

¡ Rindiendo Cuentas !

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



**Contenidos
Rendición de cuentas**



**Informe
de Gestión 2011**



**Recuento Histórico
de Rendición de Cuentas**

 **SISMEG**

Metas SISMEG



**Planes
Institucionales**



**Seguimiento a
Planes Institucionales**



**Trámites
Institucionales - GEL**



**Estadísticas de Consultas,
Quejas y Reclamos**



**Medios de Interacción
con el ciudadano**



**Foro Virtual de
Rendición de Cuentas**

Indíquenos si tiene algún interés particular sobre CISA y/o los contenidos propuestos para la rendición de cuentas

CONTENIDO INFORME RENDICIÓN DE CUENTAS 2011

2



Plan Estratégico
2011



Informe de
resultados del Plan
Estratégico



Otros Logros
Gestión 2011



Gestión
Administrativa



Impacto de
Nuestro Servicio



Estadísticas de
Consultas, Quejas y
Reclamos



Estado y Evaluación del
Sistema de Control
Interno



Retos



Misión y Visión



MISIÓN:

Gestionar eficientemente como colector los Activos adquiridos y/o administrados de las Entidades Públicas, maximizando el retorno económico y social al Estado, ofreciendo la mejor opción de inversión y normalización a nuestros clientes.

VISIÓN:

Ser el aliado estratégico de las entidades del estado para optimizar la gestión de sus activos improductivos y la mejor opción de negocio para nuestros clientes e inversionistas.

OBJETO SOCIAL:

Sociedad comercial de economía mixta del orden nacional, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, de naturaleza única, constituida como el Colector de Activos Públicos y Coordinador de la Gestión Inmobiliaria del Estado.



Objetivos Plan Estratégico



OBJETIVO FINANCIERO:

Garantizar el flujo y eficiencia en el manejo de los recursos para el desarrollo de los negocios de la compañía y el retorno económico al Estado.

OBJETIVO DESARROLLO CAPITAL HUMANO:

Continuar con el desarrollo del talento humano con el fin de retener el conocimiento especializado, afianzando el bienestar del equipo humano y fortaleciendo la productividad de la compañía.

MISIÓN – VISIÓN
2011

OBJETIVO COMERCIAL:

Desarrollar y ejecutar la política de Gestión de Activos Públicos y continuar prestando los servicios comerciales autorizados.

OBJETIVO MEJORAMIENTO CONTINUO y TECNOLOGÍA:

Ajustarse a las condiciones del entorno, a través de la revisión y optimización permanente de las políticas, procesos y herramientas de gestión, dentro de los lineamientos del sistema integrado de gestión “SIG”.



Metas Plan Estratégico



Concepto	Meta 2011*
Compras de Inmuebles	\$53,090
Compras de Cartera	\$87,248
Venta Inmuebles (promesas)	\$80,342
Recaudo de Cartera	\$31,099

* Millones de Pesos



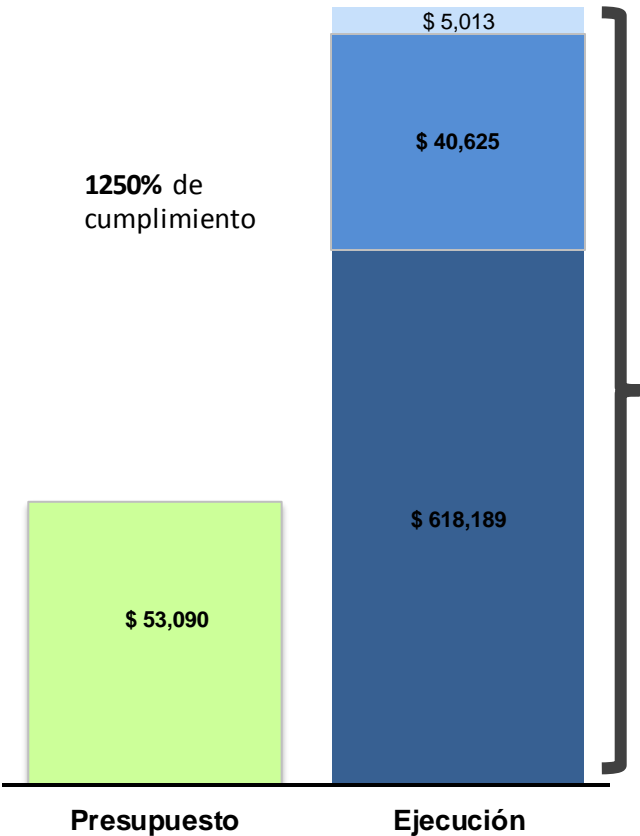
Metas y Logros Plan Estratégico

Cifras en millones de pesos

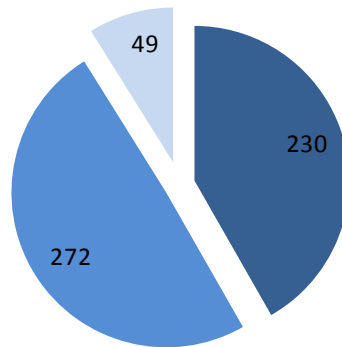
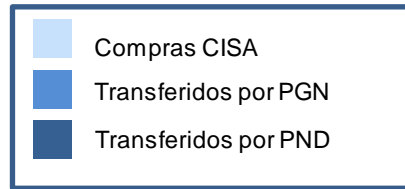


Gestión de Compras 2011 - Inmuebles

1250% de cumplimiento



Compras de Inmuebles
(Millones de Pesos)



Cantidad de Inmuebles
(Unidades)

En el periodo de análisis CISA compró 49 inmuebles a 7 entidades por valor de \$5,013 millones de pesos.

En cumplimiento a la Ley de Presupuesto, CISA realizó las gestiones correspondientes ante las Entidades Públicas logrando la transferencia de 230 Inmuebles. Estos inmuebles están valuados en \$618,189 millones.

En relación a Ley 1450 de 2011 del Plan Nacional de Desarrollo, CISA recibió a título gratuito 272 inmuebles con un valor en libros de \$40,625 millones.



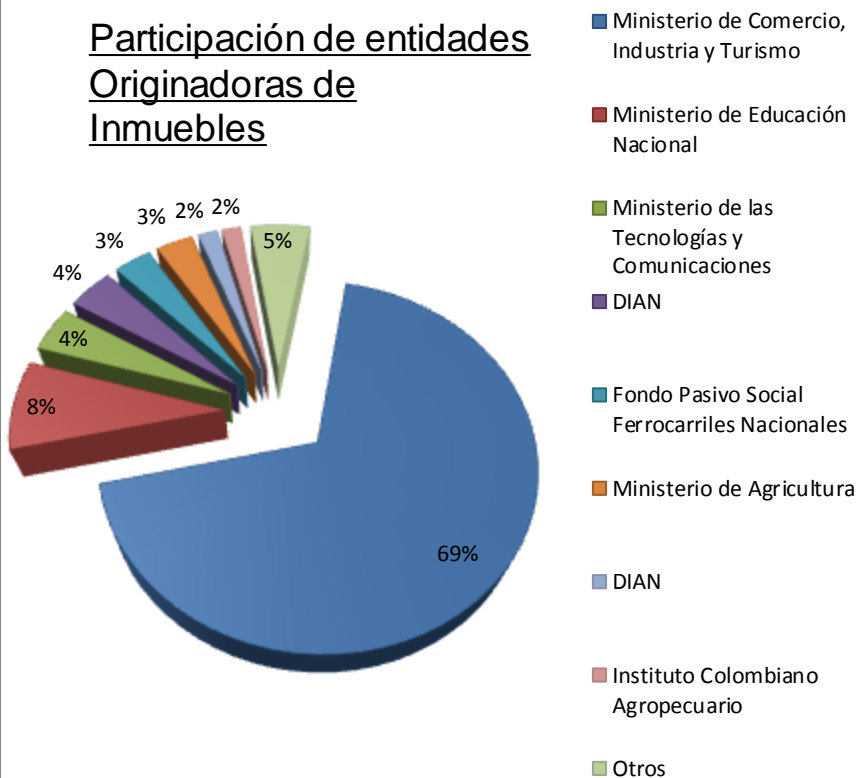
Metas y Logros Plan Estratégico

Cifras en millones de pesos



Gestión de Compras 2011 - Inmuebles

Participación de entidades Originadoras de Inmuebles



En concordancia con la Ley Plan Nacional de Desarrollo, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo efectuó la transferencia de 4 Zonas francas por valor de \$402,391 millones y una quinta que a 31 de diciembre de 2011 está en proceso de entrega por valor de \$53,654.

Los valores en libros de estos bienes son:
Barranquilla: \$ 304.390
Palmaseca: \$52.982
Cúcuta : \$36.932
Santa Marta \$ 8.087
TOTAL \$ 402.391 millones
EN TRANSITO:
Cartagena : \$53.654



Barranquilla

Palmaseca

Cúcuta

Sta. Marta

Cartagena



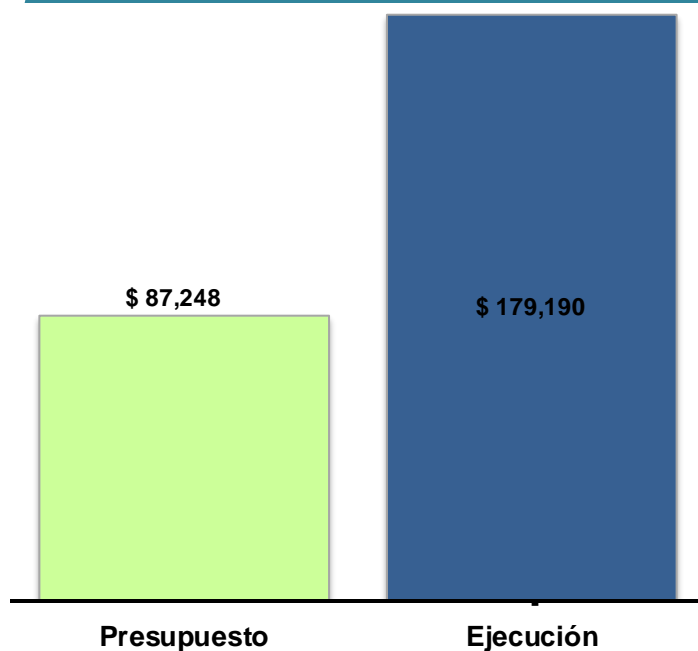
Metas y Logros Plan Estratégico

Cifras en millones de pesos

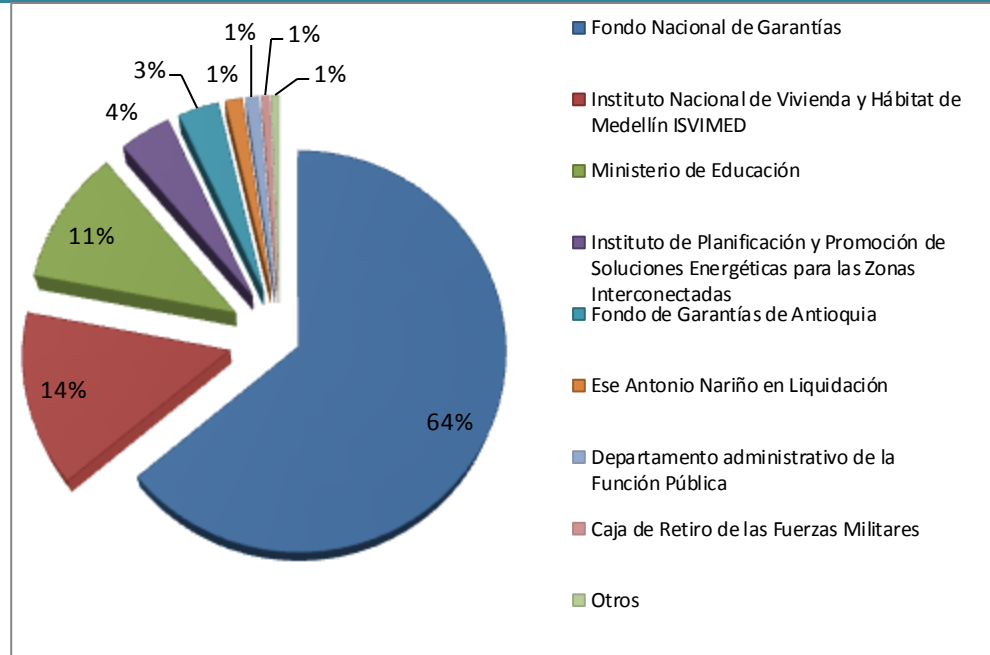


8

Gestión de Compras 2011 - Cartera



Compras de Cartera
(Millones de Pesos)



Distribución de Cartera Comprada
(%)

En el año 2011, se logró un aumento del portafolio de cartera en 14,846 obligaciones para CISA por un capital de \$179,190 millones de Pesos. El Presupuesto de Compra de Cartera para el periodo de análisis era de \$87,248 millones, alcanzándose una ejecución del 205%



Metas y Logros Plan Estratégico

Cifras en millones de pesos



9

Gestión de Compras 2011 - Cartera

ENTIDAD	FECHA DE COMPRA	SALDO DE CAPITAL (Millones)	PROCEDENCIA
IPSE	31-ene-11	7,478	Compra
FONDO DE GARANTIAS DE ANTIOQUIA	28-feb-11	5,890	Compra
FONDO NACIONAL DE GARANTIAS	31-mar-11	24,273	Compra
ISVIMED	30-jun-11	25,243	Compra
ESE ANTONIO NARIÑO	30-ago-11	2,424	Compra
FONDO NACIONAL DE GARANTIAS	31-oct-11	90,295	Compra
CREMIL	31-may-11	1,137	Ley Presupuesto
INCI	30-ago-11	129	Ley Presupuesto
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	14-dic-11	1,887	PND
MINISTERIO DE AGRICULTURA	21-dic-11	945	PND
MINISTERIO DE EDUCACIÓN	15-dic-11	19,489	PND
		179,190	

En el año 2011, el Fondo Nacional de Garantías resultó la entidad originadora de cartera más representativa con una participación de 63% de las compras de cartera. Es importante resaltar la buena gestión de CISA que ha permitido a entidades como el FNG, el Ministerio de Educación, entre otros, sanear sus estados contables.



Metas y Logros Plan Estratégico

Cifras en millones de pesos

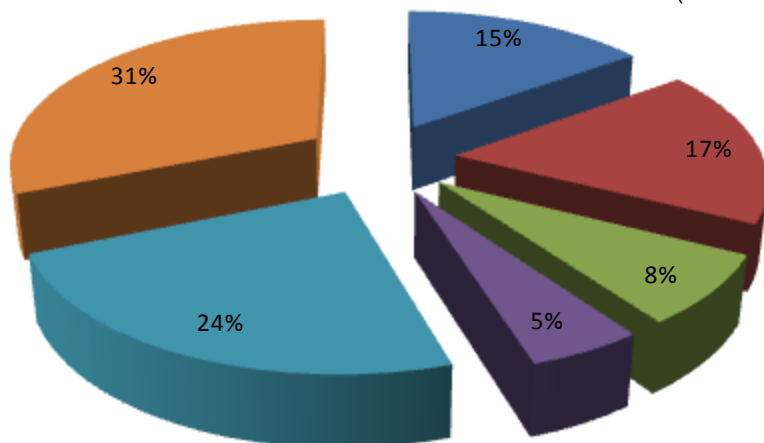


10

Recaudo de Cartera 2011

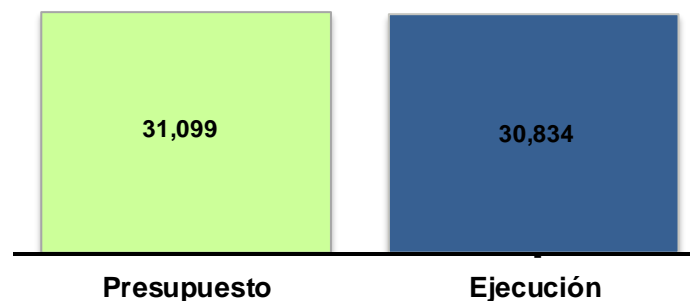
Recaudo de Cartera

(Millones de Pesos)



	Recaudo
ICETEX	\$ 5,347
FNG	\$ 4,652
INCODER	\$ 2,354
ISVIMED	\$ 1,563
COMPRAS 2008 - 2010	\$ 7,299
OTRAS CARTERAS Y REMANENTE	\$ 9,617
TOTALES	\$30.834

Los recaudos de cartera provinieron de cinco frentes: recaudo en efectivo, bienes recibidos en dación en pago o adjudicados en remate, reestructuraciones, ventas de paquetes de cartera y gestión ante las aseguradoras para el cobro de seguros por siniestros ocurridos a los deudores. En el año 2011 se alcanzó un recaudo por \$30,834 millones de pesos para un cumplimiento del 99% del presupuesto.





Metas y Logros Plan Estratégico

Cifras en millones de pesos



11

Recaudo de Cartera 2011

Principales Programas

- Brigada Nacional - acuerdos de pago por valor de \$3.118 millones
- Campaña venta Pagaré Lloreda: se concretó venta en el mes de marzo por \$3.779 millones
- Brigada FNG: suscripción de acuerdos por valor de \$183.6 millones
- Brigada ISVIMED: suscripción de acuerdos por valor de \$19 millones
- Campaña CISA Móvil: suscripción de acuerdos de pago por valor de \$4.213 millones
- Campaña súbbase a esta oficina móvil y cultive su futuro: suscribir 237 acuerdos de pago por valor de \$359M.
- Minibrigada Huila: suscripción de acuerdos por valor de \$41 millones.



Con el fin de informar de manera suficiente al público objetivo sobre estos programas, se realizaron las siguientes actividades promocionales:

- Campaña radial en las principales emisoras a nivel nacional y regional.
- Publicación de avisos de prensa en los principales periódicos a nivel nacional y regional.
- Perifoneo, volantes y ubicación de afiches en sitios estratégicos en los municipios.
- Correos Directos enviados por los operadores.
- Pautas en los diferentes canales televisivos a nivel nacional.
- Publicaciones en el diario ADN
- Entrevistas a directivos de CISA en diferentes medios de comunicación escrita y radial tales como El Tiempo, La República, Portafolio, El Heraldo, Cadena Melodía, entre otros.
- Telemercadeo a través del Call Center de CISA
- Campaña a través de celulares: envío mensajes de texto.
- Campaña virtual enviada a todos los deudores.
- Mensajes a los deudores a través de las UMATAS.
- Difusión de las campañas a través de Facebook y Google.



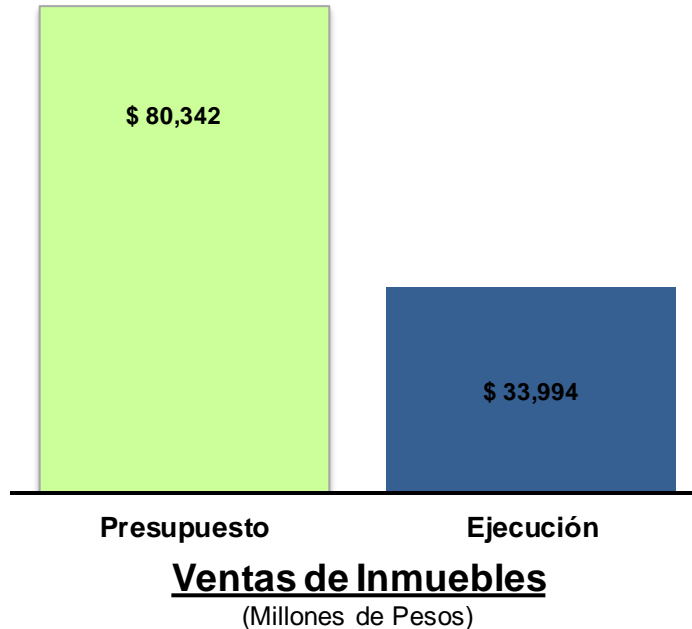
Metas y Logros Plan Estratégico

Cifras en millones de pesos



12

Venta de Inmuebles 2011



Procedencia del Inventario Comercializado	Ejecución 2011	
	No. Inmuebles	Valor (millones)
Compras 2008 – 2010	87	\$ 19,648
Compras 2011	26	\$ 3,642
Ley de Presupuesto	30	\$ 5,975
Inventario remanente	28	\$ 4,729
TOTAL	171	\$33,994

Se comercializaron 171 inmuebles por valor de \$33,994 millones , para un cumplimiento del 42.31% del presupuesto.



Metas y Logros Plan Estratégico

Cifras en millones de pesos



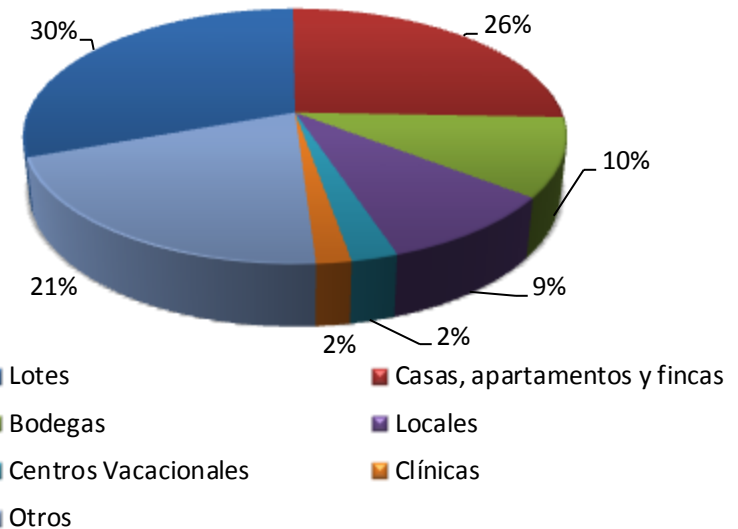
Venta de Inmuebles 2011

Tipo	Tiempo en el inventario			total	Valor de venta*
	0 – 3 años	3 a 5 años	Más de 5 años		
Lotes	42	5	5	52	7,035
Casas, apartamentos y fincas	27	7	10	44	4,021
Bodegas	12	1	4	17	10,902
Locales	11	4	1	16	1,375
Centros Vacacionales	4	0	0	4	1,540
Clínicas	3	0	0	3	4,000
Otros	30	3	2	35	5,121
Total	129	20	22	171	33,994

Ventas de Inmuebles

(Millones de Pesos)

En el 2011 se vendieron 42 inmuebles que llevaban más de tres años en el inventario por un valor total de \$12,842 millones de pesos. Los gastos acumulados de estos inmuebles ascienden a la suma de \$2,237 millones de pesos aproximadamente, por lo que el impacto en ahorros a la Compañía con estas ventas es de gran importancia.



Composición del Inventario

Vendido

(Número de Unidades)



Metas y Logros Plan Estratégico

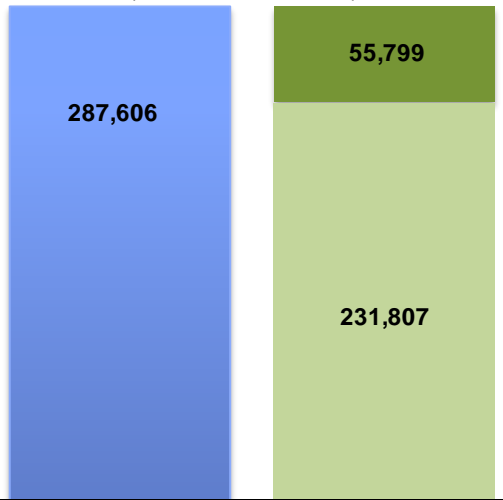
Cifras en millones de pesos



Resultados Financieros 2011

Balance General 2011

(Millones de Pesos)

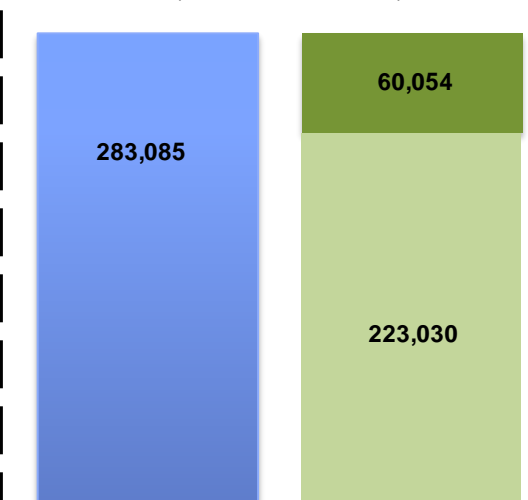


Activo

Pasivo +
Patrimonio

Balance General 2010

(Millones de Pesos)



Activo

Pasivo +
Patrimonio

El patrimonio de la compañía se incrementó durante el periodo en \$8,777 millones de pesos. Durante el periodo se obtuvieron ingresos por \$78,702 millones que generaron una utilidad neta de \$2,571 millones.

ESTADO COMPARATIVO DE PERDIDAS & GANANCIAS 2011 -2010

Concepto	2011	2010
INGRESOS	\$ 78,702	\$ 104,298
COSTOS OPERACIONALES	\$ 35,093	\$ 60,547
GASTOS OPERACIONALES	\$ 32,548	\$ 31,730
UTILIDAD BRUTA	\$ 11,061	\$ 12,021
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	\$ 9,334	\$ 8,303
UTILIDAD OPERACIONAL	\$ 1,727	\$ 3,718
OTROS INGRESOS Y EGRESOS	\$ 6,218	\$ 5,724
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	\$ 7,945	\$ 9,441
IMPUESTOS	\$ 5,374	\$ 13,911
UTILIDAD	\$ 2,571	\$ (4,469)

Indicadores Financieros	2011	2010
Indice de endeudamiento	19.4%	21.2%
Indice de rentabilidad	3.3%	-4.3%
ROE	1.1%	-2.0%
ROA	0.9%	-1.6%
Indice de Liquidez (veces)	3.97	3.86
Indice de Solvencia (veces)	5.15	4.71

Principales Dificultades

La baja ejecución frente al presupuesto de comercialización de inmuebles obedece a varios factores entre los cuales se destacan:

- CISA inició el 2011 con un inventario a comercializar reducido y con baja trayectoria comercial.
- Por distintas razones como la ola invernal, dificultad de negociar a los invasores y ofertas recibidas inferiores al valor esperado de venta, no se cerraron negociaciones por valor de \$23,000 millones de pesos.



La cartera gestionada al interior de CISA es vencida, con deficiente documentación e información del deudor, al igual que con diferentes tipologías. La composición del portafolio de carteras adquiridas por CISA incluye obligaciones originadas en créditos hipotecarios, créditos de consumo o comerciales, obligaciones por asignación de tierras a campesinos, créditos educativos, obligaciones por pago de garantías, soluciones de vivienda, prestamos de servicios entre otros.



Para el año 2011, se contemplaba la venta de las acciones de EPSA que generaban una utilidad neta de \$16,548 millones de pesos, y que no se realizó en su totalidad. Esto impactó severamente la proyección de otros ingresos, la cual terminó representada en su mayoría por rendimientos financieros, dividendos de las acciones EPSA y una recuperación de provisión fiscal.



Otros Logros 2011



Resultados de la auditoria de seguimiento por el Ente Certificador:

En el mes de septiembre de 2011 ICONTEC realizó a CISA la auditoria de seguimiento en el marco de la revisión al Sistema Integrado de Gestión, generándose un reporte con cero No Conformidades.

Mantenimiento de las certificaciones:

- ISO 9001 – 2008
- NTCGP 1000 de 2009
- Sello IQNET.



Mejoramiento Continuo

En el transcurso del año 2011 se realizaron 286 Acciones correctivas, preventivas y de mejora que representan un 32% del total de actividades de mejora realizadas por el Sistema Integrado de Gestion de la Entidad.





Otros Logros 2011



DIVULGACION POLITICA DE GESTION DE ACTIVOS

- Foro Bogotá para las entidades del Orden Nacional.
- Foros en ciudades capitales para las entidades del Orden Territorial y amplia difusión en medios.

NUEVOS ESQUEMAS DE COMERCIALIZACIÓN E IMPLEMENTACION DE NUEVOS PRODUCTOS

Administración de inmuebles

A lo largo de la Vigencia del 2011 se diseñó el producto de Administración de Inmuebles, que consiste en tomar los inmuebles que tienen las entidades y que por diferentes motivos tienen en arriendo, comodato o desocupados y gestionar en éstos el proceso administrativo en temas de impuestos, servicios, seguridad, aseo y otros de acuerdo a las necesidades de cada entidad.



Administración de cartera y cobro coactivo

Aprovechando la experiencia en recuperación de carteras morosas se ofreció una solución a las entidades para administrar el proceso que consiste en realizar el levantamiento de información, cobro persuasivo y cobro coactivo.



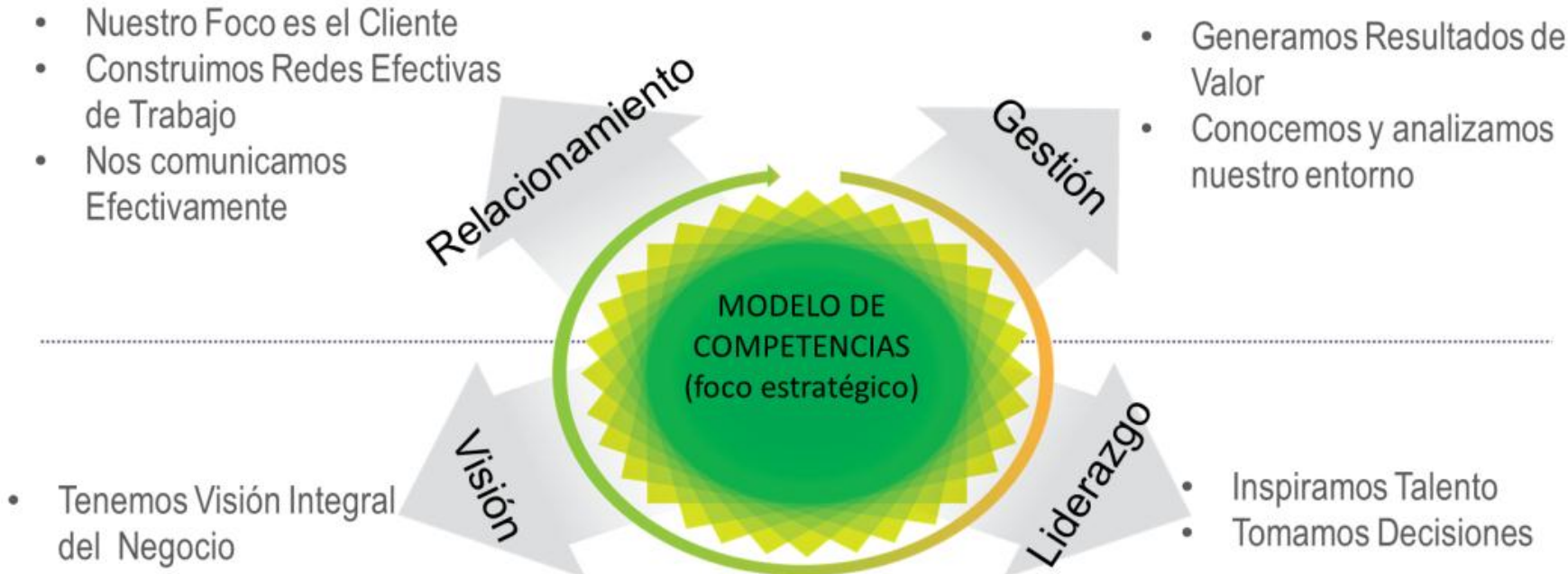


Otros Logros 2011



Gestión Humana:

- Se revisó el Modelo de Competencias implementado en 2008 con el fin de alinearlo a los nuevos retos de la compañía, y a la complejidad del entorno. Definiendo comportamientos exitosos por familias de cargos, se construyó el siguiente como nuevo modelo:





Otros Logros 2011



19

Gestión Humana:



Se evaluó el ambiente laboral a través de la firma Great Place to Work, identificando cinco parámetros claves que generan un adecuado clima organizacional. La evaluación del estado de esos parámetros de acuerdo con la percepción de los colaboradores dio un puntaje de 79.8% en el ambiente laboral de CISA que ubica a la empresa en el Rango de Sobresaliente.

Los parámetros evaluados son:

Credibilidad (Aceptación de los líderes y su estilo de liderazgo)

Imparcialidad (percibida en los líderes y compromiso de estos con la equidad)

Orgullo (Sentimientos hacia las diferentes facetas de la organización)

Respeto (Aceptación de las prácticas de la organización frente a las personas)

Camaradería (Inteligencia emocional en los colaboradores y de los grupos entre sí)

Manteniendo el interés en la vida familiar de sus colaboradores, CISA realizó un trabajo constante durante el año 2011 promoviendo la conciliación entre la vida diaria y el trabajo. Para cumplir con este objetivo se definieron una serie de incentivos y políticas las cuales fueron utilizadas 81% de la población en el año 2011.



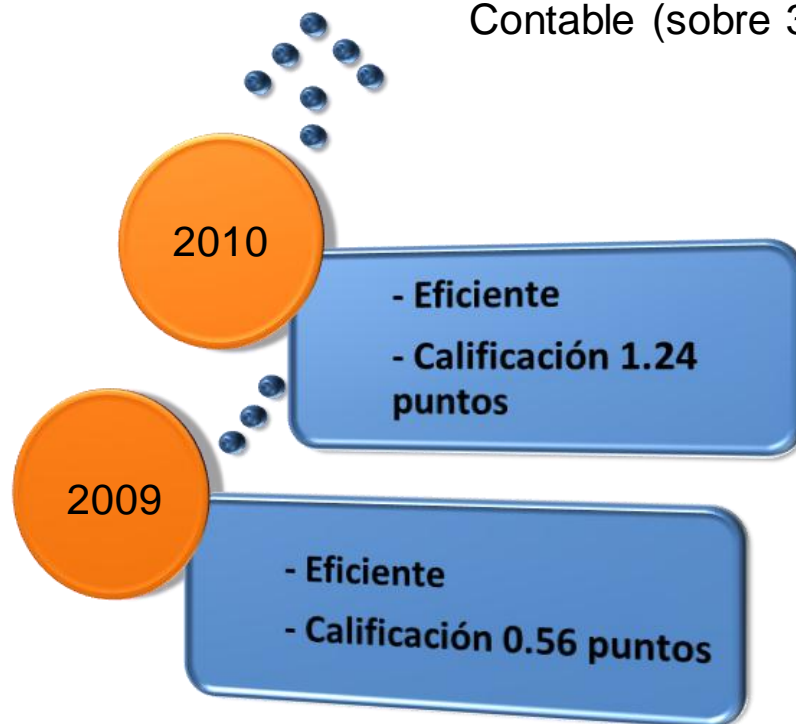


Resultados del ejercicio de control fiscal realizado por la CGR Enero – Diciembre 2010

Calificación del Sistema de Control Interno
(sobre 100)



Calificación del Sistema de Control Interno
Contable (sobre 3)

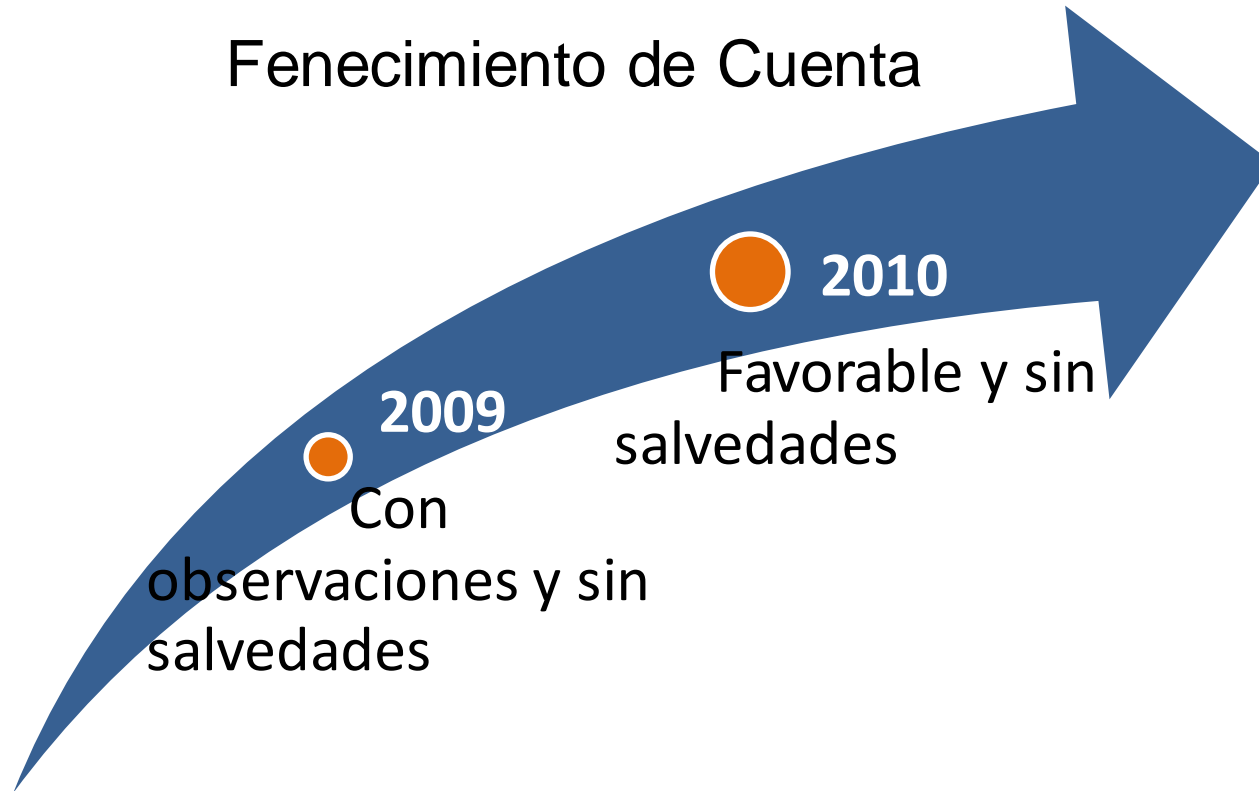


* Se presentan los resultados correspondientes a las Auditorías Realizadas por la CGR a la Gestión de los años 2009 y 2010; la evaluación de la gestión del 2011 se realiza en el año 2012 teniendo en cuenta que el ejercicio del Control Fiscal es posterior y selectivo.



Resultados del ejercicio de control fiscal realizado por la CGR Enero – Diciembre 2010

Fenecimiento de Cuenta



* Se presentan los resultados correspondientes a las Auditorias Realizadas por la CGR a la Gestión de los años 2009 y 2010; la evaluación de la gestión del 2011 se realiza en el año 2012 teniendo en cuenta que el ejercicio del Control Fiscal es posterior y selectivo.



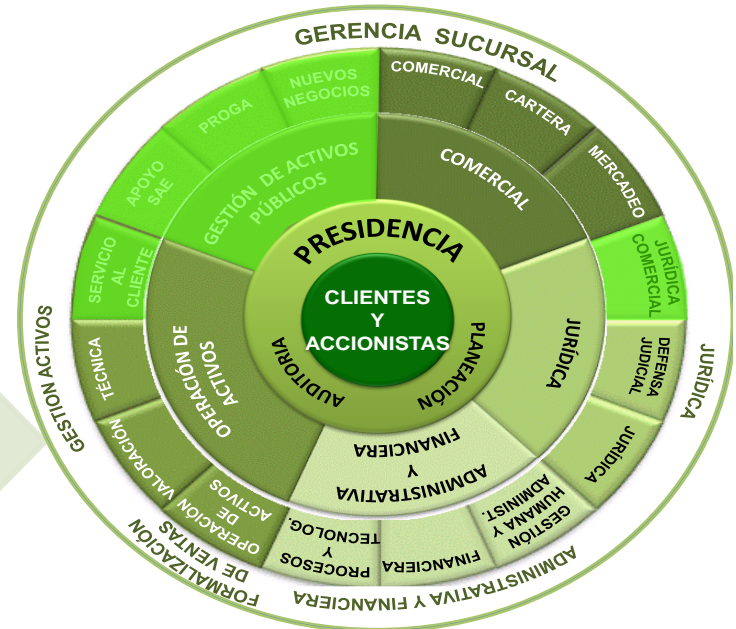
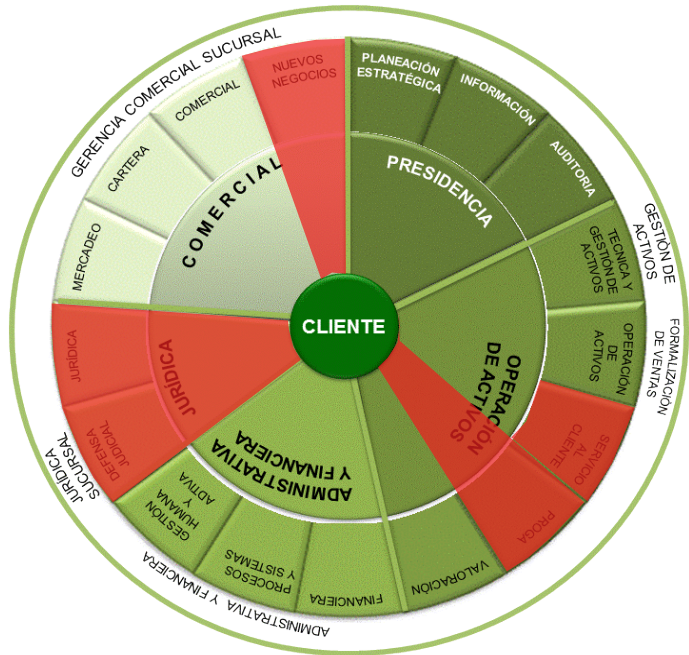
GESTIÓN ADMINISTRATIVA



Estructura Orgánica



En el año 2011 se realizaron cambios estructurales para responder a las nuevas responsabilidades que asumió la compañía como Colectora de Activos



A Diciembre 31 de 2011:

- Personal de planta: 92 funcionarios
- 2 contratos de prestación de servicios con personas naturales.

- Se creó la Vicepresidencia de Gestión de Activos Públicos, la cual tiene como objetivo principal la adquisición de activos y la interacción con las Entidades del Estado.
- Se reforzó la estructura de Servicio al Cliente dentro de Operación de Activos.
- Se fortaleció la Gerencia Jurídico Comercial centralizando las responsabilidades propias de los nuevos negocios



Contratación



La entidad cuenta con un manual de contratación y circulares internas en las que están incorporados los principios constitucionales del artículo 209 de la Constitución Nacional.

La contratación es de régimen privado con base en políticas y procedimientos internos. Frente al proceso de contratación de funcionamiento se tienen las siguientes cifras:

TIPO DE PROCESO	NUMERO CONTRATOS SUSCRITOS	VALOR <small>Cifras en millones de Pesos</small>
Concursos públicos	4	\$ 3,221.92
Concursos directos	6	\$ 2,881.53
Abreviados	43	\$ 3,268.48
Ordenes de servicio	118	\$ 797,37

Procesos de contratación y contratos celebrados entre enero 1 de 2011 y diciembre 31 de 2011



Impacto de Nuestro Servicio



25

CLIENTES ATENDIDOS DURANTE EL PERIODO DE RENDICIÓN



Clientes cartera: clientes que firmaron acuerdos

Clientes inmuebles: clientes que suscribieron promesas



Impacto de Nuestro Servicio



ENTIDADES QUE SE BENEFICIARON CON LA TRANSFERENCIA DE INMUEBLES A CISA

Entidad	Cantidad de Activos	Valor*	Entidad	Cantidad de Activos	Valor*
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	5	\$ 456,045	Instituto Geográfico Agustín Codazzi	2	\$ 998
Ministerio de Educación Nacional	5	\$ 53,723	Colciencias	3	\$ 776
DIAN	219	\$ 37,572	Almagrario	1	\$ 718
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	85	\$ 30,118	Servicio Nacional de Aprendizaje	2	\$ 616
Ministerio de Agricultura	14	\$ 23,251	Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas - Ipse	5	\$ 569
Fondo Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales	68	\$ 21,675	Procuraduría General de la Nación	13	\$ 434
Instituto Colombiano Agropecuario	21	\$ 11,053	Superintendencia de Notariado y Registro	2	\$ 344
Agencia Nacional de Hidrocarburos	2	\$ 5,707	Caja de Vivienda Popular de Manizales	18	\$ 272
Ministerio de Minas y Energía	7	\$ 3,800	Par - Adpostal en liquidación	4	\$ 258
Contraloría General de la República	2	\$ 3,096	Corpochivor	1	\$ 168
Policía Nacional	8	\$ 1,967	Instituto Caro y Cuervo	3	\$ 114
PAR INURBE	1	\$ 1,803	Superintendencia de Sociedades	5	\$ 93
Etesa en Liquidación	2	\$ 1,569	Incoder	2	\$ 93
Instituto Nacional de Vías	12	\$ 1,500	U.AE. Aeronáutica Civil	4	\$ 69
FNG	5	\$ 1,380	INCI	1	\$ 59
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario	7	\$ 1,369	Registraduría nacional del Estado Civil	1	\$ 52
ICBF	18	\$ 1,345	Ministerio de la Protección Social	1	\$ 20
Instituto Colombiano de Desarrollo Rural	2	\$ 1,198			
TOTAL				551	\$ 663,827

* Cifras en millones de Pesos

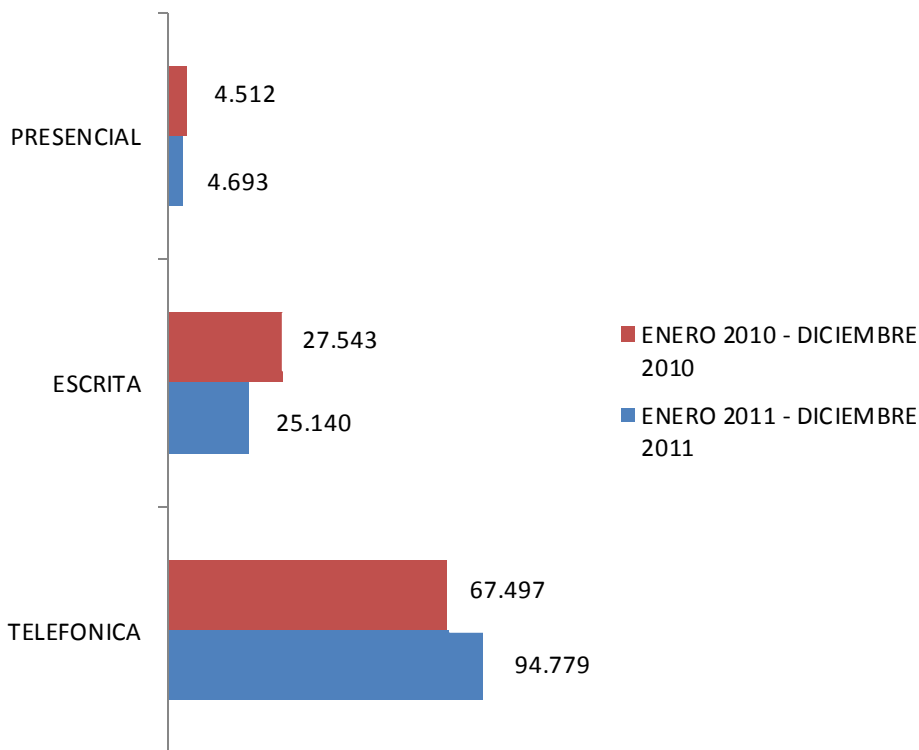


ENTIDADES QUE SE BENEFICIARON CON LA TRANSFERENCIA DE CARTERA A CISA

Entidad	Número de Obligaciones	Valor *
Fondo Nacional de Garantías	7,202	\$ 114,568
Instituto Nacional de Vivienda y Hábitat de Medellín ISVIMED	5,321	\$ 25,243
Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas Interconectadas	96	\$ 7,478
Fondo de Garantías de Antioquia	1,924	\$ 5,890
Ese Antonio Nariño en Liquidación	16	\$ 2,424
Caja de Retiro de las Fuerzas Militares	41	\$ 1,137
Instituto Nacional para ciegos - INCI	30	\$ 129
Ministerio de Educación	91	\$ 19,489
Departamento administrativo de la Función Pública	10	\$ 1,887
Ministerio de Agricultura	115	\$ 945
TOTAL	14,846	\$ 179,190



Consultas, Quejas y Reclamos



En el periodo de Enero 2011 a Diciembre 2011 fueron atendidos 124.612 clientes, el 76% por el canal telefónico; el 20% por medio escrito y el 4% de manera presencial.

En el periodo de Enero 2010 – Diciembre 2010 fueron atendidos 99.552 clientes, el 68 %por el canal telefónico; el 28% por medio escrito y el 5% de manera presencial.

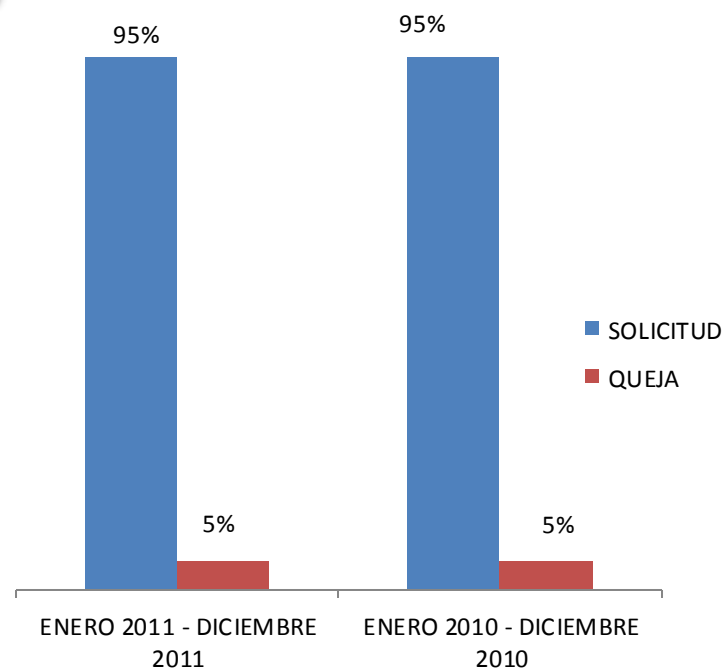


Servicio al Cliente – Atención requerimientos escritos



AÑO	SOLICITUDES	QUEJAS	TOTAL
Enero 2010 Diciembre 2010	95%	5%	99,552
Enero 2011 Diciembre 2011	95%	5%	124.612

PROMEDIO DE ATENCION REQUERIMIENTOS ESCRITOS
ENERO 2010 – DICIEMBRE 2010 2.295 mensuales
ENERO 2011 – DICIEMBRE 2011 2.095 mensuales





Información Quejas y Reclamos



TIPOLOGIA	ENERO 2010- DICIEMBRE 2010	ENERO 2011- DICIEMBRE 2011	VARIACIÓN
Reclamos	49	35	-29%
Derechos de Petición - Reclamos	825	749	-9%
Derechos de Petición - Solicitud de Información	44	32	-27%
Derechos de Petición - Consultas	2	7	36%
Derechos de Petición - Copia de Documentos	25	21	-16%
Requerimientos Gubernamentales	241	125	-48%
Tutelas	168	168	0%
TOTAL	1354	1137	-16%

Los derechos de petición fueron del 71% del total de quejas y reclamos que se atendieron durante el año 2011.

Se destaca una notable disminución de requerimientos gubernamentales.



Servicio al Cliente

Tratamientos 2011



31

Tratamiento de clientes considerados como reiterativos ó de complejidad mayor

- Se incluyó en la Circular Normativa 005 «Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Derechos de Petición, Solicitudes, Quejas y Reclamos de los Clientes» el procedimiento para tratar a los clientes reiterativos y así evitar posibles acciones de tutela en contra de CISA.

Procedimiento de Gravámenes Hipotecarios y el procedimiento de Levantamiento de Prenda

- Se modificó la Circular Normativa 005 en lo referente al procedimiento de cancelación de gravámenes hipotecarios y de prenda, para optimizar este procedimiento.

Procedimiento para llevar a cabo la Evaluación del Cliente Oculto

- Se incluyó en la Circular Normativa 005 el procedimiento del Cliente Oculto, para evaluar el servicio prestado por el proceso comercial de CISA.
- Se realizaron 9 mediciones de cliente incognito generando mejoras en los procesos comercial, de gestión de activos y servicio al cliente.



Servicio al Cliente

Tratamientos 2011



32

Encuestas para medir la satisfacción del cliente Enero 2011 – Diciembre 2011

- Se aplicaron 6 encuestas en el periodo de rendición para medir la satisfacción del cliente final, generando un resultado en promedio del 91.2%, cumpliendo con la meta establecida por el plan estratégico.
- Se realizaron 2 encuestas a los clientes que han realizado los trámites de cancelación de hipoteca con las diferentes Notarías, arrojando un resultado de satisfacción del 95%.

Atención al Ciudadano Enero 2011 – Diciembre 2011

- Con el fin de mejorar la atención al Ciudadano, se actualizó la encuesta que se realiza a través del Front Desk.
- Por otra parte, se implementó un nuevo protocolo de atención al Ciudadano en la línea de anticorrupción.
- Inclusión de tiempos máximos de respuesta a los clientes que adquieren inmuebles y definición de tiempos máximos de valoración.

Plan de Mejoramiento Enero 2011 – Diciembre 2011

- Para solicitud de Paz y Salvo, se disminuyó en 5 días el tiempo de respuesta, pasando de 20 a 15 días a partir del momento de la recepción de la solicitud.



Servicio al Cliente

Tratamientos 2011



33

Gestión de Activos 2011

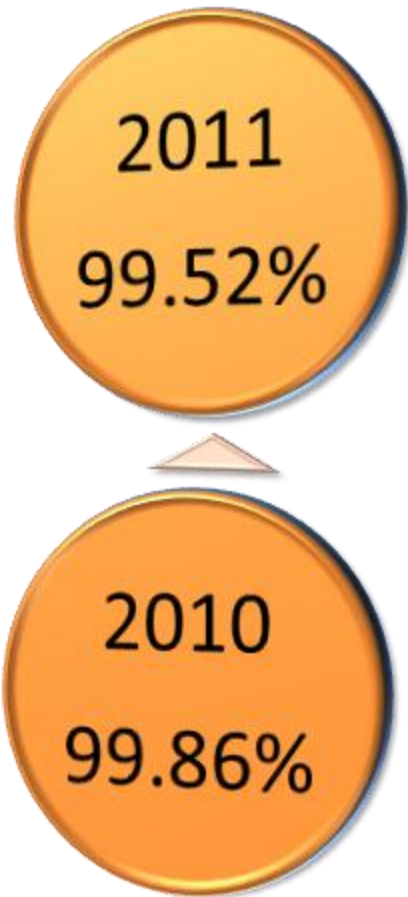
- Verificación de clientes de cartera fallecidos, a fin de cobrar los seguros y donde se identificaron 3.287 créditos vigentes de clientes fallecidos.
- A través del Call Center se gestionaron las campañas de las brigadas de cartera, invitaciones a eventos y construcción de las bases de clientes para realizar la divulgación de ventas de inmuebles.

Campañas de divulgación y alineación con la política pública de atención al ciudadano 2011

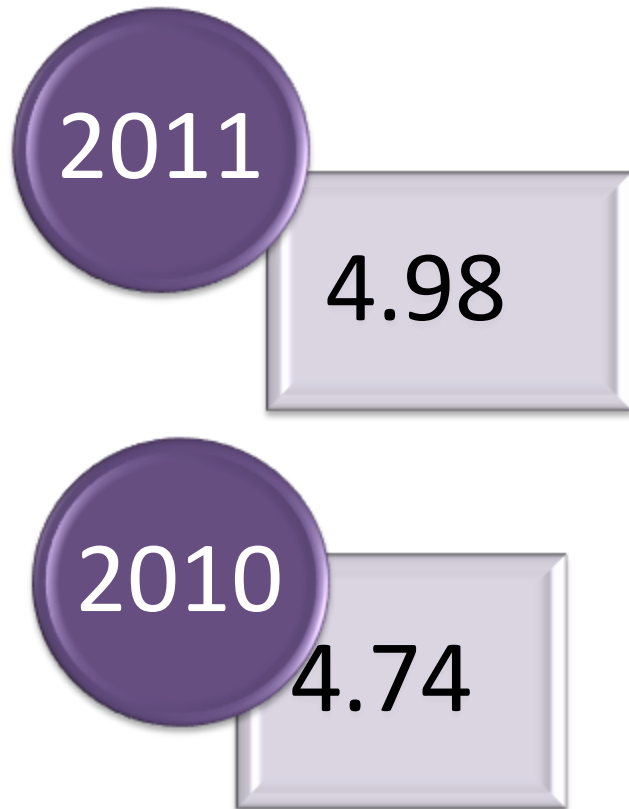
- CISA participó en dos ferias de Atención a Ciudadano organizadas por el DNP en Sincelejo y Cartagena.
- CISA participo por primera vez en la feria anual de la Cooperativa del BCH , como inicio de la campaña para promocionar el servicio de levantamiento de gravámenes y la localización de los clientes potenciales que requieren sanear sus inmuebles.
- CISA participó en el Diplomado “Formación en Servicio al Ciudadano, liderado por el DNP.

Propuestas de mejoramiento 2011

- La ciudadanía no formuló ninguna propuesta para mejorar nuestro servicio.



El Sistema de Control Interno de la Entidad presenta un alto grado de formalización y desarrollo; si bien se evidenciaron excepciones, estas no afectaron la estructura y operatividad del sistema e igualmente, fueron comunicadas a la administración de la Entidad y al Comité de Coordinación de Control Interno, con base en lo cual se diseñaron e implementaron Planes de Mejoramiento y de Acción.



El Sistema de Control Interno Contable de la entidad, aumentó su calificación respecto al obtenido en la vigencia anterior debido al tratamiento dado a las excepciones evidenciadas en la auditoria realizada en el año 2010, mediante la implementación de acciones que permitieron el mejoramiento del Sistema.



MOVILIZACION INMUEBLES

ORIGEN DE ADQUISICION	CANTIDAD	ENTIDADES INVOLUCRADAS
Plan de Desarrollo	225	16
Zonas Francas	5	1
Ley de Presupuesto	272	21



CISA enfrenta retos en materia comercial durante los próximos años. Los esfuerzos llevados a cabo en función de las leyes de Presupuesto y del Plan Nacional de Desarrollo conllevaron a un enriquecimiento de los inventarios de la entidad los cuales deberán ser movilizados. Todo esto es congruente con el papel de CISA como colector del Estado.

Incorporación de la Política de Gestión de Activos en el Plan Nacional de Desarrollo (art 238 Ley 1450 / 11) para el período 2012 – 2014, entre otros:

- Transferencia obligatoria y gratuita de los inmuebles al Colector de Activos por parte de las entidades públicas del orden nacional.



GESTION CARTERA

CONCEPTO	SALDO DE CAPITAL (MILLONES)
Compra Cartera	\$ 313,532
Cartera Existente	\$ 621,835
Administración Cartera Coactiva	\$ 10,000,000

Para la línea de Compra y Recaudo de Cartera, CISA tiene previsto adquirir un volumen importante de obligaciones crediticias estimado en \$313,532 Millones de pesos para el año 2012. Consecuentemente, CISA gestionará cartera por valor superior a \$600,000 Millones de Pesos.

De la misma manera, CISA prevé administrar cartera coactiva por unos \$3 Billones de Pesos de entidades tales como el Consejo Superior de la Judicatura y el DNE en liquidación en 2012.

Adicional a los Retos anteriores CISA realizará un apalancamiento a su gestión mediante la consolidación de nuevas líneas de negocios. Producto de la formulación del Plan Estratégico de CISA 2012-2014, se están estructurando las siguientes líneas de servicio:

NUEVOS NEGOCIOS

CONCEPTO

Administración Inmuebles

Saneamiento Inmuebles Públicos

Comercialización Bienes Muebles

Olympus Estado

Estructuración Proyectos