



7.2  
8/10  
\*\*\*\*\*

# Central de Inversiones S.A - CISA

## Plan de Acción 2013



*En alineación con las políticas de transparencia, anticorrupción y Gobierno en línea, durante el mes de Julio de 2013 el plan de participación ciudadana de Central de Inversiones contempló la habilitación de un espacio para que la ciudadanía colaborara en la definición del plan de estratégico de la Entidad.*

El espacio virtual habilitado para tal fin se definió en el vínculo <https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Participacion-en-Planeacion>. Al Mismo tiempo, se invitó a la ciudadanía de interés por medio de promoción en banner y redes sociales.

Durante el mes de Julio se recibieron un total de 324 visitas, de las cuales 229 fueron visitantes exclusivos que consultaron los temas de participación ciudadana. De los 324, tan solo el 11% visitó el foro de planeación y el 0% realizó aportes que invitaran a la modificación del plan actual.

*Haga [clic](#) para continuar y revisar la totalidad del plan de acción 2013. Gracias por su interés.*

Número de páginas vistas	Número de páginas vistas únicas	Promedio de tiempo en la página	Entradas	Porcentaje de rebote	Porcentaje de salidas
<b>324</b> % del total: 0,71% (45.918)	<b>229</b> % del total: 0,78% (29.547)	<b>00:01:42</b> Promedio del sitio: 00:01:49 (-6,45%)	<b>110</b> % del total: 0,77% (14.352)	<b>87,27%</b> Promedio del sitio: 48,38% (80,46%)	<b>41,05%</b> Promedio del sitio: 31,26% (31,33%)





# Misión y Visión

**Misión:** Maximizar como colector el retorno económico y social de los activos del Estado mediante su adquisición, gestión y comercialización y consolidar la información de los inmuebles públicos optimizando su movilización

**Visión:** Ser el aliado estratégico de las entidades del Estado para maximizar la productividad de sus activos, mediante la gestión eficiente de cartera corriente y vencida, y la mejor opción de movilización de los activos inmobiliarios asegurando la satisfacción de sus clientes y de su gente.



# Lineamientos Estratégicos

CISA será un estrategia efectivo en la administración de altos volúmenes de cartera y en la comercialización de activos inmobiliarios especiales.

## **ADQUISICIÓN**

CISA incrementará sustancialmente su inventario de activos inmobiliarios y de cartera, gestionando las directrices gubernamentales plasmadas en la ley del Plan Nacional de Desarrollo.

## **MONETIZACIÓN**

CISA tendrá una política de alta rotación y rentabilidad para la monetización de inmuebles, combinada con baja tolerancia al inventario remanente. En cartera se aprenderá a recaudar a tasas propias de los mejores estándares.

## **SERVICIOS INTEGRALES**

CISA, soportado en su tecnología y know-how, será facilitador de Servicios Integrales a las entidades del Estado para asegurar la buena gestión de los activos públicos.

## **BASE DE DATOS INMUEBLES DEL ESTADO**

CISA creará una base de datos confiable de los activos inmobiliarios del Estado.



# Mapa Estratégico

Perspectiva Global

Perspectiva Financiera

Perspectiva Cliente Entidad

Perspectiva Cliente Final

Perspectiva Procesos Internos

Perspectiva de Aprendizaje y Conocimiento

Generar Valor y Movilizar los activos del Estado siendo auto sostenibles y rentables

Generar ventas de inmuebles por \$123,518 millones en 2013

Movilizar \$120,610 en inmuebles durante 2013

Generar Ingresos por \$4,014 millones por Adm. de Cartera y Cobro Coactivo

Comprar \$319,234 millones en cartera en 2013

Recaudar \$ 36,783 millones en cartera en 2013

Ampliar y Depurar la información de los Activos Inmobiliarios del Estado generando una base de datos confiable

Fidelizar al Cliente Entidad Identificando sus necesidades y realizando negocios de valor que generen mutuo beneficio

Posicionar a CISA como opción estratégica para la configuración de negocios inmobiliarios de alto valor

Incrementar el recaudo a través de mecanismos ágiles y oportunos que motiven al Cliente Final ofreciendo respeto y acuerdos según sus condiciones sociales y económicas

Dinamizar la movilización de los inmuebles al interior de CISA facilitando para el cliente todas las etapas del proceso y así lograr una efectiva comercialización y monetización

Contar con procesos internos óptimos de cartera para garantizar la maximización de la relación costo ingreso, cumpliendo con la satisfacción del cliente

Garantizar una estructura alineada con la estrategia y un capital humano competente y motivado que, soportado en una adecuada Plataforma Tecnológica, asegure una CISA orientada hacia la satisfacción del cliente y accionista



## Grandes Metas – MEGAS año 2013

**Movilizar \$120,610 en inmuebles durante 2013**

Compras PND	\$ 5,441
Compras NO - PND	\$ 34,729
Negocios de Comercialización	\$ 80,440

**Generar ventas de inmuebles por \$123,518 millones en 2013**

Promesas PND & no PND	\$ 69,411
Promesas Comercialización	\$ 54,107

**Comprar \$319,234 millones en cartera en 2013**

Compras de Cartera	\$ 319,234
--------------------	------------

**Generar ingresos por \$4,014 millones por Adm. de Cartera y Cobro Coactivo**

Ingresos por Adm. de Cartera y cobro coactivo	\$ 4,014
---	----------

**Recaudar \$ 36,783 millones en cartera en 2013**

Tasa de Recaudo de Cartera	2.82%
----------------------------	-------



## Indicadores

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

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

$\frac{\text{Promesas}_E}{\text{Promesas}_M}$  Aplica para PND, NO PND, Zonas Francas, y comercialización para terceros.

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

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

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



## Grandes Metas – MEGAS año 2013

**Movilizar \$120,610 en inmuebles durante 2013**

Compras PND	\$ 5,441
Compras NO - PND	\$ 34,729
Negocios de Comercialización	\$ 80,440

**Generar ventas de inmuebles por \$123,518 millones en 2013**

Promesas PND & no PND	\$ 69,411
Promesas Comercialización	\$ 54,107

**Comprar \$319,234 millones en cartera en 2013**

Compras de Cartera	\$ 319,234
--------------------	------------

**Generar ingresos por \$4,014 millones por Adm. de Cartera y Cobro Coactivo**

Ingresos por Adm. de Cartera y cobro coactivo	\$ 4,014
---	----------

**Recaudar \$ 36,783 millones en cartera en 2013**

Tasa de Recaudo de Cartera	2.82%
----------------------------	-------



## Planes de Acción 2013

Movilizar \$120,610 en inmuebles durante 2013

Generar ventas de inmuebles por \$123,518 millones en 2013

Comprar \$319,234 millones en cartera en 2013

Generar ingresos por \$4,014 millones por Adm. de Cartera y Cobro Coactivo

Recaudar \$ 36,783 millones en cartera en 2013



Plan de Acción de Compras



Plan de Acción de Ventas



Plan de Acción de Gestión de Cartera



Plan de generación de Cultura de Planeación y Resultados



Plan para la Mejora de Prestación de Servicios

**Planes de apoyo**



1/2

**Movilizar \$120,610 en inmuebles durante 2013**

Compras PND \$ 5,441

Compras NO - PND \$ 34,729

Negocios de Comercialización \$ 80,440

Compras de Cartera\* \$ 319,234

Responsable:  
Vicepresidencia  
de Gestión de  
Activos Públicos



**Comprar \$319,234 millones en cartera en 2013**

Estrategias / Iniciativas	Actividades
Divulgar en las entidades públicas el papel de CISA como Colector de Activos Públicos para asegurar la aplicación de lo dispuesto en la normatividad aplicable a Gestión de Activos Públicos.	Foros
	Cartas y correspondencia escrita
	Participación en eventos
	Producción de ayudaventas y folletería
Realizar acciones orientadas a mejorar la confiabilidad de la información sobre activos reportada por las entidades que conforman el mercado objetivo	Convenios de interoperabilidad, IGAC, oficinas de catastro, Supernotariado, entre otras
	Convenio con ESAP para capacitaciones masivas de manejo del SIGA.
	Publicidad virtual.
	Profundizar el análisis y la depuración de las diferencias que se encuentran en la Contaduría y en los estados financieros de las empresas.

\* \$80.000 millones de las compras de cartera son responsabilidad de la Vicepresidencia de Operaciones



2/2

**Movilizar \$120,610 en inmuebles durante 2013**

Compras PND

\$ 5,441

Compras NO - PND

\$ 34,729

Negocios de Comercialización

\$ 80,440

Compras de Cartera

\$ 319,234

Responsable:  
Vicepresidencia  
de Gestión de  
Activos Públicos



**Comprar \$319,234 millones en cartera en 2013**

Estrategias / Iniciativas	Actividades
Fortalecer la Gestión de Nuevos Negocios en las sucursales de CISA	Formulación de Plan Piloto con un ejecutivo dedicado de manera exclusiva a la Generación de Nuevos Negocios en una sucursal.
	Análisis de los resultados Obtenidos , identificación de oportunidades de mejora y aplicación a las demás sucursales.
Proporcionar la capacitación, acompañamiento y seguimiento adecuado a la fuerza comercial con miras a lograr su mejor desempeño en la consecución y concreción de negocios.	Aprendizaje normativas, estructura del estado, productos y servicios, entre otros.
	Modelo de ventas
	CRM
	Segmentación y priorización del mercado.
	Plan de visitas



1/4



Generar ventas de inmuebles por \$123,518 millones en 2013

Responsable: Vicepresidencia Comercial

Estrategias / Iniciativas	Actividades
Ajuste al Proceso de Alistamiento de los Inmuebles	Definición de prioridad de inmuebles a alistar de acuerdo con presupuesto 2013 y valor de los mismos
	Sincronización entre las areas Juridica y técnica de los frentes de trabajo: Estudio de títulos para todos los inmuebles de PND
	Formalizar el procedimiento de estudio de combo catastral - formalziar la solicitud de combo catastral para todos los inmuebles de PND
	Implementar herramienta para el control de tareas - workflow para el proceso de alistamiento.
	Generación de opciones de avaluos corporativos y comerciales de acuerdo con rangos de precios.
	Revisión al Proceso
	Definición de tiempos para la gestión de alistamiento
	Lograr convenios con los Catastros Nacionales y descentralizados para contar con acceso directo a la información



2/4



Generar ventas de inmuebles por \$123,518 millones en 2013

Responsable: Vicepresidencia Comercial

Estrategias / Iniciativas	Actividades
Diseño de Estrategia de Mercadeo por segmentos del pareto	Diseño de Estrategia de comercialización por tipo de inmueble para los que son 100% propiedad de CISA
	Diseño de Estrategia por tipo de inmueble para Inmuebles comercializables que no son 100% propiedad de CISA
	Diseño de Estrategia para inmuebles INVADIDOS
	Venta de paquetes de inmuebles (inmuebles buenos y malos)
	Revisión de la Ficha de Análisis de Oferta (FAO)
	Revisión de políticas especiales de venta en general (nuevo) – Invadidos – Proindivisos - Comodatos
	Mejorar el registro fotográfico de los inmuebles en el aplicativo
	Modificar las frecuencias de aseo de los lotes
	Mantener los inmuebles con vallas o avisos actualizados y visibles
Hacer alianzas con inmobiliarios o personas interesadas en vender en los municipios pequeños y remotos (30 inmobiliarios en Bogotá)	



3/4



**Generar ventas de inmuebles  
por \$123,518 millones en 2013**

Responsable: Vicepresidencia Comercial

Estrategias / Iniciativas	Actividades
Venta de Z.F de Palmaseca como un solo globo de terreno.	Realización de valoración por banca de inversión independiente. (fecha final sujeto a recibo completo de la información necesaria para la valoración por parte del usuario operador)
Transferencia a título gratuito de la Z.F de Cúcuta	procedimiento legal una vez recibida la totalidad del area
Preparación proceso de venta de las Z.F. de Barranquilla y Cartagena para el 2014. iniciar desenglobe y propiedad horizontal	Diagnóstico de viabilidad para sometimiento régimen de propiedad horizontal de las instalaciones de la zona franca.



4/4



**Generar ventas de inmuebles  
por \$123,518 millones en 2013**

Responsable: Vicepresidencia Comercial

Estrategias / Iniciativas	Actividades
Aplicación de las mismas estrategias definidas para la comercialización de los inmuebles propios	De acuerdo a lo convenido en el convenio interadministrativo, realizar las actividades propias del alistamiento de inmuebles: Estudios de títulos y avalúos)
	Definir conjuntamente con las entidades propietarias de los inmuebles la metodología para la venta (subasta pública o oferta pública de venta)
	Aplicación de estrategias comerciales propias



1/4



**Generar Ingresos por  
\$4,014 millones por Adm.  
de Cartera y Cobro Coactivo**

Ingresos por Adm. de Cartera  
y cobro coactivo

\$ 4,014



**Recaudar \$ 36,783 millones  
en cartera en 2013**

Tasa de Recaudo de Cartera

2.82%

Responsable:  
Vicepresidencia  
de  
Normalización

Estrategias / Iniciativas	Actividades
Simplificación del Proceso de Pago para los Deudores	Realizar negociaciones via telefónica dejando constancia de la misma en grabaciones
	Para negociaciones menores a \$10mm de capital se remitirá información (Formularios) via correo electronico evitando la presencia del deudor en la Entidad
	Formalización del procedimiento para este tipo de negociaciones en la circular normativa CN 100
	Para negociaciones entre \$10mm y \$100mm de capital se remitirá información (Formularios) vía correo electrónico, celebrando acuerdos de pago de manera telefónica evitando la presencia del deudor en la Entidad
	Formalización del procedimiento para este tipo de negociaciones en la circular normativa CN 100



2/4

**Generar Ingresos por \$4,014 millones por Adm. de Cartera y Cobro Coactivo**

Ingresos por Adm. de Cartera y cobro coactivo

\$ 4,014

Responsable:  
Vicepresidencia  
de  
Normalización



**Recaudar \$ 36,783 millones en cartera en 2013**

Tasa de Recaudo de Cartera

2.82%

Estrategia	Actividades
Segmentación de la cartera gestionable o no Gestionable al inicio del proceso de cobro para optimizar la relación beneficio/costo	identificar desde el momento de la compra las obligaciones que no son recuperables de acuerdo con los conceptos comerciales y/o jurídicos registrados en el informe de valoración
- Buscar valor dentro de los créditos irrecuperables adquiridos por CISA (Estrategia asociada con los créditos de bajo valor)	Definir y aplicar criterios para la asignación de portafolios gestionables
- Definición de criterios para la segmentación de la cartera adquirida en su entrada	Excluir de gestión la cartera irre recuperable realizando su correspondiente marcación en el aplicativo
- Control del gasto y destinación de recursos orientados a la eficiencia en la gestión de cartera	Realizar mediciones mensuales del gasto con el fin de controlar y optimizar los recursos.



3/4

**Generar Ingresos por \$4,014 millones por Adm. de Cartera y Cobro Coactivo**

Ingresos por Adm. de Cartera y cobro coactivo

\$ 4,014

**Recaudar \$ 36,783 millones en cartera en 2013**

Tasa de Recaudo de Cartera

2.82%

Responsable:  
Vicepresidencia  
de  
Normalización



Estrategias / Iniciativas	Actividades
Cobranza inteligente del portafolio depurado y gestionable según segmento	Segmentar la cartera gestionable
	Definir los mecanismos de cobro (llamada, visita, correos etc)
	Implementar mecanismos de cobro según las segmentaciones establecidas
	Modificar procedimientos
	Definir los requerimientos de tecnología tales como campos, generación de informes, validaciones, calculos en negociaciones.
	Diseñar e implementar tecnología
	Scoring de Cobranza
Articulación del Proceso de Recaudo con Gerencia de Saneamiento de Activos	Promover la conciliacion entre comerciales y abogados para que la realicen conjuntamente generando sinergias estrategicas
	Realizar seguimiento a la gestión de recaudo prejudicado y/o al proceso a través de indicadores
	Investigación de Bienes Inmuebles VUR y de Salarios



4/4

**Generar Ingresos por  
\$4,014 millones por Adm.  
de Cartera y Cobro Coactivo**

Ingresos por Adm. de Cartera  
y cobro coactivo

\$ 4,014



**Recaudar \$ 36,783 millones  
en cartera en 2013**

Tasa de Recaudo de Cartera

2.82%

Responsable:  
Vicepresidencia  
de  
Normalización

Estrategias / Iniciativas	Actividades
Fortalecimiento de las Competencias del equipo de Cartera	Acompañamiento de coaching para la gestión comercial
	Realizar capacitaciones en las calidades de las carteras adquiridas
	Implementar la cultura de la medición
	Definir e implementar el Tablero de Indicadores en tiempo real
Diseño de estrategia para aumentar la participación de la venta de cartera en el recaudo	Seleccionar portafolios para ser ofrecidos en el mercado
	Analizar los portafolios seleccionados para determinar su valor
	Promover la venta en el mercado objetivo
	Promover la venta de las obligaciones en paquete a las gobernaciones o alcaldías
Localización de Clientes	Visita de localización a direcciones registradas Plan piloto con localizador externo
	Escalonar trámites de cooperación a la alta dirección, contacto con entidades como DIAN y MINPROTECCION



1/2



## Plan para la Mejora en la Prestación de Servicios

Responsable: Gerencia de Procesos y Sistemas

Estrategias / Iniciativas	Actividades
Desarrollo e implementación de software para la optimización de la gestión	Desarrollo Interno - Desarrollo de software de aplicaciones internas.
	Desarrollo Interno - Software Estado
	Implementación Gestor Documental
	Personalización CRM
Optimización de la infraestructura tecnológica y la atención al usuario interno	Fortalecimiento atención mesa de Servicio TI con buenas prácticas ITIL para fortalecer los procedimientos establecidos para la atención de incidentes de soporte técnico para nuestros usuarios internos
	Renovación de equipos de computo en el fortalecimiento de nuestra plataforma tecnológica
	Renovación de plataforma de Impresoras - instalación de equipos multifuncionales de mayor capacidad
	Optimización de directorio activo, cintas de backup
	Fortalecimiento de la seguridad en la información: Contingencia en la Nube, fortalecimiento de la seguridad en las base de datos
	Estrategia de Gobierno en Línea



2/2



## Plan para la Mejora en la Prestación de Servicios

Responsable: Gerencia de Procesos y Sistemas

Estrategias / Iniciativas	Actividades
Optimización de Procesos	Implementación PMO
	Mantenimiento SIG
	Implementación 18000 y 27000
	Implementación PDA
	Cero papel
	Actualización de normas, procedimiento y políticas de acuerdo con las mejoras al proceso para el 2013
	Simplificación de circulares
Desarrollo de proyecto de Información Unificada. Implementación de cubos de información que permitan a la alta dirección de CISA analizar y monitorear tendencias, patrones, metas y objetivos estratégicos	Cubo Balance general
	Informes de Valoración
	Cubo de Inventarios Inmuebles
	Inventario de Informes
	Cubo de inventarios de Obligaciones Cartera
	Cubo de gastos Olympus
	Cubo de gastos COBRA
	Cubo de Gestiones de COBRA
	Cubo de SIGEP (Presupuesto)
	Cubo de SIGA
Informes para Auditoria Interna	



1/2



## Plan de generación de Cultura de Planeación y Resultados

Responsable: Gerencia Gestión Humana y Administrativa

Estrategias / Iniciativas	Actividades
Actualización del Modelo de Gestión del Desempeño	Diagnóstico del modelo actual de gestión del desempeño y formulación de la propuesta
	Ejecución de las acciones establecidas en el plan del modelo propuesto de gestión de desempeño
	Seguimiento a la ejecución y resultados del plan de gestión de desempeño
Revisión del Modelo de Compensación Variable	Evaluación del Modelo de Compensación Variable
	Implementación del modelo más adecuado de compensación variable
	Seguimiento a la ejecución y resultados del modelo de compensación variable
Fortalecimiento de la Política de Incentivos	Promover el logro de las metas y los comportamientos de excelencia, para premiar el desempeño individual y de equipos.
	Implementar la política de incentivos a nivel nacional
Optimización del Modelo actual de Competencias	Revisión del Modelo Actual
	Definición de oportunidades de mejora
	Implementar de oportunidades de mejora identificadas



2/2



## Plan de generación de Cultura de Planeación y Resultados

Responsable: Gerencia Gestión Humana y Administrativa

Estrategias / Iniciativas	Actividades
Consolidación de la Cultura EFR	Realizar Diagnóstico del año 2012 e identificación de oportunidades de mejora
	Elaboración del Plan de Acción que articula Política EFR con el PIC y la estrategia de comunicación interna
	Implementar el Plan de Acción Definido
	Medir el impacto del Plan Implementado