

CARACTERIZACIÓN GENERAL

Grupos de Interés - CISA

2015

Caracterizar

Según la guía de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés del DAFP, “caracterizar” hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la Administración Pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para el diseño o adecuación de la oferta institucional, el establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de los canales de atención, el diseño de una estrategia de comunicaciones, etc.

La caracterización permite asegurar el uso óptimo de los recursos por parte de las entidades de la Administración Pública y fortalecer la confianza de los ciudadanos en las Entidades y en el Estado.

Nuestro Objeto Social

CENTRAL DE INVERSIONES S.A. – CISA es una sociedad comercial de economía mixta del orden nacional, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, de naturaleza única y sujeta en la celebración de todos sus actos y contratos al régimen del derecho privado.

Su objeto social lo constituye la gestión, adquisición, administración, comercialización, cobranza, recaudación, intermediación, enajenación y arrendamiento de cualquier título valor, derecho contractual, fiduciario, crediticio o litigioso incluidos derechos en procesos liquidatarios, cuyos propietarios sean entidades públicas de cualquier orden o rama, incluidos los organismos autónomos e independientes previstos en la Constitución Política y en la Ley, así como prestar asesoría técnica y profesional a dichas entidades en el diagnóstico y/o valoración de sus activos y sobre temas relacionados con el objeto social.

Nuestro Objeto Social

Para efectos de la gestión y movilización de activos, CISA igualmente podrá realizar ofertas de adquisición a terceros de carácter público o privada, de vivienda VIS nueva o usada que cumpla con las características que para el efecto establezca el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Igualmente podrá adquirir la participación de terceros de naturaleza privada que compartan la titularidad del activo con CISA, en bienes inmuebles y en negocios fiduciarios cuyos activos estén conformados por acciones o bienes inmuebles. La adquisición de la participación de los terceros antes mencionados, deberá sujetarse a la aprobación previa de la Junta Directiva.

Marco Legal

Ley 1753 del 9 de junio de 2015 por la cual se expide al Plan Nacional de Desarrollo 2014- 2018.

Art. 163. A partir de la expedición de la presente Ley, las entidades públicas del orden nacional con excepción de las Entidades Financieras de carácter estatal, las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, las Sociedades de Economía Mixta y las Entidades en Liquidación, deberán vender los inmuebles que no requieran para el ejercicio de sus funciones y la cartera con más de ciento ochenta (180) días de vencida al colector de activos de la Nación Central de Inversiones S.A. - CISA, para que este las gestione.



Clientes de la Organización *

- Entidades Públicas de cualquier orden o rama incluidos los organismos autónomos e independientes previstos en la Constitución Política y en la Ley, o sociedades con aportes estatales de régimen especial o patrimonios autónomos.
- Personas naturales y jurídicas interesadas en los activos de la Entidad.

Partes Interesadas *

Estado colombiano, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Accionistas, Junta Directiva, Clientes, Colaboradores, Proveedores y Contratistas. Igualmente CISA tiene identificados como partes interesadas los entes de control, los vecinos circundantes a cada una de las sedes de la Organización y de la Dirección General, así como a los visitantes de las mismas.

* Tomado del Manual del SIG

Clientes

Entidades
Públicas

Personas
Naturales

Personas
Jurídicas

INSUMOS

- Inmuebles del Estado
- Muebles del Estado
- Cartera Morosa del Estado
- Acciones en Entidades del Estado
- Convenio Fogafin
- Proyectos Especiales de Entidades Publicas

CISA

PRODUCTOS

- Inmuebles para la Venta
- Recaudos de Cartera Morosa
- Venta de Acciones en entidades del Estado
- Apoyo en la gestión de comercialización de activos de las Empresas del Estado
- Servicios relacionados con la Gestión de Activos del Estado
- Levantamiento de Hipotecas- obligaciones propias y de Entidades Liquidadas

Grupos de Interés

Estado
Colombiano

Ministerio de
Hacienda y
Crédito Público

Accionistas y
Junta Directiva

Cientes,
Colaboradores,
Proveedores y
Contratistas

Encuesta de Satisfacción 2015 – deudores del Estado

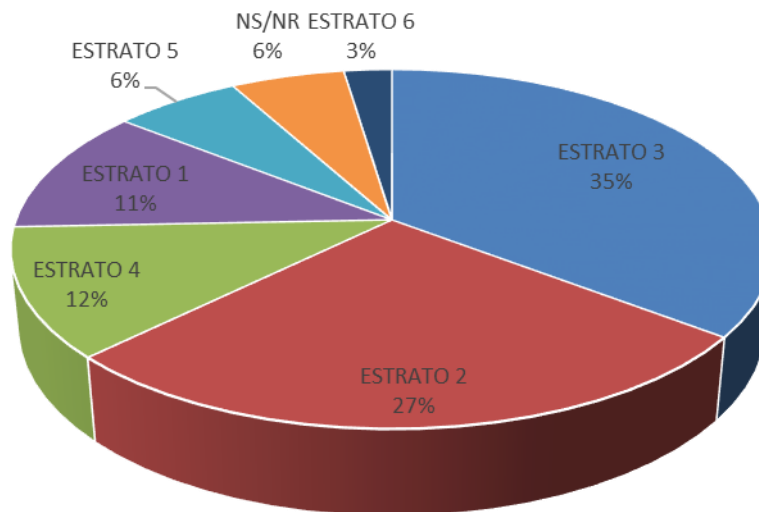
En general los clientes de cartera morosa originada en Entidades Públicas están satisfechos con el servicio recibido y agradecen las oportunidades que la Entidad les brinda para solucionar sus problemas de endeudamiento; así mismo, reconocen como muy buena la atención recibida de nuestros funcionarios.

Solicitan mayor agilidad en los procesos, y mayor claridad en la información que reciben de CISA por los diferentes puntos de contacto con la Entidad.

A continuación se relacionan los resultados de la encuesta 2.015 de una muestra de 1.346 clientes de un universo de 2.568 registros obtenidos aplicativo Zeus y Olympus; estos corresponden a solicitudes de PQR, y trámites de venta de inmuebles. Lo anterior, con el fin de evaluar la gestión de los procesos de la compañía.

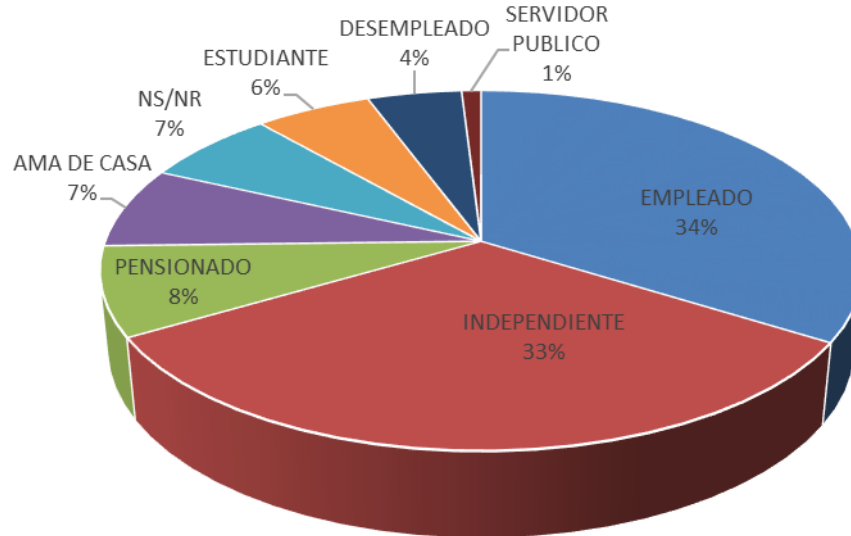
Variable Estrato Socioeconómico

ESTRATO SOCIOECONÓMICO	TOTAL
ESTRATO 3	476
ESTRATO 2	368
ESTRATO 4	157
ESTRATO 1	152
ESTRATO 5	85
NS/NR	76
ESTRATO 6	32
TOTAL GENERAL	1.346



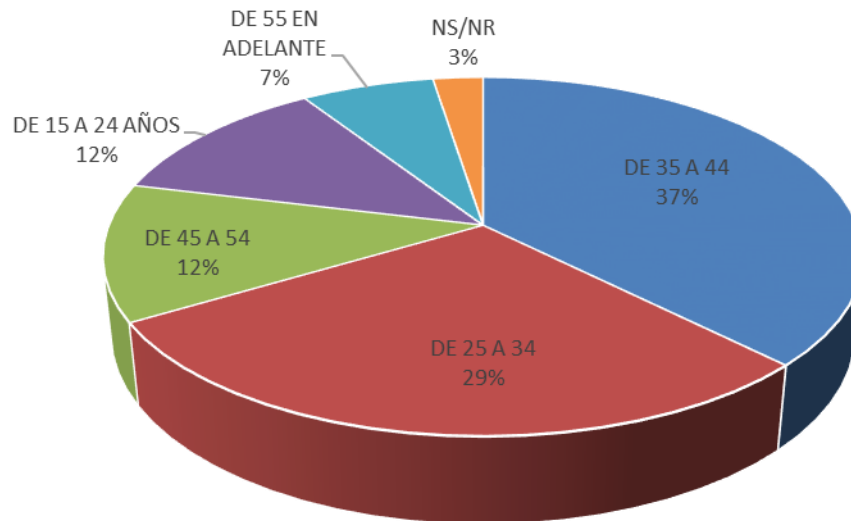
Variable Actividad Ocupacional

ACTIVIDAD OCUPACIONAL	TOTAL
EMPLEADO	456
INDEPENDIENTE	440
PENSIONADO	108
AMA DE CASA	98
NS/NR	90
ESTUDIANTE	78
DESEMPLEADO	63
SERVIDOR PUBLICO	13
TOTAL GENERAL	1.346



Variable Edad

RANGO DE EDAD	TOTAL
DE 35 A 44	476
DE 25 A 34	368
DE 45 A 54	157
DE 15 A 24 AÑOS	152
DE 55 EN ADELANTE	85
NS/NR	32
TOTAL GENERAL	1.346



Canales de contacto utilizados por los usuarios para radicar PQR's

En el 2015 se recibieron un total de 8.790 PQR's a través de los diferentes canales de atención, mostrando una preferencia por la radicación a través de los canales virtuales:

Canal de Atención		Solicitudes Recibidas	%
Atención Presencial	Atención personalizada (gestor cobranza)	102	1.2
	Front desk	175	2.0
	Oficina servicio al cliente	249	2.8
	Total Atención Presencial	526	6.0
Atención No Presencial	Call center	140	1.6
	Correo electrónico	4.356	49.6
	Fax	7	0.1
	Portal web	81	0.9
	Correo certificado	3.680	41.9
	Total Atención No Presencial	8.264	94.0
Total		8.790	100%

Total solicitudes presentadas por los usuarios

En el cuadro siguiente se refleja el total de solicitudes que fueron presentadas por los ciudadanos en el año 2015; además del total de PQR's se incluyen el número de los clientes que recibieron asesoría de los diferentes trámites tanto en las sucursales como en la oficina SIU.

Tipo Solicitud		Solicitudes Recibidas	%
Peticiones	Derechos de Petición	427	3.05
	Front desk	89	0.64
	Peticiones	7505	53.68
Reclamos	Derechos de Petición	7	0.05
	Reclamos	24	0.17
	Quejas	6	0.04
Solicitud Información	Front desk y Oficina Siu	5190	37.12
Requerimiento Entidades Públicas		550	3.93
Tutelas		182	1.30
Total		13.980	100

Contactos Usuarios por diferentes canales

Contacto	2015	2014	2013
LLAMADAS ENTRADA	53.821	57.965	67.708
LLAMADAS SALIDA SIU	45.110	53.431	57.698
PQR	8.790	9.825	13.430
FRONT (SUCURSALES-OFICINA SIU	5.190	4.902	3.474
CHAT	387	550	1.070
TOTAL	113.298	126.673	143.380

En la gestión que realiza el Call Center de Central de Inversiones para los temas de Servicio al Usuario atiende la entrada de llamadas que requieren información general de cartera e inmuebles; así mismo, recepciona y radica los diferentes requerimientos de los usuarios. En el 2015 se recibieron 53.821 llamadas.

Adicionalmente el Call Center genera la salida de llamadas dirigidas a búsqueda de datos de contacto para diferentes eventos programados por la Entidad, tales como campañas comerciales, recordación de pagos de cartera o pagos de arrendamientos de inmuebles; en el 2015 se generaron 45.110 llamadas de salida.