

## **INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**

### **SUCURSAL CALI**

#### **A LOS PROCESOS DE:**

#### **Comercialización de Inmuebles y Normalización de Cartera**

(Cumplimiento de las políticas internas para la Comercialización y Administración de Inmuebles, Normalización de Cartera, Prevención del Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo (LA/FT); artículos 12 y 14 del Decreto 047 de 2014)

#### **Gestión Financiera y Contable**

(Manejo del disponible, caja menor y caja fuerte)

#### **Control Social y Participación Ciudadana**

(Verificación de la publicación de la información financiera y contractual en las carteleras electrónicas de la entidad, Ley 190 de 1995 y 734 de 2002; Políticas Públicas e institucionales de Atención al Ciudadano, Leyes 1437 y 1474 de 2011; traslado de queja realizado el 28 de enero de 2014 por la Vicepresidencia de Inmuebles, originada en la sucursal Cali)



### **AUDITORÍA INTERNA**

**Bogotá, noviembre 13 de 2014**



Certificado No. SC 6502-1

Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: [cisa@centraldeinversiones.com.co](mailto:cisa@centraldeinversiones.com.co)  
Bogotá, D.C.

[www.centraldeinversiones.com.co](http://www.centraldeinversiones.com.co)

## 1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el Sistema de Control Interno en la Sucursal Cali, determinando la existencia de los registros del sistema y el cumplimiento de las directrices institucionales y públicas.

### 1.1 Objetivos específicos

- Evaluar el cumplimiento de las políticas internas para los procesos de Normalización de Cartera y Comercialización de Inmuebles.
- Evaluar el cumplimiento de las directrices establecidas en los artículos 12 y 14 del Decreto 047 de 2014.
- Evaluación del adecuado registro en los aplicativos de apoyo, de la información administrativa de los inmuebles y de las operaciones de normalización de cartera.
- Evaluación de la eficiencia en la administración de los inmuebles de la entidad (oportunidad en los pagos de administración, mantenimiento, y saneamiento administrativo de los inmuebles del inventario).
- Verificar en la Sucursal la aplicación de los controles implementados por la organización, para prevenir el Lavado de Activos y/o la Financiación del Terrorismo (LA/FT).
- Verificar el cumplimiento en la Sucursal de las directrices establecidas en la Circular Normativa No 005, para dar respuesta a los Derechos de Petición, Solicitudes, Quejas y Reclamos de los Clientes, en desarrollo de las Leyes 1437 y 1474 de 2011.

## 2. ALCANCE

El alcance incluyó la evaluación de los procesos de Comercialización de Inmuebles (44 inmuebles vendidos), que corresponden al 100% de las ventas de inmuebles en la Sucursal realizadas durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2013 al 30 de junio de 2014, de los cuales cuatro (4) inmuebles fueron aprobados de acuerdo con sus atribuciones por el Comité de Presidencia; veintitrés (23) inmuebles en el Comité de Vicepresidencia de Inmuebles, y diecisiete (17) inmuebles en el Comité de la Sucursal Cali.

Se seleccionaron 213 acuerdos de pago que corresponden al 83% en valor de las aprobaciones realizadas por los comités de cartera de la sucursal (3.322 millones de 3.898 millones), y al 61% en número de los acuerdos aprobados en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2013 al 30 de junio de 2014.



Certificado No. SC 6502-1

Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co  
Bogotá, D.C.

[www.centraldeinversiones.com.co](http://www.centraldeinversiones.com.co)

De la misma manera, se evaluó el 100% de las Solicitudes, Quejas y Reclamos (PQR's), donde sesenta y un (61) fueron registradas en el aplicativo "TMS" de la Sucursal Cali, y seis en el aplicativo Zeus, para el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2013 al 31 de marzo de 2014.

La evaluación de la normatividad vigente se realizó desde su emisión original, incluyendo sus modificaciones y/o actualizaciones realizadas posteriormente.

### **3. PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA**

Para el desarrollo de esta auditoría se realizaron pruebas de doble propósito (pruebas sustantivas y de cumplimiento), encaminadas a determinar la aplicación y el cumplimiento de las políticas y controles diseñados e incluidos en las Circulares Normativas No. **005** "*Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Derechos de Petición, Solicitudes, Quejas y Reclamos de los Clientes*" **69** "*Políticas y Procedimientos para la Comercialización de Activos - Inmuebles*", No. **70**, "*Políticas y Procedimientos de Administración de Activos Inmuebles*", No. **71** "*Manual de Prevención de Lavado de Activos y de Financiación del Terrorismo*", y No **100** "*Políticas y Procedimientos de Normalización de Cartera*".

### **4. FORTALEZAS, HALLAZGOS Y/O RECOMENDACIONES**

#### **4.1 Evaluación del cumplimiento de las políticas internas para el Proceso de Comercialización de Inmuebles.**

De acuerdo con la verificación realizada por esta Auditoría al Proceso de Comercialización de Inmuebles en la Sucursal Cali, se concluye que esta dependencia cumple con las políticas internas determinadas para tal fin.

No obstante, se evidenciaron las siguientes excepciones:



Certificado No. SC 6502-1

Criterio Verificado	ID Inmueble	Cantidad	% de Incumplimiento
Firma de la promesa de compraventa por fuera del plazo establecido en el numeral 4.3.5 de la Circular Normativa 69 (cinco días hábiles a la entrega de la carta de aprobación de la oferta).	16966;17920;17836	3	7%
Sobre de radicación de la oferta que no contenía toda la información establecida en la Circular Normativa No 069 (dirección del inmueble).	(17764-17765-17770); (17761-17762-17763-17766-17767-17768-17769-17770-17771-17772-17773-17774-17775-17776); 17408; 17853; 17444; 16968; 17067; (17708-17709); 17919.	9	20%
La fecha de acta de apertura de urna es 25 de julio de 2013, pero una de las ofertas registradas allí es de fecha 26 de julio de 2013 (ID17764-17765)	N/A	1	2%
La cédula de ciudadanía registrada en la promesa de compraventa del señor Jhon Fredy Pimentel Murillo, Representante Legal del Municipio de Jamundí, cuya firma fue autenticada en la notaría única de ese municipio, no coincide con la evidenciada en la fotocopia aportada, ya que se registró en la promesa la cédula 16.465.475 y la cédula según fotocopia es 16.829.467	17408	1	2%
La carta de respuesta al cliente de la oferta manifiesta que la oferta radicada el 15 de octubre de 2013, se ajusta a las políticas de comercialización de la ETB, sin embargo la propuesta aprobada fue recibida el 18 de diciembre de 2013	17853	1	2%
El año registrado en las tres ofertas incluidas en el anexo 2 se encuentra errado, puesto que se diligenció el año 2012 y el real es 2013	17441	1	2%
No se evidenció el anexo 2, Formato registro de apertura de urna, de la oferta del inmueble	17836	1	2%
<b>Total</b>			<b>0.6%</b>



Certificado No. SC 6502-1

 Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co  
 Bogotá, D.C.

[www.centraldeinversiones.com.co](http://www.centraldeinversiones.com.co)

## Comentarios de la Gerencia de la Sucursal:

**“Firma de la promesa de compraventa por fuera del plazo establecido en el numeral 4.3.5 de la Circular Normativa 69 (cinco días hábiles a la entrega de la carta de aprobación de la oferta)**

*En relación con el ID 16966, no se tienen comentarios al respecto.*

*Tampoco se tienen comentarios para el ID 17920.*

*En referencia con el ID 17836, la carta de aprobación le fue enviada al cliente el 19 de junio de 2013 por correo electrónico, pero solo la recibe físicamente el 25 del mismo mes, en razón a festivo y adicionalmente el destino de la carta (ciudad de Pasto). Si consideramos esta fecha de recepción física, la consignación se hizo el 28 y el cliente firma y envía la promesa el 29 de junio de 2013, dentro de los términos establecidos.*

**Sobre de radicación de la oferta que no contiene la información establecida en la Circular Normativa 069**

*En la anterior CN 069 se especificaba: “el sobre cerrado debe venir rotulado con el nombre del oferente, dirección y el número de código del inmueble por el que se está ofertando”. Los 9 sobres relacionados cumplieron con los requisitos de nombre de oferente y código del inmueble, pero no tenían la dirección del mismo.*

**La cédula de ciudadanía registrada en la promesa de compraventa del señor Jhon Fredy Pimentel Murillo, Representante Legal del Municipio de Itagüí, cuya firma fue autenticada en la notaría única de Jamundí, no coincide con la evidenciada en la fotocopia aportada, ya que se registró en la promesa la cédula 16.465.475 y la cédula según fotocopia es 16.829.467.**

*Revisado el caso se observa que en la parte inicial de la promesa, la cual describe las partes, calidad en la que actúan y poder con el que cuentan, se incluyó correctamente la cédula de ciudadanía del Representante Legal del Municipio de Jamundí (en el hallazgo se habla de Municipio de Itagüí), no obstante se observa efectivamente error en el acápite de firmas. Sin embargo y dado que el documento fue presentado ante la Notaría, existe constancia y Fe Pública de quien lo suscribe. Además el documento fue debidamente autenticado, para lo cual el Señor Pimentel debió haber presentado su cédula, minimizando cualquier riesgo para la Compañía.*

**No se evidenció el anexo 2, Formato registro de apertura de urna, de la oferta del inmueble**

*Este anexo fue diligenciado en Excel, pero no se imprimió, ni reposa físicamente en el acta de comité.*

*Sobre los demás puntos no enunciados, no se tienen comentarios.”*

## 4.2 Verificación del cumplimiento del artículo No 12 del Decreto 047 de 2014, publicación de los inmuebles transferidos a título gratuito en la página web de CISA.

En la verificación del cumplimiento a lo señalado por el artículo 12 del Decreto 047 de 2014, se señala lo siguiente: “una vez el Colector de Activos Públicos – CISA,



Certificado No. SC 6502-1

reciba de las entidades públicas bienes transferidos a título gratuito, para cada uno de los inmuebles publicará por una sola vez y por un lapso de treinta (30) días calendario, en su página web los inmuebles disponibles para la transferencia gratuita a otras entidades públicas (...). De lo anterior se concluye que CISA y específicamente seis (6) inmuebles recibidos y gestionados por la Sucursal, correspondientes a la muestra de auditoría, cumplieron el procedimiento establecido en la citada normatividad para el periodo en verificación.

### 4.3 Verificación del cumplimiento del artículo No 14 del Decreto 047 de 2014

En la verificación del cumplimiento del artículo 14 del Decreto 047 de 2014, en el que se señala que CISA “girará trimestralmente a la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el resultado neto derivado de la ventas a los terceros, de los inmuebles que haya recibido a título gratuito (...). Para este efecto, el valor a descontar corresponderá al 29.85% del precio de la venta del inmueble”, se concluye que de los ocho inmuebles (8) comercializados en la Sucursal y procedentes del PND seleccionados en la muestra en el periodo en evaluación, seis inmuebles fueron vendidos, escriturados por CISA a sus compradores y transferidos sus recursos netos conforme a lo establecido en la normativa citada.

Asimismo, a la fecha de revisión dos inmuebles se encuentran en plazo para el traslado de los recursos a la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Así las cosas, el valor girado y transferido a la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional y correspondiente a la Sucursal Cali, para los seis inmuebles escriturados seleccionados en la muestra es de \$2.804.093.422 y el valor de la comisión más IVA recibida por CISA por este mismo concepto fue de \$1.628.884.395, cumpliendo con lo establecido en el citado decreto.

ID	VALOR VENTA PROPIO	COMISIÓN 29.85%	IVA 16%	GASTOS	VR COMISIÓN 29.85% MAS IVA	VALOR A GIRAR
17836	717,900,000	214,293,150	34,286,904	33,800	248,580,054	469,286,146
17408	715,000,000	213,427,500	34,148,400	4,700,000	247,575,900	462,724,100
17444	2,100,000,000	626,850,000	100,296,000	263,738,929	727,146,000	1,109,115,071
17067	1,004,272,000	299,775,192	47,964,031	0	347,739,223	656,532,777
17071	120,000,000	35,820,000	5,731,200	0	41,551,200	78,448,800
17441	47,051,400	14,044,843	2,247,175	2,772,854	16,292,018	27,986,528
<b>TOTAL</b>	<b>4,704,223,400</b>	<b>1,404,210,685</b>	<b>224,673,710</b>	<b>271,245,583</b>	<b>1,628,884,395</b>	<b>2,804,093,422</b>



Certificado No. SC 6502-1

 Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co  
 Bogotá, D.C.

[www.centraldeinversiones.com.co](http://www.centraldeinversiones.com.co)

#### 4.4 Evaluación del cumplimiento de las políticas internas para el Proceso de Normalización de Cartera.

La muestra de auditoría seleccionada para la auditoría de gestión practicada al proceso de Normalización de Cartera en la Sucursal, fue obtenida de la siguiente manera:

##### Universo Auditado de acuerdos de pago de cartera

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR
Obligaciones normalizadas.	526	5.815.926.021

##### Muestra Seleccionada

CRITERIOS DE SELECCIÓN	CANTIDAD	VALOR	% CANTIDAD	% VALOR
Obligaciones mayores a 10 millones	271	2.727.863.880	100%	100%
Obligaciones entre 5 y 10 millones	49	346.311.800	48%	48%
Obligaciones menores a 5 millones	86	247.375.065	51%	55%
<b>Total Selección</b>	<b>213</b>	<b>3.321.550.745</b>	<b>61%</b>	<b>83%</b>

De acuerdo con la verificación realizada por esta Auditoría, a las actividades realizadas por la Sucursal Cali en el proceso de Normalización de Cartera, se concluye que la dependencia cumplió con las políticas internas de aprobación estipuladas en la Circular Normativa No **100**, y con las Políticas aprobadas para la Brigada de Cartera masiva y especial sin Garantía Real de junio de 2013, aprobada por el Comité de Presidencia del 4 de junio de 2013; la Brigada de cartera denominada "En CISA Usted Escoge el Descuento" aprobada por el Comité de Presidencia del 7 de octubre de 2013 y "CISA le Lanza un Salvavidas" aprobada por Comité de Presidencia del 17 de febrero de 2014.

No obstante, se evidenciaron las siguientes excepciones:

Observación	Cédula del cliente	Cantidad	%
No se evidencia el anexo acuerdo de pago para la obligaciones del FNG	13011018-16514706-10385300-16715097-16715097-805030737-36990316-94491952-59674689-27479536-14894820-16503037	12	0.23%



Certificado No. SC 6502-1

 Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co  
 Bogotá, D.C.

[www.centraldeinversiones.com.co](http://www.centraldeinversiones.com.co)

Observación	Cédula del cliente	Cantidad	%
La fecha del comité indicada en la comunicación del cliente, difiere de la fecha registrada en el aplicativo, excepciones a cargo de la Vicepresidencia de Normalización de Activos, actualmente subsanado.	76326956-16826097-16287828-817005980-76329033-79600528-16838799-36751363	8	N/A
<b>TOTAL</b>			<b>0.2%</b>

### Comentarios de la Gerencia de la Sucursal

**No se evidencia el anexo acuerdo de pago para las obligaciones del FNG.**

*“La Gerencia de Saneamiento de Activos emitió un concepto sobre la inoperancia de este anexo y se buscará sea eliminado a través de implementación de acción de mejora”.*

### Comentario del Proceso de Auditoría Interna

Es importante que la Acción Correctiva Preventiva y de Mejora, sea registrada en el aplicativo ISolución con el fin de eliminar el anexo de la Circular Normativa No 100 en el que aún se encuentra vigente el registro.

## 4.5 Verificación del cumplimiento de las políticas de prevención de lavado de activos y/o financiación del terrorismo (LA/FT), en la Sucursal Cali.

En la evaluación practicada por esta auditoría, a las actividades realizadas por la Sucursal frente al cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en el Código de Buen Gobierno (Manual No 011) y en las Circulares Normativas No **69**, **71** y **100**, para la prevención del lavado de activos y/o financiación del terrorismo (LA/FT), se concluye que son observadas en los procesos de Normalización de Cartera y Comercialización de muebles e inmuebles, en esa dependencia; no obstante, se evidenciaron las siguientes excepciones:



Certificado No. SC 6502-1

Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co  
 Bogotá, D.C.

www.centraldeinversiones.com.co

**Cantidad total auditada entre inmuebles y cartera 257**

Observación	Cantidad	%	Cliente/ ID inmueble
Declaración de origen de fondos sin diligenciar completamente (sin número de cédula del cliente).	2	0.8	12693- 12694
<b>Total</b>		<b>0.3</b>	

**4.6 Verificación de pagos generados por los inmuebles del inventario de la Sucursal Cali.**

En la verificación de los pagos generados por los inmuebles del inventario de la Sucursal Cali en el periodo de evaluación (1° de enero de 2013 al 31 de junio de 2014), se evidenció que en algunas facturas o cuentas de cobro se cancelaron recargos e intereses de mora, los cuales ascendieron a \$92.525 erogaciones que se detallan a continuación.

ID	Fecha a Nombre de CISA	Concepto	Valor	Intereses	Valor Girado
16968	15-sep-11	PREDIAL	5,862,873	85,141	5,948,014
12696	03-feb-10	PREDIAL	57,206	4,395	61,601
17946	23-jul-13	ASEO	47,256	111	47,367
17770	18-abr-13	ACUEDUCTO	66,825	283	67,108
17889	22-nov-13	ACUEDUCTO	22,640	65	22,705
17896	22-nov-13	ASEO	14,937	10	14,947
17898	22-nov-13	ASEO	47,778	85	47,863
17920	22-nov-13	ASEO	47,798	85	47,883
17926	22-nov-13	ASEO	47,982	149	48,131
17894	22-nov-13	ENERGIA	11,143	2,153	13,296
17926	22-nov-13	ASEO	10,482	10	10,492
17946	23-jul-13	ENERGIA	49,066	24	49,090
17919	22-nov-13	ACUEDUCTO	16,761	14	16,775
<b>TOTAL</b>			<b>6,302,747</b>	<b>92,525</b>	<b>6,395,272</b>

**Comentarios de la Gerencia de la Sucursal**

*“Se pretende, con estos comentarios, identificar las razones que originaron recargos, reconexiones e intereses de mora, debiendo precisar:*

*Para el ID 16968, los intereses generados corresponden a la vigencia 2012 y se debió a que si bien CISA hizo gestión con algunos de los comuneros, para el pago*



Certificado No. SC 6502-1

 Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co  
 Bogotá, D.C.

[www.centraldeinversiones.com.co](http://www.centraldeinversiones.com.co)

*oportuno de impuesto predial, vigencias 2011 y 2012, solicitando autorización de pago y posterior envío de cuenta de cobro de acuerdo al porcentaje de participación; la mayoría manifestó tardíamente que no asumían ningún tipo de gasto, toda vez que el inmueble estaba siendo usufructuado por los comuneros Ramiro González y familia. Adicionalmente, estaba pendiente que el Departamento Jurídico definiera si un porcentaje adicional del 47.074244% le correspondía a CISA o a CGA. Respuesta que se obtuvo el 25 de septiembre de 2013 y solo hasta ese momento se procedió a cancelar.*

*Con referencia al ID 12696 es preciso indicar que éste se encuentra bajo la administración de la Subdirección de Recursos Físicos y Bienes Inmuebles del Municipio de Santiago de Cali (comunero mayoritario). Dicha Entidad no pudo realizar el pago debido a circunstancias internas y se nos pidió realizar el pago para posterior envío de cuenta de cobro.*

*El ID 17946 generó recargo debido a que la factura solo se pudo descargar, de la página Web de la Entidad que presta el servicio, un día antes a la fecha de su vencimiento.*

*En relación con el ID 17770, INFITULUA (cliente originador) al momento de la entrega física (31 de mayo de 2013) manifestó que los 16 apartamentos tenían los servicios públicos de acueducto y energía suspendidos. Sin embargo, el día 04 de octubre de 2013, se le solicitó a dicha Entidad los números de suscriptores, toda vez que el cliente que compró los inmuebles requería dicha información para solicitar la reinstalación de los mismos y en su respuesta indicaron que un apartamento contaba con los servicios públicos de acueducto y alcantarillado activos. Por lo tanto, se procedió a solicitar el estado de cuentas de dichos servicios y por ende a cancelar.*

*Para los ID 17889, 17896, 17898, 17920, 17926, 17894, 17946, 17919 los intereses se generaron debido a que la factura tenía como fecha de vencimiento el 20 de enero de 2014 y el cheque fue expedido el día 24 de enero de 2014, realizándose el pago ese mismo día”.*

#### **4.7 Evaluación del adecuado registro en los aplicativos de apoyo, de la información administrativa de los inmuebles y de la normalización de cartera.**

No se evidenciaron excepciones en la información registrada en el aplicativo de apoyo para los inmuebles comercializados y auditados en el periodo evaluado; sin embargo, se presentó una excepción en la información registrada en el aplicativo Cobra para la siguiente obligación de cartera normalizada en la Sucursal:



Certificado No. SC 6502-1

Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co  
Bogotá, D.C.[www.centraldeinversiones.com.co](http://www.centraldeinversiones.com.co)

Observación	Cédula del cliente	Cantidad	%
La fecha del Comité registrada en la comunicación del cliente y el acta física, difieren de la fecha del Comité registrada en el aplicativo Cobra.	4613797	1	0.02%

### Comentarios de la Gerencia de la Sucursal

*“Se solicitara al área de Tecnología, la modificación de la fecha del comité manual en el APLICATIVO COBRA, ya que por error involuntario, al digitarlo, se colocó 5 de febrero de 2013. Se aclara que en la comunicación remitida al cliente, la fecha se encuentra acorde con el acta física.”*

## 4.8 Evaluación del cumplimiento de las políticas de manejo de disponible y Control Social en la Sucursal.

### Cumplimiento de políticas de manejo del disponible.

En el inventario de la caja fuerte y el arqueo de caja menor realizados en la Sucursal el día 11 de agosto de 2014, se evidenció el cumplimiento de los lineamientos internos para el manejo de estos elementos en la Sucursal Cali.

### Cumplimiento de las políticas públicas de Control Social.

Se evidenció el cumplimiento de las políticas públicas de control social, correspondientes a la publicación de la información financiera, contractual y de Atención al Ciudadano de la Entidad.

## 4.9 Verificación del Cumplimiento de las Políticas internas y públicas, del Sistema de solicitudes, quejas y reclamos (PQR'S) en la sucursal Cali.

En la verificación de la atención de las Solicitudes, Quejas y Reclamos en la Sucursal Cali para el periodo evaluado, se evidenció que la dependencia cumple con las políticas y procedimientos establecidos en Circular Normativa No 05. No obstante, se evidenciaron excepciones que alcanzaron un **9%** en el periodo auditado, nivel de excepciones que aumentó frente al **1%** obtenido en el periodo 1º de enero al 31 de diciembre de 2012.



Certificado No. SC 6502-1

Observación	Número de PQR's	%
En 2 casos de 61 no se evidenció la respuesta al cliente asociada en el aplicativo.	NUPQR-2013-07472 - NUPQR-2013-08117	3%
En 20 casos de 61 el canal de clasificación no corresponde.	NUPQR-2013-06061 - NUPQR-2013-06519 NUPQR-2013-07277 - NUPQR-2013-07382 NUPQR-2013-07985 - NUPQR-2014-01414 NUPQR-2013-01225 - NUPQR-2013-01228 NUPQR-2013-02515 - NUPQR-2013-03049 NUPQR-2013-03054 - NUPQR-2013-03067 NUPQR-2013-03557 - NUPQR-2013-03590 NUPQR-2013-03918 - NUPQR-2013-04134 NUPQR-2013-04372 - NUPQR-2013-06675 NUPQR-2013-06676 - NUPQR-2013-07372	33%
<b>TOTAL</b>		<b>9%</b>

### Comentarios de la Gerencia de la Sucursal

**“En 20 casos de 61 el canal de clasificación no corresponde”.**

*“Los PQR corresponden a solicitudes de paz y salvo y que los Gestores le solicitaron radicar a la Asesora Front Desk. Dado que la circular No. 005, no especificaba en qué canal de origen debían registrarse, las solicitudes fueron radicadas como “front desk” o “correo electrónico”, porque dicha Funcionaria nunca conoció la instrucción dada por Mariluz Casallas Reyes, Analista de Servicio al Cliente, en febrero de 2013, informando que estas solicitudes debían radicarse como “atención personalizada”. No le fue copiado el correo”.*

#### 4.10 Traslado de queja realizado el 28 de enero de 2014 por la Vicepresidencia de Inmuebles, originada en la Sucursal Cali.

La Vicepresidente de Inmuebles mediante correo electrónico del día 28 de enero de 2014, trasladó a esta Auditoría una queja por presuntos actos de corrupción, radicada en las oficinas de la Sucursal Cali por el señor Fernando Ortiz contra funcionarios de CISA, (anexo N°1). El Auditor Interno una vez recibida la queja, procedió a informar a la Vicepresidencia de Inmuebles que tal denuncia haría parte de la Auditoría de gestión que se practicaría a la Sucursal en la presente vigencia.

Conforme a ello, el 14 de agosto de 2014 la Analista de Auditoría Zulma Cristancho Jaimes procedió a obtener de la Analista Comercial de Inmuebles de la Sucursal Cali, Viviana Candamil González, una versión libre de los hechos (anexo N°1).



Certificado No. SC 6502-1

Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co  
Bogotá, D.C.

www.centraldeinversiones.com.co

Una vez recolectados todos los elementos de juicio necesarios para el análisis del caso puesto en conocimiento de este despacho, con el propósito de determinar la existencia de hechos o conductas contrarias a los valores corporativos detallados en el Código de Buen Gobierno de CISA, o prácticas presuntamente vinculadas a la corrupción privada o pública en desarrollo de lo establecido en el artículo 9º de la Ley 1474 de 2011, esta Auditoría concluye que las aclaraciones aportadas por la funcionaria Viviana Candamil González en su comunicado del 14 de agosto del presente año, la no ratificación de la denuncia de los dineros presuntamente entregados a funcionarios de CISA para la aprobación de negocios por parte del denunciante (como lo indica el Gerente de la Sucursal el 14 de enero de 2014, ver anexo No 1), y las imprecisiones en cuanto al receptor de los recursos supuestamente entregados por persona indeterminada, permiten concluir que salvo nuevos elementos que este despacho desconozca, la denuncia carece de fundamentos o evidencias que permitan concluir objetivamente la existencia de prácticas contrarias a los valores corporativos de CISA, así como de hechos presuntamente vinculados a la corrupción pública o privada definidos así en la Ley 1474 de 2011.

#### **4.11 Realización del Sub Comité del Sistema de Control Interno en la Sucursal Cali.**

Durante el desarrollo de la auditoría de gestión practicada a la Sucursal Cali, se realizó el Sub Comité del Sistema de Control Interno, en el que se presentaron para el conocimiento de los asistentes, los resultados preliminares de la auditoría de gestión practicada a la Sucursal, temas que fueron incluidos en un acta suscrita el 15 de agosto de 2014 por el Gerente (e) de la Sucursal, en su calidad de Presidente del Comité y del Auditor Interno de CISA en su calidad de secretario de ese ente.

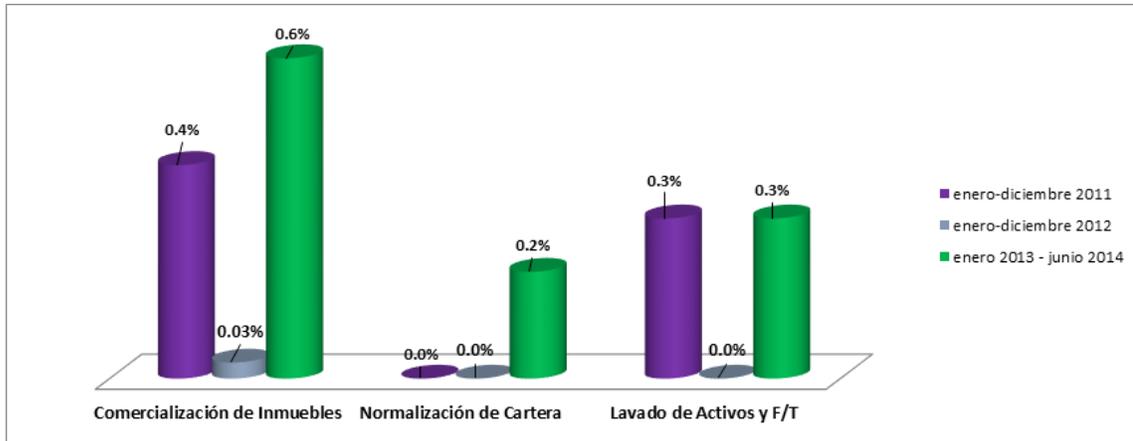
Los resultados obtenidos en el periodo auditado, comparados con las auditorías practicadas en vigencias anteriores, fueron los siguientes (no se incluyen en esta comparación la verificación de las directrices señaladas por los artículos 12 y 14 del Decreto 047 de 2014, la verificación del cumplimiento de las directrices del Sistema de solicitudes, quejas y reclamos (Pqr's), el manejo del disponible y de caja fuerte, la evaluación del adecuado registro en los aplicativos de apoyo de la información administrativa de los inmuebles y de la normalización de cartera, la verificación de los pagos generados por los inmuebles del inventario de la Sucursal Cali, y el análisis realizado al traslado de una queja el 28 de enero de 2014 por la Vicepresidencia de Inmuebles, originada en la Sucursal).



Certificado No. SC 6502-1

Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co  
Bogotá, D.C.

[www.centraldeinversiones.com.co](http://www.centraldeinversiones.com.co)



## 5 CONCLUSIÓN

### Proceso de Comercialización de Inmuebles

El proceso de Comercialización de Inmuebles de la Sucursal Cali, cumple con los mecanismos de control establecidos en la normatividad interna y en especial en la Circular Normativa No 69. No obstante, los hallazgos evidenciados se relacionan en tres casos con la firma extemporánea de la promesa de compraventa; en nueve casos el sobre de radicación de la oferta no contaba con toda la información requerida; en un caso no se evidenció el anexo No 2 (registro de apertura de urna); en tres casos se evidenciaron discrepancias en los registros de los negocios auditados (la fecha del acta de apertura de urna es anterior a la fecha de radicación de una de las ofertas registradas allí; la cédula de ciudadanía registrada en la promesa de compraventa difiere con la cédula del cliente; la carta de respuesta al cliente señala que la aprobación se dio en una fecha distinta a la real, y el año registrado para el recibo de tres ofertas de un inmueble, difiere del año del acta de apertura de urna).

Las excepciones evidenciadas en el presente ejercicio alcanzaron un **0.6%**, indicador que presenta un leve aumento comparado con el **0.03%** obtenido en la auditoría realizada para el periodo comprendido entre el 1º de enero al 31 de diciembre de 2012.

### Comentarios de la Gerencia de la Sucursal

*“Los periodos no son comparables, puesto que el año y medio auditado en la última visita, se está comparando con el año auditado de la anterior. Los demás comentarios ya fueron hechos dentro del numeral correspondiente”.*



Certificado No. SC 6502-1

 Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co  
 Bogotá, D.C.

[www.centraldeinversiones.com.co](http://www.centraldeinversiones.com.co)

## **Comentarios del Proceso de Auditoría Interna**

El nivel de excepciones que se presenta de manera comparativa con las auditorías previas, es construido de la relación de los hallazgos obtenidos en el periodo auditado respectivo y el total de los criterios verificados. Si bien es cierto que el tamaño de las muestras y periodos comparados no necesariamente coinciden entre sí, los criterios sí se conservan en el tiempo salvo contadas excepciones.

Cabe precisar que las comparaciones porcentuales realizadas con los resultados de las auditorías practicadas a la dependencia, no pretenden ser un elemento de juicio determinante para valorar el Sistema de Control Interno de la Sucursal, pero sí facilitan la percepción del estado de cumplimiento y desarrollo del sistema en los procesos auditados.

## **Proceso de Normalización de Cartera**

En la verificación del cumplimiento de las políticas de normalización de cartera, establecidas en la Circular Normativa No **100**, se concluye que el proceso de Normalización de Cartera de la Sucursal cumple con las políticas establecidas en la citada normativa. No obstante, se evidenciaron excepciones relacionadas en doce casos con la ausencia del anexo denominado “Acuerdo de Pago” para las obligaciones originadas en el Fondo Nacional de Garantías (FNG), y en ocho casos la fecha del Comité indicada en la comunicación de aprobación difiere de la registrada en el aplicativo Cobra; esta última situación fue advertida a la Gerencia de Cobranza y a la fecha ya se encuentra subsanado el hallazgo, por lo que no pondera dentro de las excepciones de la Sucursal.

La Sucursal incrementó levemente su nivel de excepciones al **0.2%** comparado con el **0%** resultado obtenido en la auditoría realizada en el periodo de 1º de enero al 31 de diciembre de 2012.

## **Comentarios de la Gerencia de la Sucursal**

*“Los periodos no son comparables, puesto que el año y medio auditado en la última visita, se está comparando con el año auditado de la anterior. Los demás comentarios ya fueron hechos dentro del numeral correspondiente”.*

## **Comentarios del Proceso de Auditoría Interna**

Tal y como se indicó anteriormente, el nivel de excepciones que se presenta de manera comparativa con las auditorías previas, es construido de la relación de los

hallazgos obtenidos en el periodo auditado respectivo y el total de los criterios verificados. Si bien es cierto que el tamaño de las muestras y periodos comparados no necesariamente coinciden entre sí, los criterios sí se conservan en el tiempo salvo contadas excepciones.

Cabe precisar que las comparaciones porcentuales realizadas con los resultados de las auditorías practicadas a la dependencia, no pretenden ser un elemento de juicio determinante para valorar el Sistema de Control Interno de la Sucursal, pero sí facilitan la percepción del estado de cumplimiento y desarrollo del sistema en los procesos auditados.

### **Verificación del cumplimiento de las Políticas de Prevención de Lavado de Activos y/o Financiación del terrorismo (LA/FT) en la Sucursal Cali.**

Se evidenció el cumplimiento en la Sucursal de las políticas internas de Prevención de Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo (LA/FT); la sucursal aumentó levemente el nivel de excepciones frente a la auditoría previa al pasar del **0%** determinado para el periodo 1º de enero al 31 de diciembre de 2012, a un **0.3%** en la presente auditoría; las excepciones evidenciadas corresponden a que en dos casos la declaración de origen de fondos se encontraba sin diligenciar completamente, es decir no presentaba el número de la cédula del cliente.

### **Comentarios de la Gerencia de la Sucursal**

*“Los periodos no son comparables, puesto que el año y medio auditado en la última visita, se está comparando con el año auditado de la anterior. Los demás comentarios ya fueron hechos dentro del numeral correspondiente”.*

### **Comentarios del Proceso de Auditoría Interna**

El nivel de excepciones que se presenta de manera comparativa con las auditorías previas, es construido de la relación de los hallazgos obtenidos en el periodo auditado respectivo y el total de los criterios verificados. Si bien es cierto que el tamaño de las muestras y periodos comparados no necesariamente coinciden entre sí, los criterios sí se conservan en el tiempo salvo contadas excepciones.

Cabe precisar que las comparaciones porcentuales realizadas con los resultados de las auditorías practicadas a la dependencia, no pretenden ser un elemento de juicio determinante para valorar el Sistema de Control Interno de la Sucursal, pero sí facilitan la percepción del estado de cumplimiento y desarrollo del sistema en los procesos auditados.



Certificado No. SC 6502-1

Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co  
Bogotá, D.C.

www.centraldeinversiones.com.co

## **Evaluación del adecuado registro en los aplicativos de apoyo, de la información administrativa de los inmuebles y de la normalización de cartera**

No se evidenciaron excepciones en la información registrada en el aplicativo Olympus, de los inmuebles comercializados y seleccionadas en la muestra; para el caso de las obligaciones normalizadas y seleccionadas en la muestra, se evidenció una excepción frente al registro errado de la fecha de sesión del comité de aprobación en el aplicativo de apoyo.

## **Verificación de pagos generados por los inmuebles del inventario de la Sucursal Cali.**

Una vez verificados los pagos realizados a los inmuebles del inventario a cargo de la Sucursal Cali, se evidenció que en los inmuebles verificados se cancelaron intereses de mora por valor de **\$92.525**.

## **Verificación del cumplimiento del artículo No 12 del Decreto 047 de 2014.**

Se evidenció el cumplimiento en la publicación y tiempo de permanencia de los inmuebles a los que les aplicaba la normatividad citada.

## **Verificación del cumplimiento del artículo No 14 del Decreto 047 de 2014**

Se evidenció el cumplimiento del artículo 14 del Decreto 047 de 2014, respecto al giro y transferencia a la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional por \$2.804.093.422, de recursos correspondientes a la venta de los inmuebles de la Sucursal seleccionados en la muestra, para los seis inmuebles escriturados y cuya comisión recibida por CISA por este mismo concepto fue de \$1.628.884.395 incluido IVA.

## **Evaluación del cumplimiento de las políticas de manejo de disponible y Control Social en la Sucursal.**

Se evidenció el cumplimiento de los lineamientos internos para el manejo de la caja menor y caja fuerte en la Sucursal, así como la publicación de la información financiera, contractual y de Atención al Ciudadano de la Entidad, en las carteleras electrónicas de la dependencia.



Certificado No. SC 6502-1

Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co  
Bogotá, D.C.

[www.centraldeinversiones.com.co](http://www.centraldeinversiones.com.co)

## **Verificación del Cumplimiento de las políticas internas del Sistema de Solicitudes, Quejas y Reclamos en la Sucursal.**

Se evidenció el cumplimiento en la Sucursal de las políticas internas para dar respuesta a los Derechos de Petición, Solicitudes, Quejas y Reclamos, establecidos en la Circular Normativa No 005; no obstante, se evidenció que en dos (2) casos, no se asoció la respuesta dada al cliente en el aplicativo de Pqr's, y en veinte casos (20) la clasificación dada a las Pqr's y relacionada con el medio de recibo de la misma no corresponde a esta.

Se incrementó el nivel de excepciones en la atención de las peticiones, quejas y reclamos de la Sucursal Cali, al pasar de un 1% determinado en el periodo comprendido entre el 1º de enero al 31 de diciembre de 2012, a un 9% determinado para el periodo evaluado.

## **Traslado de queja realizado el 28 de enero de 2014 por la Vicepresidencia de Inmuebles, originada en la sucursal Cali.**

Como se indicó en el numeral 4.10 del presente informe, este despacho considera que la denuncia detallada en el citado acápite carece de fundamentos o evidencias que permitan concluir objetivamente la existencia de prácticas contrarias a los valores corporativos de CISA, así como de hechos presuntamente vinculados a la corrupción pública o privada definidos así en la Ley 1474 de 2011.

## **Sub Comité del Sistema de Control Interno de la Sucursal**

El 15 de agosto de 2014, sesionó el Sub Comité del Sistema de Control Interno en la Sucursal Cali, de conformidad con lo establecido en el Comité Coordinación del Sistema de Control Interno en su sesión del 20 de enero de 2010.

## **6. FIRMAS**

**GIOVANNI SOTO CAGUA**

**AUDITOR INTERNO**

**ZULMA J. CRISTANCHO JAIMES**

**ANALISTA AUDITORÍA INTERNA**

**MARIA MÓNICA PINEDA**

**ANALISTA DE AUDITORÍA INTERNA**



Certificado No. SC 6502-1

Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co  
Bogotá, D.C.

www.centraldeinversiones.com.co

## Anexo N°1

**De:** Ángela Marcela Ortiz Ardila

**Enviado el:** martes, 28 de enero de 2014 06:43 p.m.

**Para:** Giovanni Soto Cagua

**CC:** Edgar Navas Pabón; Rafael Gustavo Murcia

**Asunto:** denuncia cali.

Hola Giovanni, hace algunos días el Gerente de la Sucursal Cali me compartió algunas denuncias la cual traslado para darle el trámite que ustedes consideren pertinente, al respecto hemos hablado verbalmente.

Cordialmente,

Angela Marcela Ortiz.

**De:** Rafael Gustavo Murcia

**Enviado el:** martes, 14 de enero de 2014 10:02 a.m.

**Para:** Angela Marcela Ortiz Ardila

**Asunto:** Denuncia Inmobiliario Fernando Ortiz

Angela Marcela, buenos días:

Como complemento a correo en enviado en la mañana de hoy, adjunto correo enviado por el Inmobiliario en que aporta elementos adicionales a su denuncia.

Dice él que la propuesta fue presentada por la esposa del Sr. Javier Cifuentes, cuyo nombre desconocemos y no sabemos si efectivamente es la misma Sra. Angela Morriones que ha presentado las dos ofertas en la Sucursal.

NO se ratifica en su denuncia de exigencia de dineros.

Que consideras necesario que debamos hacer adicional a esto.

Saludos.

Rafael Gustavo Murcia Borja

Gerente Sucursal Cali



Certificado No. SC 6502-1

Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co  
Bogotá, D.C.

www.centraldeinversiones.com.co

**De:** Rafael Gustavo Murcia  
**Enviado el:** martes, 14 de enero de 2014 10:02 a.m.  
**Para:** Angela Marcela Ortiz Ardila  
**Asunto:** Denuncia Inmobiliario Fernando Ortiz

Angela Marcela, buenos días:

Te cuento que hace unos instantes recibí la vista del Sr. Jose Fernando Ortiz S., Gerente de San Silvestre, Group Inmobiliaria, quien se encontraba molesto en razón a que su cliente, Pinturas Fusion, interesado en el local 17927, no ha podido ofertar por las siguientes razones:

- El cliente se encuentra estructurando operación de Leasing y ni siquiera se ha podido obtener todavía registrada la escritura aclaratoria por parte de CISA. El Leasing le solicita esta documentación para poder efectuar el estudio de títulos y proceder a realizar la aprobación. Este inmueble se encuentra en venta anticipada.
- El 12-12-13 se radicó oferta por \$423 MM por parte de la Sra. Angela Morriones, la cual fue aprobada y posteriormente desistida el 3 de enero en razón a que la cliente no canceló.
- El inmobiliario Fernando se mostraba molesto, en razón a que no se le había avisado en la semana del 7 al 10 de enero, la nueva disponibilidad del inmueble.
- En esa semana, Viviana, quien había atendido siempre directamente a este Inmobiliario, tuvo su semana de descanso y no envió el correo de inmuebles disponibles, ni tampoco le informó la novedad al Inmobiliario. Situación que le molestó en razón a que la Sra. Morriones, nuevamente radicó oferta, la cual se abrió en la urna del jueves 9 de enero y dice él que nuevamente quedó por fuera.
- Pinturas Fusion todavía no tiene aprobada la operación de Leasing, pero se le dijo a Inmobiliario que podía ofertar, pero que esta oferta quedaría supeditada al resultado de la otra que se encuentra en urna.

En mi concepto, me parece que la Sra. Angela Morriones, se ha valido de nuestra normatividad para prácticamente tenernos el inmueble en trámite de venta desde el mes de Diciembre; puesto que ya tenemos una nueva oferta de ella en la urna y que luego inmediatamente fue desistida su primera. En Comité Sucursal, que es el estamento que decidirá esta oferta, créeme que se va a tener en cuenta esta situación.

**Adicionalmente y esto es lo más grave,** el Inmobiliario Fernando se mostró interesado en conocer quien había efectuado la oferta que fue aprobada y desistida, porque quería saber si había sido una cliente suya que le comentó que había llegado directamente a CISA y que aquí le



Certificado No. SC 6502-1

Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co  
Bogotá, D.C.

www.centraldeinversiones.com.co

habían cobrado \$30 MM por aprobarle la operación. Le dije que por favor procediera a hacer su denuncia por escrito, que la requería con urgencia.

Buscare obtener la denuncia por escrito y quedo atento a tus comentarios de cómo proceder en este caso.

Saludos.

Rafael Gustavo Murcia Borja

Gerente Sucursal Cali

**De:** Viviana Candamil Gonzalez

**Enviado el:** jueves, 14 de agosto de 2014 5:40 p. m.

**Para:** Giovanni Soto Cagua; Zulma Janneth Cristancho Jaimes

**CC:** Rafael Gustavo Murcia; Ángela Marcela Ortiz Ardila

**Asunto:** CASO JOSE FERNANDO ORTIZ - INMOBILIARIA SAN SILVESTRE

Buenas tardes, Señores Auditores de Control Interno

De acuerdo a nuestra reunión sostenida en la mañana del día de hoy donde fui citada para dar mi versión acerca de los hechos ocurridos con el Sr. Jose Fernando Ortiz y su denuncia realizada contra mi persona, me permito adjuntar todos los correos y soportes que demuestran la gestión realizada con el sr. Ortiz y su Inmobiliaria San Silvestre Group Inmobiliaria SAS, a quien desafortunadamente no fue posible adscribirlo a nuestra red inmobiliaria por no aportar certificaciones que ofrecieran credibilidad y no subsanar dichos documentos (ver correos adjuntos y archivo "documentos devueltos" donde aparece la nota con puño y letra de la Jefe Jurídica Dra. María Fernanda Escobar).

El Sr. Ortiz alega una persecución por parte mía contra él, diciendo que le he puesto trabas para vender el inmueble ID 17927, que no quiero pagarle la comisión y además acusarme de recibir dinero de un cliente suyo (en este caso de la Sra. Viviana Cifuentes) para que le fuera aprobada una oferta y además no tenerlo en cuenta como inmobiliario.

Esta situación se dio en la mañana del 14 de enero de 2014, donde el sr. Ortiz aparece en nuestras oficinas reclamándome porqué Cisa había aceptado y aprobado la propuesta de la Sra. Viviana Cifuentes, por el inmueble de El Porvenir ID 17927 y asegurando que dicha cliente me había entregado \$30 millones de pesos para que le fuera aprobada la oferta. Inmediatamente me dijo eso, le exigí que habláramos con mi jefe inmediato el Dr. Rafael Murcia, quien le dijo que esa acusación era muy grave y que le solicitaba hiciera la denuncia formal con pruebas. Una hora después de esta reunión el sr. Ortiz nos envía un correo informando que había hablado con su cliente la Sra. Viviana Cifuentes, explicando cómo había sido su relación con esta cliente y que



Certificado No. SC 6502-1

Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co  
Bogotá, D.C.

www.centraldeinversiones.com.co

al hablar del dinero, Ella ya no le quiso hablar del tema (ver correo adjunto "Aclaración propuesta locales calle 34").

De acuerdo a lo anterior, quisiera dejar en claro varios puntos:

1. En la sucursal Cali no se radicaron ofertas ni de la Sra. Viviana Cifuentes, ni de su esposo Alvaro Valencia, ni ninguna otra persona relacionada con ella.
2. Al 14 de enero de 2014, (fecha en que según el Sr. Ortiz su cliente la sra. Cifuentes ya tenía la oferta aprobada) el Inmueble ID 17927 estaba disponible para la venta, lo cual se puede corroborar en el correo adjunto de Jose Alberto Castro "inventario comercializable a enero 13".
3. Si el inmueble hubiese tenido una oferta aprobada no saldría en los listados de inmuebles disponibles.

El inmueble ID 17927, finalmente fue subastado en el mes de febrero de 2014, se recibieron cuatro ofertas por el inmueble, tres habilitadas y una para rechazar. Aprobándose finalmente la oferta del sr. Alirio Echeverry quien reconocía como inmobiliario a Rodolfo Vasquez, inmobiliario Adscrito. El Sr. Alirio Echeverry es cliente de Jose Fernando Ortiz, pero como él no se pudo adscribir a la red, presentó la oferta a través de su socio Rodolfo Vasquez.

Durante todo el proceso de venta del ID 17927, el seguimiento a los pagos, la escrituración, registro y entrega, se informó tanto al cliente como al inmobiliario, en este caso, Rodolfo Vasquez.

El Sr. Jose Fernando Ortiz no ha estado conforme en los siguientes aspectos:

- Con la comisión del 2% que se reconoce por la venta del inmueble ID 17927, esta comisión fue informada previamente en la invitación a Subasta que envié por correo electrónico a clientes e inmobiliarios (ver correo adjunto "Subasta Local El Porvenir ID 17927") y en el instructivo adjunto en el correo de requisitos de adscripción donde aparece la tabla de comisiones (ver correo electrónico adjunto "Adscripción red inmobiliaria de Cisa").
- No ha estado conforme con el aporte a salud y pensión que debe hacer un inmobiliario, proporcional al monto de la comisión a cobrar.
- No ha estado conforme con que el pago de la comisión sea hasta que se dé la entrega física del inmueble.
- No ha estado conforme con que Cisa no le hubiera aportado los certificados de tradición donde aparecía el nuevo dueño para efectos del cobro de la comisión. Es un deber del inmobiliario conseguirlos y no esperar a que Cisa sea quien los aporte.

- No ha estado conforme con que Cisa no lo adscribiera a la red de Inmobiliarios.

Como se puede observar, la situación con el sr. Jose Fernando Ortiz, no ha sido de persecuciones ni de trabas, se ha cumplido con los procedimientos establecidos.

Espero que lo anteriormente expuesto haya sido claro y que no queden dudas acerca de mi honorabilidad, rectitud y profesionalismo que he tenido con Central de Inversiones durante los once años que he estado en esta compañía, primero en el área operativa y luego en el área Comercial. Compañía que me ha visto crecer como persona y como profesional.

Espero y solicito de una manera muy Respetuosa que se investigue la denuncia ( y sus pruebas), que hizo el sr. Jose Fernando Ortiz, quien con sus señalamientos, calumnia y ataca mi buen nombre.

Agradezco la oportunidad de poder ofrecer mi versión de los hechos. Le estoy copiando este correo a mi jefe inmediato y superior a quienes considero y creo necesario participar de mis argumentos.

Quedo atenta a cualquier aclaración adicional.

Cordialmente,

**Viviana Candamil González**

**Analista Comercial de Inmuebles**

CISA - Central de Inversiones S.A.

 Calle 13 No. 73 - 116 Cali - Colombia

 (2) 52418 98 Ext. 4826



Certificado No. SC 6502-1

Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co  
Bogotá, D.C.

www.centraldeinversiones.com.co