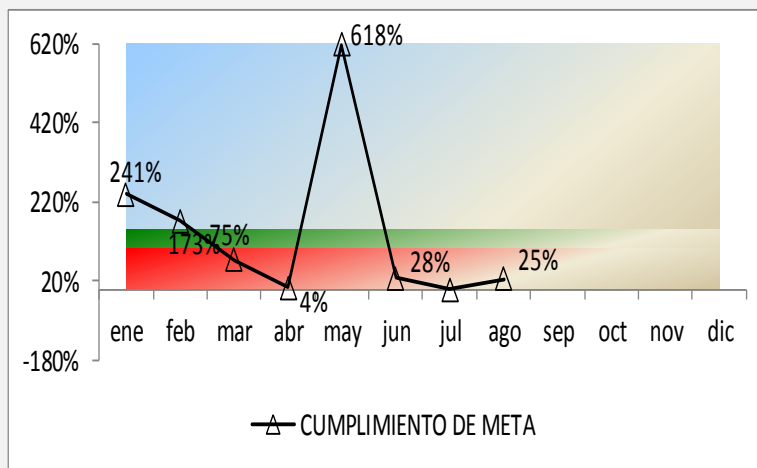
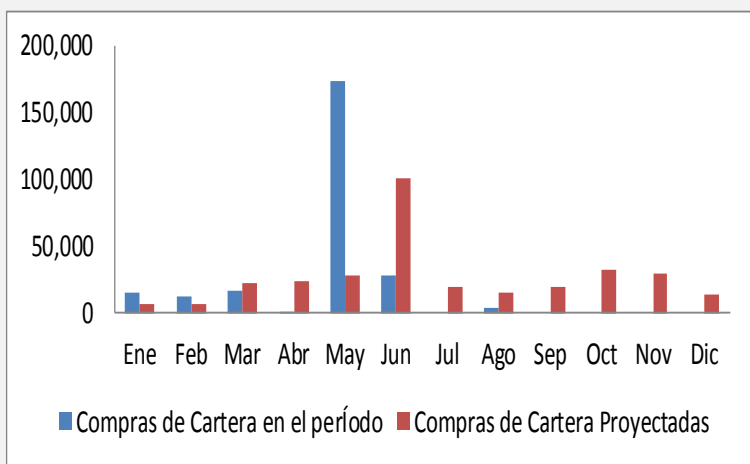
## META MENSUAL

Compras de Cartera Proyectadas	6,400	7,200	22,648	24,108	28,000	101,214	19,987	15,279	19,306	31,742	29,031	14,320
--------------------------------	-------	-------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

## RESULTADO MENSUAL

Compras de Cartera en el período	15,409	12,432	16,875	858	173,102	28,136	0	3,805				
<b>CUMPLIMIENTO DE META</b>	<b>241%</b>	<b>173%</b>	<b>75%</b>	<b>4%</b>	<b>618%</b>	<b>28%</b>		<b>25%</b>				

### Resultados Mensuales



Cifras en millones de pesos

Consulte los resultados del periodo y los resultados acumulados navegando con los botones verdes en la parte superior



# Compras de Cartera

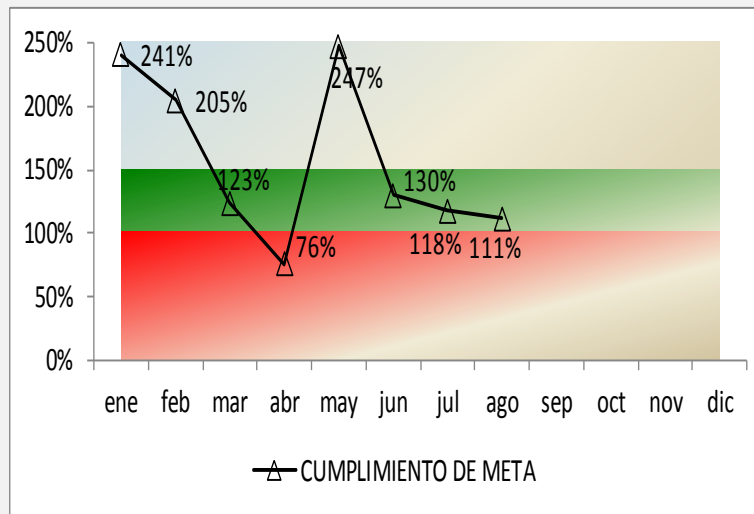
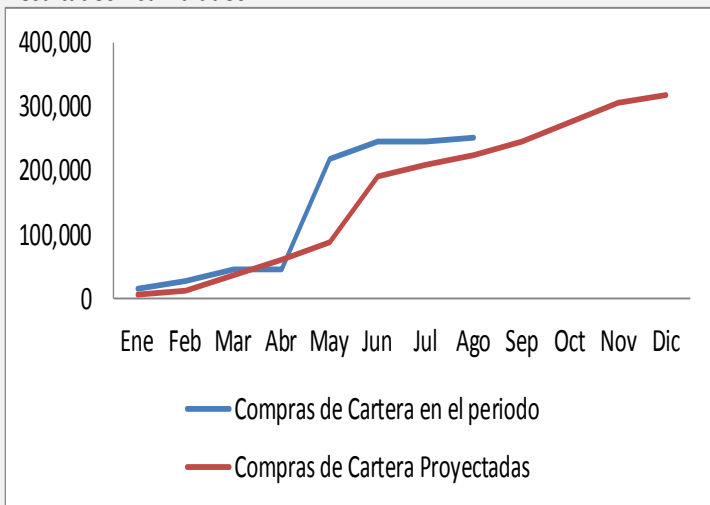
Inicio Indicadores

Resultado del Mes

Resultados Acumulados

Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>META ACUMULADA</b>												
Compras de Cartera Proyectadas	6,400	13,600	36,248	60,356	88,356	189,570	209,557	224,836	244,142	275,884	304,915	319,235
<b>RESULTADO ACUMULADO</b>												
Compras de Cartera en el periodo	15,409	27,840	44,715	45,573	218,675	246,811	246,811	250,616				
<b>CUMPLIMIENTO DE META</b>	<b>241%</b>	<b>205%</b>	<b>123%</b>	<b>76%</b>	<b>247%</b>	<b>130%</b>	<b>118%</b>	<b>111%</b>				

### Resultados Acumulados



Cifras en millones de pesos

Consulte los resultados del periodo y los resultados acumulados navegando con los botones verdes en la parte superior





# Recaudo de Cartera

Inicio Indicadores

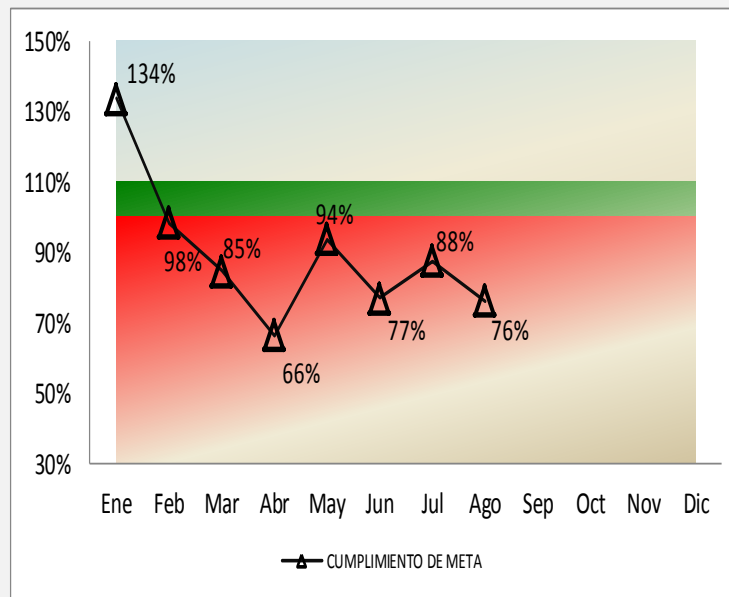
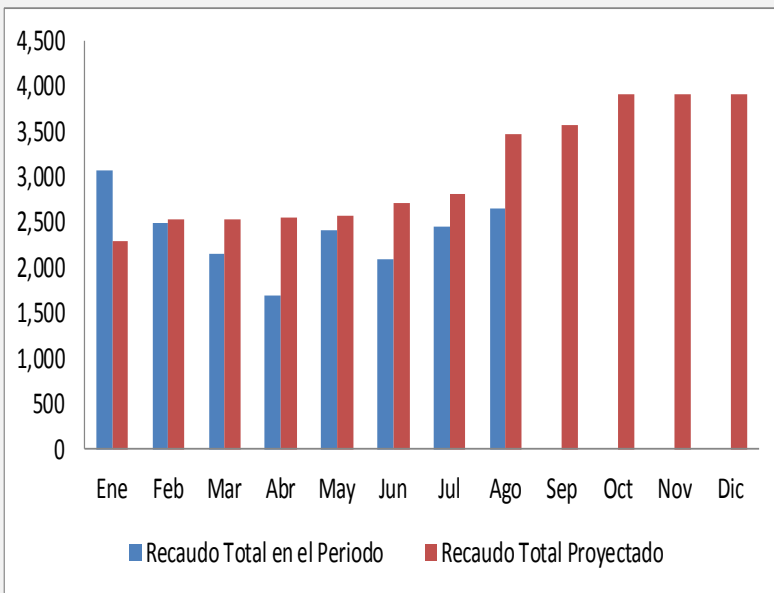
Resultado del Mes

Resultados Acumulados

Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>META MENSUALIZADA</b>												
Recaudo Total Proyectado	2,292	2,533	2,540	2,553	2,577	2,705	2,808	3,480	3,570	3,908	3,908	3,908

<b>RESULTADO MENSUALIZADO</b>												
Recaudo Total en el Periodo	3,062	2,492	2,152	1,697	2,415	2,083	2,461	2,650				
CUMPLIMIENTO DE META	134%	98%	85%	66%	94%	77%	88%	76%				

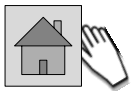
### Resultados Mensuales



Cifras en millones de pesos

Consulte los resultados del periodo y los resultados acumulados navegando con los botones verdes en la parte superior





# Recaudo de Cartera

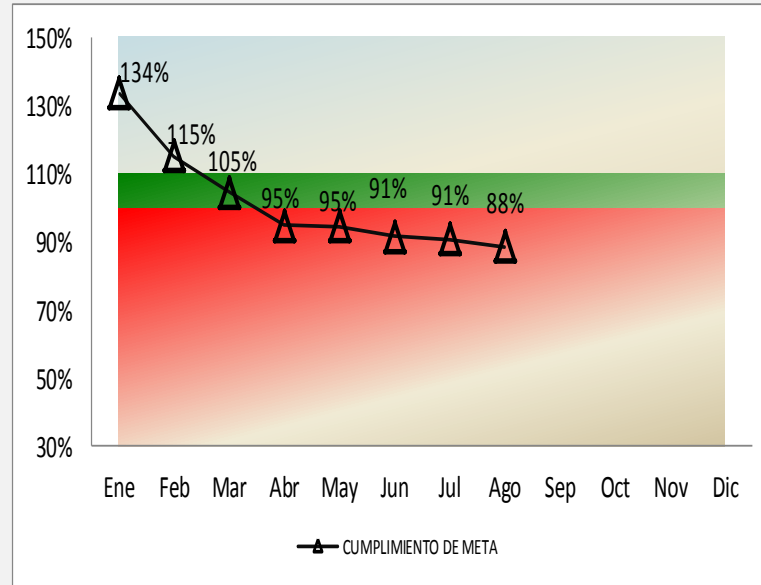
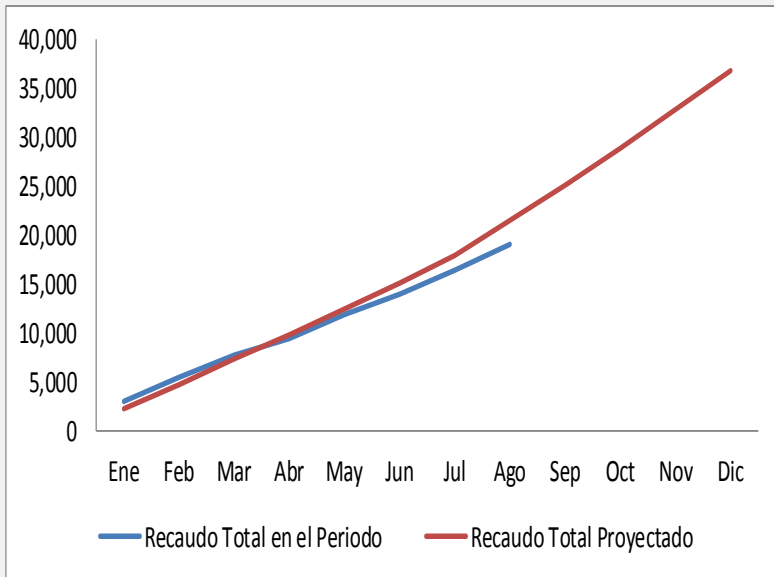
Inicio Indicadores

Resultado del Mes

Resultados Acumulados

Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>META ACUMULADA</b>												
Recaudo Total Proyectado	2,292	4,824	7,364	9,918	12,494	15,199	18,008	21,488	25,058	28,966	32,874	36,783
<b>RESULTADO ACUMULADO</b>												
Recaudo Total en el Periodo	3,062	5,554	7,706	9,403	11,818	13,901	16,362	19,012				
<b>CUMPLIMIENTO DE META</b>	<b>134%</b>	<b>115%</b>	<b>105%</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>	<b>91%</b>	<b>91%</b>	<b>88%</b>				

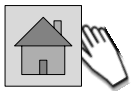
## Resultados Acumulados



Cifras en millones de pesos

Consulte los resultados del periodo y los resultados acumulados navegando con los botones verdes en la parte superior





# Comisión por Adm. De Cartera

Inicio Indicadores

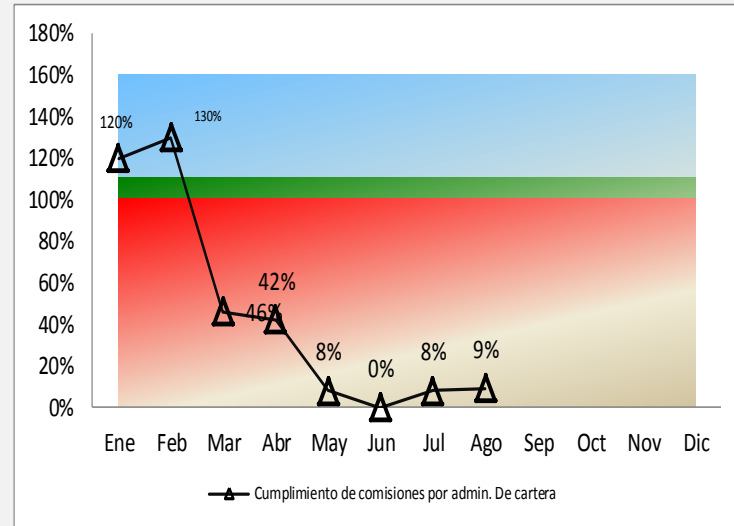
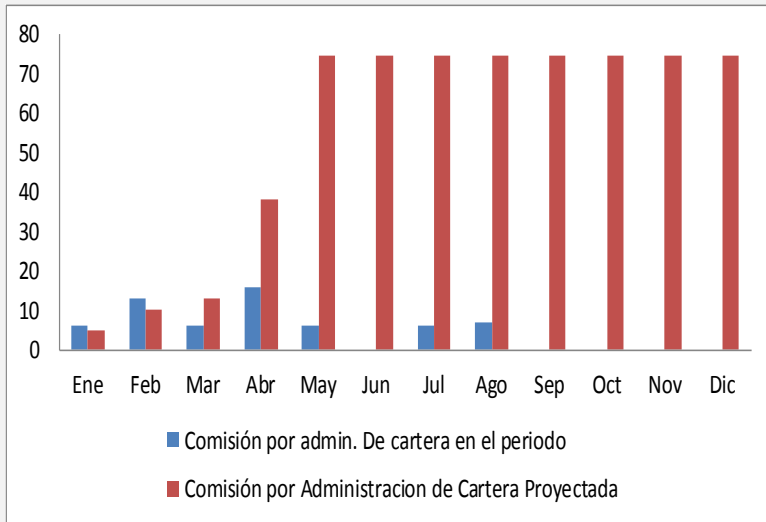
Resultado del Mes

Resultados Acumulados



Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>META MENSUALIZADA</b>												
Comisión por Administración de Cartera Projectada	5	10	13	38	75	75	75	75	75	75	75	75
<b>RESULTADO MENSUALIZADO</b>												
Comisión por admin. De cartera en el periodo	6	13	6	16	6	0	6	7				
Cumplimiento de comisiones por admin. De cartera	120%	130%	46%	42%	8%	0%	8%	9%				

## Resultados Mensuales



Cifras en millones de pesos

Consulte los resultados del periodo y los resultados acumulados navegando con los botones verdes en la parte superior



# Comisión por Adm. De Cartera

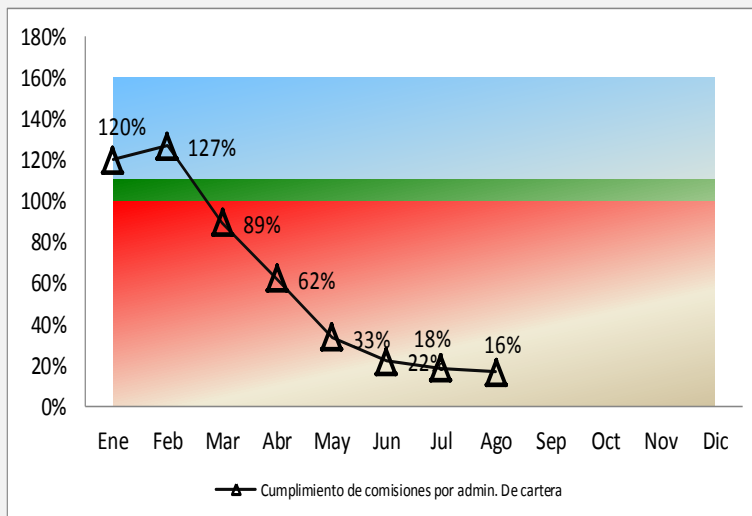
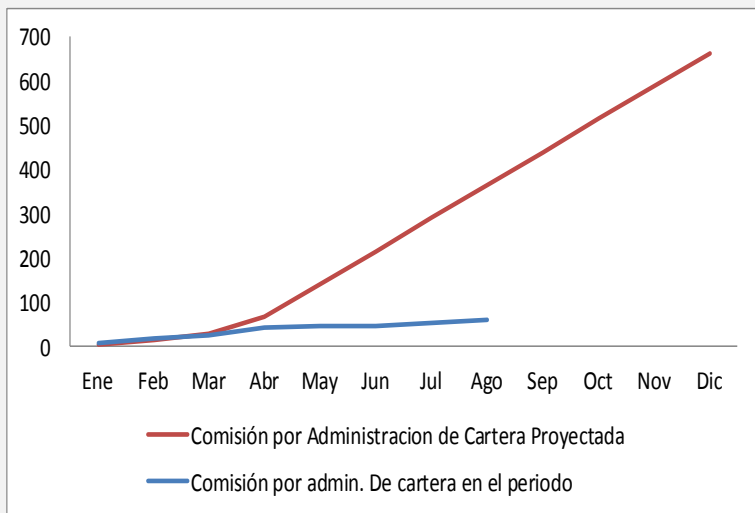
Inicio Indicadores

Resultado del Mes

Resultados Acumulados

Periodo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>META ACUMULADA</b>												
Comisión por Administracion de Cartera Proyectada	5	15	28	66	141	215	290	365	439	514	589	663
<b>RESULTADO ACUMULADO</b>												
Comisión por admin. De cartera en el periodo	6	19	25	41	47	47	53	60				
Cumplimiento de comisiones por admin. De cartera	120%	127%	89%	62%	33%	22%	18%	16%				

## Resultados Acumulados



Cifras en millones de pesos

Consulte los resultados del periodo y los resultados acumulados navegando con los botones verdes en la parte superior

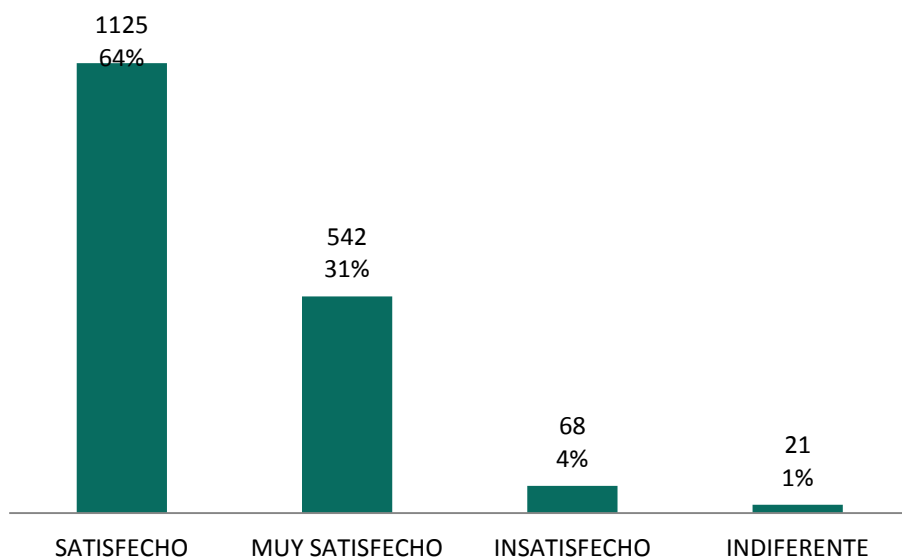


Inicio

# Servicio al Cliente – Grado Satisfacción Servicio Prestado por CISA

De acuerdo con la experiencia que ha tenido con CISA, cual es su nivel de satisfacción con respecto al servicio en general que le ofreció?	Total
SATISFECHO	1125
MUY SATISFECHO	542
INSATISFECHO	68
INDIFERENTE	21
<b>Total General</b>	<b>1756</b>

EL NIVEL DE SATISFACCION DE SERVICIO PRESTADO A LOS CLIENTES FUE DEL 95% , DURANTE EL PERIODO ENERO-AGOSTO 2013



FICHA TECNICA-ENCUESTA SATISFACCION SERVICIO AL CLIENTE ENERO-AGOSTO 2013			
DESCRIPCION DE LA MUESTRA	UNIVERSO	MUESTRA	TOTAL DE ENCUESTAS
Registros obtenidos aplicativo PQR que fueron radicados en el mismo periodo por la tipología de cierre operativo, revisión de crédito y levantamiento de hipoteca y registros entregados por el área de inmuebles, correspondientes a los meses de enero a agosto de 2013, lo anterior con el fin de evaluar la Gestión del proceso de cartera, servicio al cliente y área comercial.	3.555	1.756	1.756



Al ser CISA una Sociedad Comercial de Economía Mixta su contratación es de régimen privado basada políticas y procedimientos internos, regida por un manual de contratación y circulares internas en las que están incorporados los principios constitucionales del artículo 209 de la Constitución Nacional.

Frente al proceso de contratación de funcionamiento y conexas a la operación comercial se tienen las siguientes cifras para el periodo de análisis\*:

TIPO DE PROCESO	NUMERO CONTRATOS SUSCRITOS	VALOR
Concursos públicos	1	\$1.914
Concursos directos	1	\$766
Abreviados	28	\$ 1.958
Ordenes de servicio	96	\$ 794

Valores en millones de Pesos







**Plan de Mejoramiento 2013:** Es la información que contiene el conjunto de las acciones correctivas o preventivas que debe adelantar un sujeto de control fiscal en un período determinado, para dar cumplimiento a la obligación de subsanar y corregir las causas que dieron origen a los hallazgos administrativos identificados por la Contraloría General de la República, como resultado del ejercicio del proceso auditor.

Lo invitamos a consultar el documento en el vínculo externo:

<https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PlanesEntidadResultados/PlanesMejoramientoCGR.aspx>

# Estado de implementación del MECI y acciones de mejoramiento



Inicio

34



El Sistema de Control Interno de Central de Inversiones S.A., a la fecha de corte, presenta un alto grado de formalización y desarrollo, tal y como se evidencia en la calificación alcanzada para la vigencia 2012 (**97.65%**), ponderación que corresponde a un Modelo Estándar de Control Interno con un desarrollo óptimo, que debe continuar con actividades de mantenimiento para su sostenimiento a largo plazo.

## Evaluación del Sistema de Control Interno Contable vigencias 2010 – 2012:



Calificación entre 0.0 y 5.0



Conozca más en:  
<https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/ControlEvaluacion.aspx>



## Mejoramiento Continuo - Informe de las ACPM con corte a agosto de 2013\*



1.137



### GESTIONADAS

### EN CURSO

Categoría	GESTIONADAS	EN CURSO
Acciones Correctivas	169	11
Acciones Preventivas	74	66
Oportunidades de Mejora	431	132
Auditorías Internas	115	139

\*Fuente ISOlución, módulo Mejoramiento



# Gestión Administrativa

## Estructura Organizacional\*



Inicio

36



CARGO	No. Colaboradores
PRESIDENTE	1
VICEPRESIDENTES	5
GERENTES	17
AUDITOR INTERNO	1
JEFES	14
EJECUTIVOS	13
ABOGADOS SENIOR	6
COORDINADORES	10
ABOGADOS	4
ANALISTAS	30
GESTORES	12
<b>Total</b>	<b>113</b>

\*Estructura organizacional a 31 de Agosto de 2013.



# Acciones para garantizar la participación ciudadana en la gestión institucional



Inicio

37



**Central de Inversiones** orienta parte de sus esfuerzos en hacer de su gestión un proceso transparente y participativo. En el marco del decreto 2482 (**Modelo Integrado de Planeación y Gestión**), 2693 (**Gobierno en línea**) y 2641 (**Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano**) de 2012, CISA ha definido sus planes de Gobierno en Línea, de Participación Ciudadana y anti corrupción, los cuales abarcan grandes temas de participación en la Gestión Institucional.

Vínculos Externos\*

Plan  
Anticorrupción

Plan de  
Participación  
Ciudadana

Plan de  
Gobierno en  
línea





## Acciones realizadas para Mejoramiento de trámites institucionales

38

### Identificación de Problemas del servicio

- Falta de respuesta a las solicitudes que se realizan a las entidades originadoras de los créditos, respecto a hechos ocurridos antes de la venta de la cartera a CISA.
- Demora en la entrega de y/o falta de la documentación que respalda la obligación.

### Gestiones Orientadas a la Satisfacción del cliente

- Con el fin de optimizar el trámite de petición de Paz y Salvo por cancelación de obligación, y efectuar entrega del mismo a los clientes de forma inmediata cuando se dirijan a cualquiera de las Sucursales de CISA a nivel nacional, se encuentra en ejecución el proyecto de automatización de paz y salvos, inicialmente de obligaciones canceladas y no judicializadas. Posteriormente, se automatizará la expedición de paz y salvos de las obligaciones canceladas y judicializadas.

Teniendo en cuenta el uso de las herramientas tecnológicas, que permiten a nuestros clientes ahorros de tiempo y recursos económicos, por desplazamiento hacia nuestras oficinas y/o envío de documentos físicos para radicar peticiones, quejas o reclamos, se encuentra a su disposición una nueva opción en la página Web de CISA, la cual les permite efectuar directamente la radicación de sus peticiones, anexando los documentos soportes de la misma y sobre la cuales el cliente puede efectuar el seguimiento al estado en el cual se encuentre su solicitud.

### Derechos y servicios priorizados por grupos de interés

- Central de Inversiones S.A. alineado con las políticas del Gobierno Nacional, por medio de la página Web, tiene a disposición de sus clientes la información correspondiente a los trámites y servicios que presta la Entidad.



# Información Peticiones, Quejas y Reclamos



Inicio

39

TIPOLOGIA	TOTAL 2013
DERECHOS DE PETICION- INFORMACION CISA	6
DERECHOS DE PETICIÓN-PETICION	409
DERECHOS DE PETICIÓN-RECLAMO	45
FOGAFIN	1,592
FRONT DESK-PETICION	968
FRONT DESK-FOGAFIN	281
GESTION AMBIENTAL	3
GESTOR COBRANZA	148
PETICION	5,498
QUEJA	3
RECLAMO	18
REQUERIMIENTO ENTIDADES PUBLICAS - PETICION	578
REQUERIMIENTO ENTIDADES PUBLICAS - RECLAMO	6
TUTELAS	132
<b>TOTAL</b>	<b>9,687</b>

De enero a agosto de 2013 se han recibido 9.687 Peticiones, Quejas y Reclamos de las cuales se ha dado respuesta a los clientes al 95% de los requerimientos. (las respuestas pueden ser o no favorables de acuerdo a las pretensiones de los clientes). El 5% restante se encuentra pendiente de solución por información de entidades originadoras de las carteras.

De enero a agosto de 2013 se han recibido 204 quejas, reclamos y tutelas, que corresponden al 2% del total de los requerimientos.

La mayor cantidad de requerimientos recibidos, corresponden a la tipología de Petición - 5.498

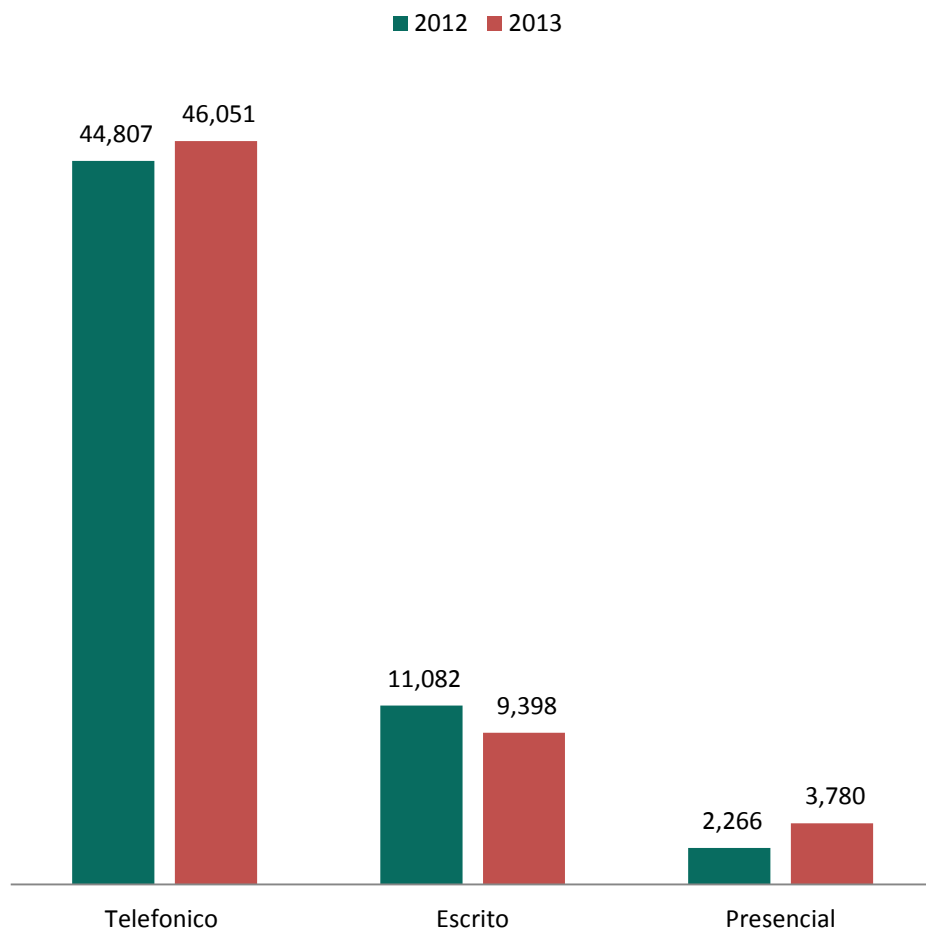


# Consultas, Peticiones, Quejas y Reclamos



Inicio

40



**En el periodo de enero - agosto 2012 fueron atendidos 58.155 clientes:** el 77% por el canal telefónico (44.807); el 19% por medio escrito (11.082) y el 4% de manera presencial (2.266).

**En el periodo de enero - agosto 2013 fueron atendidos 61.242 clientes:** el 75% por el canal telefónico (46.051); el 15% por medio escrito (9.398) y el 6% de manera presencial (3.780).





# Tramites mas representativos requeridos por los clientes



Inicio

TRAMITE	CANTIDAD	%
CANCELACION DE GARANTIA	4.611	49%
CERTIFICACIONES	560	6%
CIERRE OPERATIVO	2.349	25%
REVISION DE CREDITOS	1.579	17%



El **Plan Anticorrupción** y el **Plan de Participación Ciudadana** son los métodos adoptados por CISA para garantizar a la ciudadanía el **mejoramiento de servicios o procesos**, la priorización de los **derechos de sus principales segmentos** y el mantenimiento de un recuento de los **Principales programas o servicios solicitados**.

Lo invitamos a consultar los planes haciendo clic en los vínculos externos más abajo

Vínculos Externos\*

Plan  
Anticorrupción

Plan de  
Participación  
Ciudadana

