

**NOMBRE DEL PROCESO:** Auditoria de Gestión CISA - Sucursal Cali

**INFORME DEFINITIVO:** 07-05-2019

## **1. INTRODUCCIÓN.**

La Oficina de Control Interno, en ejercicio de las facultades legales otorgadas por la Ley 87 de 1993, modificada por la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2145 de 1999 y sus modificaciones; los Decretos 019, y 2641 de 2012, el Decreto 943 de 2014, los Decretos 648 y 1499 de 2017, el Decreto 338 de 2019 “Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción” y las Circulares Normativas establecidas por la Entidad, el estatuto de Auditoría Interna y la guía de auditoría para entidades públicas emitida por el DAFP en su versión No 2, tiene como función realizar la evaluación independiente y objetiva al Sistema de Control Interno, a los procesos, procedimientos, actividades y actuaciones de la administración, con el fin de determinar la efectividad del Control Interno, el cumplimiento de la gestión institucional y los objetivos de la Entidad, produciendo recomendaciones para asesorar al Representante Legal en busca del mejoramiento continuo y permanente del Sistema de Control Interno.

En cumplimiento al Programa General de Auditorías aprobado en el mes de enero de 2019, por el Comité Asesor de Junta Directiva de Auditoria, la Oficina de Control Interno realizó Auditoria Interna a la Gestión realizada por la Sucursal Cali, de conformidad al Plan de Auditoria dado a conocer con anterioridad al líder del proceso como responsable, cuyo propósito principal de la auditoría de gestión, fue verificar la existencia y efectividad de los controles, la correcta administración de los riesgos y efectuar las recomendaciones necesarias en pro del mejoramiento continuo del proceso, lo cual redundará en el cumplimiento de la Misión y los Objetivos Institucionales.

## **2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA**

Evaluar la efectividad de los controles existentes, el manejo de los riesgos e indicadores, la pertinencia y oportunidad de los procedimientos establecidos en las circulares normativas para Gestión de Inmuebles y Gestión de Cartera en la Entidad, como también el cumplimiento de la política y normatividad legal vigente aplicable a los

procesos, generando una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación.

### 3. ALCANCE

La Oficina de control interno realizó Auditoría Interna de Gestión a la Sucursal Cali evaluando la aplicabilidad de los procesos y procedimientos establecidos en las circulares internas, políticas y normatividad legal vigente, para el periodo comprendido del 1° de octubre de 2017 al 31 de diciembre de 2018.

Esta auditoría se llevó a cabo en atención a las normas y técnicas de auditoría generalmente aceptadas, con fundamento en normas internacionales de auditoría basadas en riesgos, la guía de auditoría para entidades públicas versión 2, Estatuto de Auditoría Interna, séptima dimensión y tercera línea de defensa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la auditoría se realizó del 18 al 21 de marzo in situ en las instalaciones de la Sucursal y hasta el 29 de marzo de 2019 en consolidación y formalización del informe.

### 4. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

#### 4.1. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA DE AUDITORIA

Para realizar la etapa de ejecución de la auditoría, y una vez realizado el proceso selectivo por el equipo auditor, se solicitó al líder del proceso responsable la base de datos y la generación de los siguientes informes:

- a. Informes de acuerdos suscritos por la sucursal Cali del 1° de octubre de 2017 al 31 de diciembre de 2018 obteniendo la siguiente información:

BASE			MUESTRA		
Rango	Cantidad	Total	%	Cantidad	Total
sup 10 millones	129	3,563,924,241	100%	129	3,563,924,241
entre 5 y 10	231	1,600,107,849	50%	116	797,778,768
entre 1 y 5	734	1,927,101,608	30%	243	625,112,052
menor a 1	243	143,042,076	10%	20	12,327,521
<b>TOTAL</b>	<b>1,337</b>	<b>7,234,175,774</b>		<b>508</b>	<b>4,999,142,582</b>
				<b>38%</b>	<b>69%</b>

- b. Informe de los inmuebles tanto propios como administrados comercializados entre el 1° de octubre de 2017 al 31 de diciembre de 2018.

BASE			MUESTRA		
Propiedad	Cantidad	Total	%	Cantidad	Total
SAE	77	16,792,994,017	43%	33	10,823,433,961
CISA	11	6,215,348,204	100%	11	6,215,348,204
	<b>88</b>	<b>23,008,342,221</b>		<b>44</b>	<b>17,038,782,165</b>
				<b>50%</b>	<b>64%</b>

- c. Ordenes de Servicio: se evaluaron las cuatro (4) ordenes de servicio celebradas en la Sucursal Cali durante la vigencia 2018.

#### 4.2. REUNIÓN DE APERTURA.

Siendo las 2:00 pm, del día 18 de marzo de 2019, con la participación del Gerente y su equipo de trabajo, se da inicio a la reunión de apertura de la Auditoría Interna de Gestión, en cumplimiento al Programa Anual de Auditorías, el cual se desarrolla con fundamento en el Plan de Auditoría dado a conocer al Gerente de la Sucursal con anterioridad a la etapa de ejecución de la Auditoría Interna de Gestión.

#### 4.3. EVALUACIÓN DE AUDITORIAS ANTERIORES - PLANES DE MEJORAMIENTO (Planes de Mejoramiento Internos – SIG – CGR, Otros órganos de control)

Se realiza la revisión al cumplimiento de los planes de mejoramiento internos y externos, suscritos por la sucursal, con observaciones que fueron registradas al Proceso de Gestión Integral de Activos tanto para inmuebles como para cartera de la siguiente manera:

##### 4.3.1. Plan de mejoramiento Auditoría Interna de Gestión vigencia 2017:

Realizada la verificación al plan de mejoramiento correspondiente a la vigencia 2017, se dio cumplimiento al 100% de las acciones de mejora propuestas por los responsables de su ejecución, las acciones de mejora fueron debidamente soportadas en el seguimiento realizado en el mes de diciembre por el equipo auditor.

##### 4.3.2. Auditoría Interna de Calidad: Se registraron los siguientes hallazgos y acciones de mejora en el aplicativo ISOLUCION, así como el avance y/o cumplimiento de las mismas.

No.	Tipo Auditoría	Estado	Descripción	Observación y Avance ejecución
979	Auditoría Interna SIG	Abierta	En el ejercicio de Auditoría interna realizado al proceso de Administrativa y Suministros en la Sucursal Cali, no se pudo evidenciar que se haya realizado el respectivo control operacional para la actividad de lavado de tanques por parte de la Administración del edificio La Ermita, lugar donde se encuentran ubicadas las oficinas de la Sucursal Cali.	El 19/02/2019 se le envió nuevamente y de manera urgente un correo a la Administradora del Edificio Centro Financiero la Ermita solicitándole el certificado del lavado de tanques  El 1 de marzo de 2019 Se adjunta por correo electrónico el último certificado de lavado de tanques que tiene la administración del edificio (Anexo 1-2)  <b>NOTA:</b> Queda pendiente el cierre por parte de Mejoramiento Continuo.
969	Auditoría Interna SIG	Abierta	En el ejercicio de Auditoría interna del SIG realizada al proceso de Gestión de Activos (Administración de Inmuebles Cali), no se pudo evidenciar se haya realizado la evaluación del proveedor de aseo ADIMPRO, conforme los lineamientos de la Circular Normativa No. 001 "Políticas y procedimientos para el proceso de Administrativa y Suministros".	Se realizó la revaluación al proveedor con fecha 6 de agosto de 2018. (Se adjunta Correo de soporte)  <b>NOTA:</b> Queda pendiente el cierre por parte de Mejoramiento Continuo.
1206	Oportunidad de Mejora	Abierta	Si bien los ejecutores del proceso de Gestión de Activos (Administración de inmuebles) realizan los ejercicios de análisis de trabajo seguro, se evidenció que para cada ATS se están relacionando demasiados peligros y riesgos, los cuales en ocasiones pueden llegar a ser no significativos, lo que puede desviar esfuerzos en la mitigación de los peligros y riesgos relevantes de una actividad.	Oportunidad de mejora suscrita por el Coordinador de Inmuebles de la Sucursal Cali, en la cual se solicita capacitación en ATS al proceso de Mejoramiento Continuo como responsable sin que la fecha se halla atendido dicha solicitud.

Fuente: ISOLUCION 26-03-2019

**4.3.3 Plan de Mejoramiento Revisoría Fiscal:** Verificados los informes emitidos por la revisoría fiscal durante la vigencia 2018 a la fecha de la auditoria no se han presentado informes.

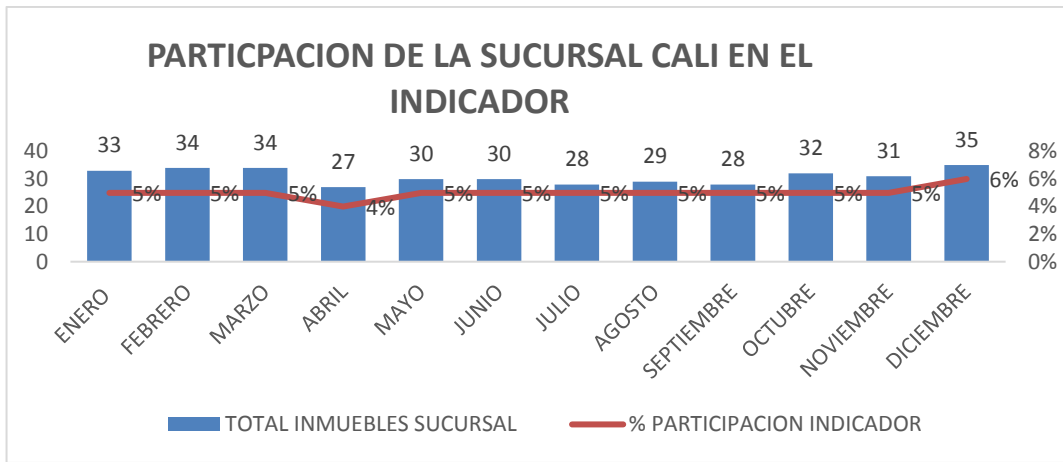
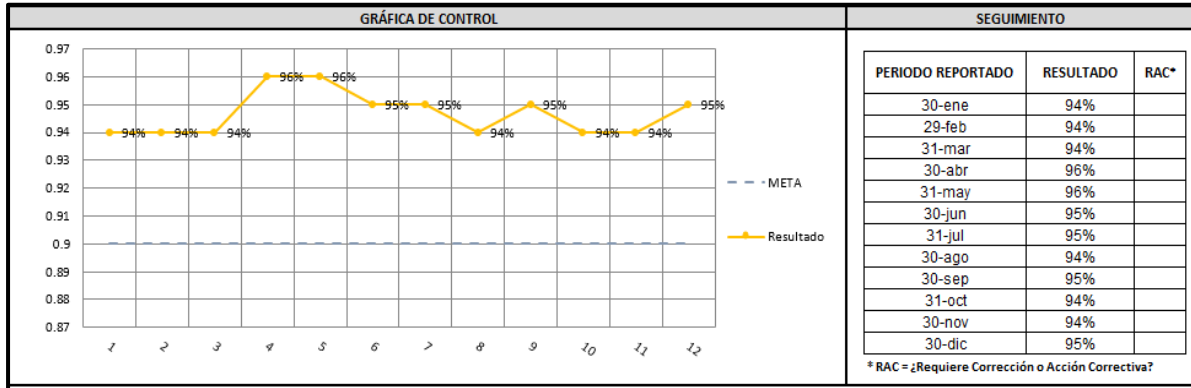
#### 4.4. EVALUACIÓN DE INDICADORES.

La sucursal Cali hace parte de la medición de los indicadores generales de proceso de Gestión Integral de Activos, en la cual el aporte dado por la sucursal es el siguiente para la vigencia 2018 el reporte dado en el aplicativo ISOLUCION y los soportes

entregados por los responsables de su generación tanto en la gerencia de inmuebles como la de normalización de cartera así:

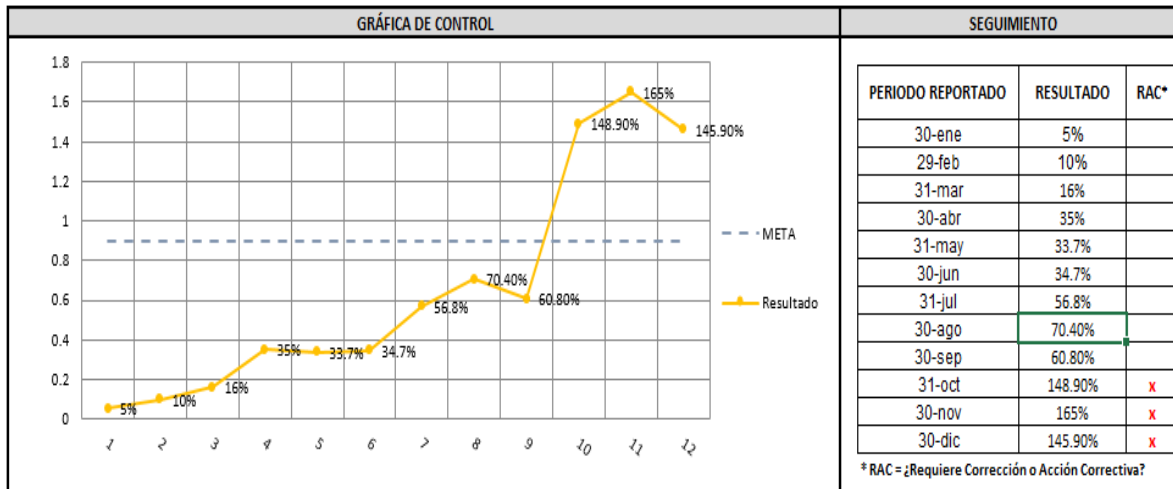
**4.4.1. Gerencia de inmuebles:**

- a. Disponibilidad administrativa de inmuebles: tiene como objetivo determinar el porcentaje de cumplimiento de gestión administrativa de los inmuebles para permitir su comercialización.



La participación de la sucursal Cali respecto del indicador mantiene una tendencia estable frente a la participación de las demás sucursales toda vez que su promedio mensual se encuentra en 30 inmuebles en oferta de comercialización.

- b. Ejecución de presupuesto: tiene como objetivo medir el porcentaje de ejecución del presupuesto de los gastos de inmuebles.

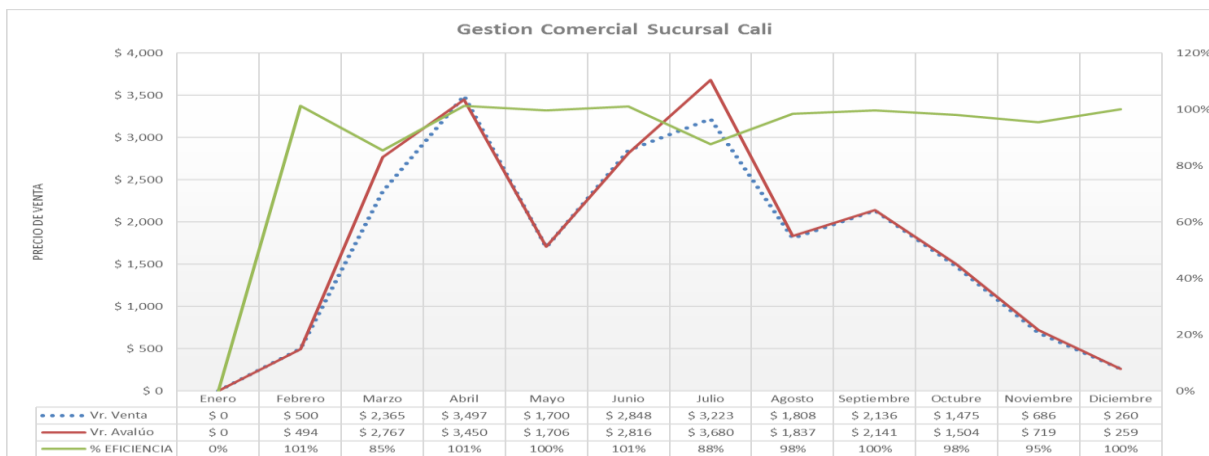


Indicador que se presenta hasta el mes de julio de 2018 como acumulativo, lo que no permite establecer el nivel de ejecución por sucursal frente al presupuesto proyectado, por lo que el proceso realizó el ajuste a la fórmula del indicador estableciendo un valor mensual por cada sucursal, a continuación, se presenta la nueva medición en prueba.

SUCURSAL	% DE EJECUCIÓN
BOGOTÁ	259.07%
BARRANQUILLA	97.86%
MEDELLÍN	42.17%
<b>CALI</b>	<b>47.27%</b>

Frente a la medición se puede establecer que la Sucursal Cali presenta una ejecución presupuestal del 47.24%, evidenciando un ahorro en los gastos proyectados para la sucursal.

- c. Gestión Comercial: tiene como objetivo medir los ingresos por venta sobre el valor del inventario, mediante la optimización de los recursos.



Se evidencia que la sucursal Cali, mantuvo un promedio de venta del 89% en relación con los valores del avalúo registrado, así mismo se evidencio que para el mes de julio de 2018 el indicador fue calculado erradamente siendo la medición correcta el 88% y no el 114% como fue registrado en el aplicativo ISOLUCION toda vez que la venta fue de 3.223 millones sobre 3.680 millones del avalúo.

#### 4.4.2. Gerencia de Cartera:

- a. Cumplimiento metas de recaudo: tiene como objetivo determinar el nivel de cumplimiento en el recaudo de cartera por la gestión de cobro realizada en las sucursales y Dirección General frente a las metas establecidas

SUCURSAL	1er TRIMESTRE 2018			2do TRIMESTRE 2018			3er TRIMESTRE 2018			CUMPLIMIENTO ACUMULADO			
	META	REC	%	META	REC	%	META	REC	%	META	REC	%	
RECAUDO TOTAL	BARRANQUILLA	\$1,118	\$1,063	95%	\$5,206	\$2,938	56%	\$6,867	\$4,301	63%	\$8,971	\$5,727	64%
	BOGOTA	\$1,667	\$3,015	181%	\$6,938	\$7,868	113%	\$10,893	\$11,882	109%	\$16,069	\$15,953	99%
	CALI	\$399	\$731	183%	\$1,890	\$1,931	102%	\$2,822	\$2,984	106%	\$4,135	\$3,914	95%
	MEDELLIN	\$538	\$1,004	187%	\$1,955	\$2,180	111%	\$3,068	\$3,180	104%	\$4,524	\$4,167	92%
	DIRECCIÓN GENERAL	\$4,110	\$5,569	136%	\$11,788	\$13,765	117%	\$25,319	\$22,624	89%	\$42,353	\$32,881	78%
	ALIADOS	\$2,511	\$2,769	110%	\$7,372	\$7,818	106%	\$17,169	\$13,722	80%	\$29,240	\$20,772	71%
	CALL CENTER	\$746	\$897	120%	\$2,029	\$1,568	77%	\$3,444	\$2,362	69%	\$5,262	\$3,376	64%
	CARTERA ESPECIAL	\$852	\$1,904	223%	\$2,387	\$4,378	183%	\$4,706	\$6,576	140%	\$7,851	\$8,768	112%
TOTAL NACIONAL	\$7,832	\$11,382	145%	\$27,777	\$28,681	103%	\$48,970	\$44,970	92%	\$76,053	\$62,642	82%	

FUENTE: ISOLUCION - RESPONSABLE PROCESO MARZO 20 DE 2018

Aunque el indicador al cierre de la vigencia 2018 no cumple con la meta de recaudo la sucursal Cali mantiene promedio por encima del 100%, cumpliendo trimestralmente con la meta propuesta en el indicador, al estar por encima del 90%, no se cumple con el indicador proyectado para la vigencia 2018.

- b. **Gestión de Contabilidad al portafolio:** tiene como objetivo movilizar activos públicos por \$3.7 billones de pesos.

SUCURSAL	ASIGNACION	MEDICION TRIMESTRE		
		META 90% ASIGNACION	GESTIONADOS	MEDICION
BARRANQUILLA	5,603	5,043	5,004	99%
BOGOTA	9,632	8,669	6,069	70%
CALI	3,178	2,860	2,024	71%
MEDELLIN	4,604	4,144	3,666	88%
DIRECCION GENERAL	40,111	36,100	31,510	87%
<b>TOTAL</b>	<b>63,128</b>	<b>56,815</b>	<b>48,273</b>	<b>85%</b>

FUENTE: ISOLUCION - RESPONSABLE PROCESO MARZO 20 DE 2018

Indicador con una sola medición correspondiente al IV trimestre del 2018, no obstante, el indicador debe ser analizado, teniendo como base que el objetivo del mismo frente a los criterios para realizar la medición no tiene corresponsabilidad dado que su



expresión esta dado en número de clientes frente a el valor de la cartera, donde este último criterio no se refleja en el indicador.

#### **4.4.3. Retiro de indicadores:**

El proceso de Gestión Integral de activos realizo el retiro de tres (3) indicadores, dos (2) correspondientes al grupo de inmuebles “optimización de costos” el cual fue revaluado y se registra como “ejecución presupuestal” y “recaudo de arrendamientos”. Así mismo en el grupo de normalización de cartera se retira el indicador “Cumplimiento número de acuerdos de pago”, dado que sobre un mismo acuerdo se realizaba la medición trimestre a trimestre generando desviaciones en la medición y objetivo del mismo. Es de resaltar que el aplicativo ISOLUCION no se evidencia la justificación del retiro y/o modificación de los indicadores.

### **4.5. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN**

#### **4.5.1 PRIMERA DIMENSION TALENTO HUMANO.**

**a) Código de Integridad:** Función Pública elaboró el Código de Integridad del Servicio Público como una herramienta que busca ser implementada y apropiada por los servidores. La adopción del Código debe contemplar los siguientes aspectos:

- Contar con el liderazgo del equipo directivo y la coordinación de las áreas de gestión humana.
- Llevar a cabo permanentemente ejercicios participativos para la divulgación y apropiación de los valores y principios propuestos en el Código de Integridad.
- Establecer un sistema de seguimiento y evaluación de la implementación del Código para garantizar su cumplimiento por parte de los servidores en el ejercicio de las funciones.
- Promover que el contacto de los servidores con el Código sea experiencial de tal manera que surjan en ellas reflexiones acerca de su quehacer y rol como servidores públicos que eventualmente conduzcan a cambios en su comportamiento.
- Adoptar y apropiar el Código de Integridad, y de conformidad con las particularidades y autonomía de cada entidad pública, adicionar principios de acción (“lo que hago” “lo que no hago”) a los cinco valores establecidos en el Código e incluir hasta dos valores adicionales.



Una vez evaluada la Dimensión uno (1) por el Equipo Auditor e indagados los servidores públicos adscritos a la Sucursal Cali sobre el Código de Integridad implementado en CISA, se evidencio un total desconocimiento sobre el mismo.

- b) Política de Integridad.** Es una Política de Gestión y Desempeño Institucional de la Dimensión del Talento Humano, donde MIPG concibe al talento humano como el activo más importante con el que cuentan las entidades y, por lo tanto, como el gran factor crítico de éxito que les facilita la gestión y el logro de sus objetivos y resultados.

Con esta dimensión, y la implementación de las políticas que la integran, se logra cumplir con el objetivo central de MIPG *“Fortalecer el liderazgo y el talento humano bajo los principios de integridad y legalidad, como motores de la generación de resultados de las entidades públicas”*.

El Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, el cual implementa el MIPG, 19 meses después de ser expedido por el Gobierno Nacional, se observó que los servidores públicos de la Sucursal Cali no cuentan con un amplio conocimiento tanto de las 17 políticas como de las 7 dimensiones que establece el modelo, evidenciándose una debilidad por parte de la Dirección General en cuanto su socialización, interiorización y participación de quienes hacen parte como actores de su implementación en CISA.

- c) Programa de Inducción.** Concebido como un proceso dirigido a iniciar con el Servidor Público en su integración a la cultura organizacional durante los cuatro meses siguientes a su vinculación, para que tenga un conocimiento claro y suficiente de la institución, donde sus objetivos con respecto al empleador son:

- Iniciar su integración al sistema deseado por la entidad, así como el fortalecimiento de su formación ética.
- Familiarizarlo con el servicio público, con la organización y con las funciones generales del Estado.
- Instruirlo acerca de la misión de la entidad y de las funciones de su dependencia, al igual que sus responsabilidades individuales, sus deberes y derechos.
- Informarlo acerca de las normas y las decisiones tendientes a prevenir y a reprimir la corrupción, así como sobre las inhabilidades e incompatibilidades relativas a los servidores públicos.
- Crear identidad y sentido de pertenencia respecto de la entidad.

Una vez evaluado por el equipo auditor el cumplimiento de la inducción a realizar por parte del proceso de Gestión del Talento Humano a los nuevos servidores públicos

adscritos a la sucursal, se evidenció que esta no ha sido realizada en su totalidad y que dicho programa no fortalece el conocimiento en relación con los objetivos que debe cumplir el programa de inducción.

Así mismo se dio cumplimiento al Plan Institucional de Capacitación PIC para la vigencia 2018, el cual respondió a las necesidades de los servidores públicos adscritos a la Sucursal Cali, evidenciando el equipo auditor que las prácticas de talento humano se adelantaron de manera articulada con la Dirección General, observando coherencia entre el desempeño de las personas y la estrategia de la entidad, la cual permite fortalecer el desarrollo permanente de los servidores públicos durante su vida laboral en la institución.

#### **4.5.2 SEGUNDA DIMENSION – DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.**

**Plan de Acción:** concebido como una herramienta de planificación empleada para la gestión y control de tareas o proyectos que establece una entidad pública para una determinada vigencia, la cual funciona como una hoja de ruta que establece la manera en que se organizará, orientará e implementará el conjunto de tareas o actividades necesarias para la consecución de objetivos y metas.

Evaluado el manejo y conocimiento del Plan de Acción vigencia 2018 de CISA, se evidenció que la sucursal Cali no es tenida en cuenta para su elaboración, así mismo dicho plan de acción no es socializado ni dado a conocer a los servidores públicos de la sucursal después de su aprobación por parte del comité competente.

Una vez consultado sobre el Aplicativo de Seguimiento a la Estrategia – ASE, no se tiene conocimiento sobre este aplicativo por parte de los servidores públicos de la sucursal, la cual se concibe como un control efectivo a las tareas y actividades que establecen los diferentes procesos en el plan de acción.

#### **4.6. DECRETO 338 DEL 04 DE MARZO DE 2019.**

El Auditor interno realizó una capacitación al Gerente de la Sucursal y su equipo primario, sobre las bondades y lineamientos establecidos en dicho Decreto, haciendo énfasis en el Artículo 2.2.21.7.1 por el cual se crea la Red Anticorrupción integrada por los Jefes de Control Interno, para articular acciones oportunas y eficaces en la identificación de casos o riesgos de corrupción en instituciones públicas, así mismo explica con ejemplos prácticos el parágrafo 1 del Artículo 1 del mencionado Decreto, donde el Auditor Interno en ejercicio de sus funciones evidencie errores, desaciertos,

irregularidades financieras, administrativas, desviaciones o presuntas irregularidades respecto a todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como a la administración de la información y los recursos de la entidad que evidencien posibles actos de corrupción, deberá ser informado al Representante Legal y entidades competentes.

Termina el doctor Angel explicando lo enunciado en el Artículo 2.2.21.7.3 del Decreto 338 de 2019, sobre la asistencia a comités, donde los representantes legales de las diferentes entidades deberán invitar a los Comités Directivos o instancias que haga sus veces, con voz y sin voto a los Jefes de Control Interno, con el fin de brindar las alertas tempranas sobre acciones u omisiones que puedan afectar el manejo de los recursos de la entidad.

#### **4.7. GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS**

Se realiza la verificación de las PQRD's que fueron radicadas en el aplicativo ZEUS como base la sucursal Cali, de la cual se extracto de la base de datos del aplicativo la siguiente información:

<b>TIPOLOGIA</b>	<b>CANTIDAD</b>
DEVOLUCIONES DE SALDO	1
HISTORICO DE PAGOS	1
NORMALIZACIÓN DE CARTERA	1
PETICIONES A OTRAS AREAS	19
PETICIONES DE CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA	2
TERMINACIÓN DE PROCESOS	2
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	6
<b>PQR</b>	<b>32</b>

De lo anterior, se evidencia que la sucursal concentra la gestión de las PQRD's en el traslado a otras áreas las cuales fueron verificadas in situ encontrando la siguiente situación:

- a) Los funcionarios manifestaron no tener conocimiento del procedimiento para la atención de PQRSD en especial las que requieren traslado a otras entidades y quejas frente a funcionarios, así mismo se evidenció que las solicitudes que se trasladan a otras áreas se da respuesta al cliente oportunamente pero no se termina el procedimiento en el aplicativo de apoyo ZEUS.

- b) Así mismo se evidenció que al momento del retiro de un funcionario de la sucursal no se reasignan las peticiones que se encuentran a su cargo lo que genera incumplimientos en los términos de respuesta.

#### 4.8. EVALUACIÓN DE RIESGOS.

En reunión realizada con la Gerencia de Cali y la Coordinación Administrativa y Financiera, relacionada con la administración del riesgo, se informa al equipo auditor que estos son manejados directamente desde la Dirección General de CISA, sin contar con una retroalimentación que permita a los servidores públicos de la sucursal ejercer un seguimiento efectivo a los controles establecidos tanto a los riesgos operativos como de corrupción con el fin de evitar su materialización.

Así mismo se desconoce la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas” versión 4, como una herramienta con enfoque preventivo que permite el manejo del riesgo y los controles en todos los niveles de la administración.

La auditoría interna evidencia que no se tiene ningún manejo ni responsabilidad por parte de la Sucursal sobre la administración de los riesgos operativos y de corrupción, el componente Administración del Riesgo establece la responsabilidad que tienen los líderes de proceso de involucrar a todos sus equipos de trabajo, ya que son ellos quienes aplican los controles y pueden dar cuenta de su efectividad. Así mismo el líder debe socializar a su equipo los controles identificados con el fin de asegurar su comprensión y oportuna aplicación, como también el reporte de su materialización.

Se realizó la verificación de los riesgos operativos y de corrupción asociados al proceso de Gestión Integral de Activos tanto para Cartera como Inmuebles vigencia 2018, así:

##### a. Riesgos operativos:

NOMBRE	OBSERVACIÓN AUDITORIA
RO-GAI-01 Entrega inoportuna o con errores de inmuebles para comercializar	Sin observaciones
RO-GAC-02 Inadecuada gestión del cobro (persuasivo, jurídico y coactivo)	Sin observaciones
RO-GAC-01 Inadecuada gestión y/o administración documental para el cobro	Sin observaciones

RO-GAI-04 Emisión de conceptos técnicos y/o comerciales inoportunos o errados	Sin observaciones
RO-GAI-05 Ejecución tardía o con errores en los convenios de subasta de bienes muebles	Sin observaciones
RO-GAI-03 Inadecuada gestión del proceso de venta de inmuebles	Sin observaciones
RO-GAI-02 Administración inadecuada de Inmuebles o bienes muebles	Sin observaciones

Fuente: Reporte ASE – Diciembre /2018

### **b. Riesgos de Corrupción:**

Con relación a los riesgos de corrupción identificados para la vigencia 2017, no se registran acciones que evidencien su materialización.

De acuerdo con lo informado por la gerencia de planeación y el responsable del proceso los riesgos se encuentran en etapa de actualización para la vigencia 2019, de acuerdo con la actualización de formatos realizada en la Circular Normativa 107.

## **4.6. APLICABILIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS**

### **4.6.1. ORDENES DE SERVICIO**

Una vez evaluadas las ordenes de servicio celebradas por la sucursal en la vigencia 2018, se evidenció lo siguiente:

- OS-057-2017: Se observó que se tomó como factor ponderable la disponibilidad de parqueadero, no obstante, este factor debe ser habilitante.
- OS-251-2018: es recomendable ampliar la descripción del proceso, en razón a que entre más detallado resultará más objetivo determinar el mejor oferente.
- OS-252-2018: Sin observación.
- OS-253-2018: Sin observación

### **4.6.2. PROCEDIMIENTOS DE INMUEBLES**

Se realizó la aplicabilidad de la Circular Normativa 69 y sus anexos en la comercialización de los inmuebles propios de CISA y los administrados de la SAE, de los cuales se verificaron el 100% de los inmuebles propios y el 43% de SAE.

Una vez evaluada la política citada se evidencio lo siguiente:

### **Inmuebles Propios CISA**

#### **ID 17710**

- El comité aprobatorio es extemporáneo
- Comité es de vicepresidencia y la circular no lo estable.

#### **ID18870**

- Clausulas tercera y octava son contrarias en la promesa de compraventa.
- La fecha de la carta de aceptación el pago y firma de promesa son extemporáneos.
- El comité de aprobación es extemporáneo.

#### **ID17711**

- El comité es extemporáneo.
- La cláusula octava que habla de entrega material del inmueble no es clara sobre la participación de central de inversiones en cuanto a la entrega.

#### **ID16980 - ID16826 - ID18830-12111**

- No presentaron observaciones en el proceso de evaluación

### **INMUEBLES SAE**

#### **ID629**

- La escritura se realizó de manera extemporánea sin modificación a la promesa de compraventa.
- La firma de la promesa de compraventa es extemporánea, toda vez que se suscribió 5 días después de lo establecido en la circular de enajenación de inmuebles.

#### **ID484**

- No se fija por las partes fecha para la suscripción de la escritura de compraventa. Tampoco se evidencia acto suscrito por las partes donde se determine la fecha definitiva de esta suscripción.

- El segundo pago es extemporáneo y no se determinan los intereses causados.
- Inmuebles pendientes de legalización.

**ID494 - ID469 - ID471 - ID472 - ID465 - ID232 - ID741 - ID798 - ID373 - ID604 - ID659 - ID673-  
ID459 – ID 608 - ID 192- ID228 – ID876**

- No presentaron observaciones en la evaluación.

### **Observaciones Generales**

- No es posible establecer el tiempo de publicación en la web de los inmuebles.
- Se evidencia falta de seguimiento al registro y archivo de las comunicaciones entre CISA y los oferentes.
- La promesa debe tener la cláusula de adelanto de escritura.
- No se cumple con la celebración del comité, ni se evidencia modificación del término para celebración del comité en la circular 069.

### **4.6.3. PROCEDIMIENTOS DE CARTERA**

Una vez validada la aplicación de las políticas y procedimientos relacionados con la normalización de cartera es de resaltar el cumplimiento que esta da a la normatividad establecida para este proceso. No obstante, se evidenciaron algunas debilidades así:

#### **a) Aplicativo Cobra**

Tal como se informe en la auditoría interna de gestión realizada a la sucursal Medellín para la vigencia 2017, el aplicativo OBRA es el repositorio en el que la entidad conserva de forma individual la información de las obligaciones adquiridas, vendidas y normalizadas, la cual debería contener en detalle las características de la obligación así como cada una de las etapas surtidas desde la adquisición hasta su saneamiento, durante la evaluación de la muestra de las obligaciones se evidenció que este aplicativo no conserva la información original de la obligación que debería observarse al consultar las obligaciones en la pestaña denominada “información”, que contiene datos que son utilizados al momento de las negociaciones como lo es valor saldo a capital, capital vencido.

Así mismo en la pestaña información de la obligación “información jurídica” no se encuentra diligenciada la información cuando las obligaciones se encuentran judicializadas.



## **b) Políticas de Cartera**

- Se evidenció que La política del mes de abril de 2018, dirigida a los pre aprobados de icetex no es clara y se contradicen las instrucciones dadas en la misma, por cuanto:
- Se evidenció que se emiten políticas que se contraponen a la anterior sin derogarla, en ese orden se dan vigencia dentro un mismo periodo de tiempo a dos políticas que si bien en algunos casos son extensión de las mismas condiciones de condonación en otros no, lo anterior puede ocasionar riesgos por cuanto generan confusión a los operadores de la misma.
- Se observó que la gerencia de cartera viene emitiendo políticas de cartera con parámetros que no están incluidos en el aplicativo que incrementa la operatividad de las negociaciones, adicionalmente incrementa el riesgo de error en el cálculo de los descuentos.

## **c) Bases de información alternas.**

Se evidenció que el analista de cartera maneja bases alternas de Excel con la información de los clientes, esto en razón a que el aplicativo no permite generar informes dinámicos y funcionales que se puedan manejar al momento de utilizar el portafolio asignado a la sucursal, lo que genera un riesgo en la conservación e integridad de la información.

## **5. HALLAZGOS**

No se presentaron hallazgos.

## **6. OBSERVACIONES**

- 6.1. Se observó que la gerencia de cartera durante la vigencia 2018, emitió diferentes brigadas, cuya periodicidad en ocasiones sobreponía una entre otra lo que genera un posible riesgo y confusión para los operadores de las sucursales.
- 6.2. Se observó que las políticas transitorias son emitidas, y en ocasiones también citan la normatividad interna, contradiciéndose entre sí.
- 6.3. Se observo total desconocimiento por parte de los servidores públicos de la Sucursal Cali sobre el código de integridad implementado en CISA en el mes de mayo de 2018.
- 6.4. Se observó que la gerencia de cartera viene emitiendo políticas de cartera con parámetros que no están incluidos en el aplicativo que incrementa la operatividad

de las negociaciones, adicionalmente incrementa el riesgo de error en el cálculo de los descuentos.

- 6.5. En relación con la Administración del Riesgo, se observó que la Sucursal Cali no fue tenida en cuenta en todo lo relacionado con la identificación y manejo de Riesgos realizado por la entidad durante la vigencia 2018, situación que ya ha sido mencionada en informes anteriores.
- 6.6. Se observó que no se capacita a los funcionarios de la sucursal frente a las actuaciones y procedimientos a atender de las áreas transversales de la entidad como lo es SIU, lo que conlleva a generar incumplimientos y errores frente a estos.
- 6.7. se observó que el aplicativo de cartera no permite generar informes dinámicos, por lo que la sucursal viene manejando bases alternas de información lo que incrementa el riesgo de conservación, veracidad e integridad de la información.
- 6.8. Se observó que la entidad no tiene en su normatividad establecido un plazo para la sesión de los comités de inmuebles de estamentos diferentes al de la sucursal, lo que genera incumplimientos a los demás plazos establecidos de envió de comunicación de aceptación o negación por cuanto no se contempla el tiempo en que se tramitan las decisiones de otras instancias diferentes a la sucursal. Tal como se evidencio en el numeral 4.6.2 del presente informe
- 6.9. En la evaluación de los inmuebles no fue posible determinar las fechas de publicación en la página web de CISA, las cuales se hacen necesarias en el proceso de evaluación. Tal como se evidencio en el numeral 4.6.2 del presente informe
- 6.10. Se observó que no se da total cumplimiento a lo establecido en el contrato de compraventa de los inmuebles, especialmente en lo relacionado con la firma de la escritura, tal como se evidencio en el numeral 4.6.2 del presente informe.

## **7. RECOMENDACIONES**

- 7.1. En relación con la administración del riesgo, y el manejo de los mismos, se recomienda a la Gerencia de Planeación y a los líderes de proceso como responsables de su identificación, análisis, valoración, seguimiento, evaluación y monitoreo del riesgo, involucrar y hacer partícipes a las diferentes sucursales ya que son ellos quienes aplican los controles y pueden dar cuenta de su efectividad y monitoreo.

- 7.2. Se recomienda capacitar a los servidores públicos adscritos a la sucursal, en temas transversales como Riesgos, Código de Integridad, Operaciones Sospechosas, PQRSD's, Direccionamiento Estratégico y Plan de Acción entre otros temas de interés general, que permitan fortalecer el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, con el fin de que el modelo funcione y se puedan lograr sus objetivos.
- 7.3. Es recomendable que las solicitudes de mejora al aplicativo cobra, que realizan de los usuarios del mismo, se evalúen y atiendan oportunamente por parte de la Dirección de Tecnología a fin de que este aplicativo sea más funcional y se ajuste a las necesidades reales de los operadores.
- 7.4. Se recomienda reevaluar las políticas transitorias de cartera de manera tal que no conlleven a los operadores a incurrir en posibles errores al momento de las negociaciones.
- 7.5. Se recomienda al proceso de Gestión del Talento Humano, llevar a cabo ejercicios participativos de divulgación y apropiación de los valores y principios propuestos en el Código de Integridad adoptado por la entidad, con el fin de garantizar su cumplimiento por parte de los servidores en el ejercicio de las funciones a su cargo, tal como lo expresa la Política de Integridad del MIPG.
- 7.6. Se recomienda ajustar los términos de la circular normativa 069 en lo relacionado con el tiempo de sesión de los comités diferentes al de sucursal, a fin de guardar coherencia con los tiempos de las actividades que se desprenden de las decisiones tomadas en esos estamentos.

## **8. CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA**

De la evaluación realiza a la Sucursal Cali, se concluye que esta cumple con las políticas administrativas establecidas por la entidad, y con la normatividad legal vigente, no obstante, presenta algunas desviaciones operativas que requieren acciones de mejora para fortalecer el proceso, tal como se detalla en el numeral 6 del presente informe.

Así mismo, se debe fortalecer el tema de indicadores, riesgos y controles en el proceso con el fin de contar con mecanismos de medición y seguimiento eficientes que permitan cumplir los objetivos institucionales.

Es importante resaltar que durante la evaluación realizada a la sucursal no se evidenció ningún hallazgo situación que es valorada de manera significativa por la auditoría interna, la cual se dará a conocer al Comité Asesor de Junta Directiva de Auditoría y al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

El equipo auditor reconoce la oportunidad en la información requerida, la cordialidad, disponibilidad y atención prestada por parte de los funcionarios adscritos a la sucursal, mostrando un alto grado de compromiso frente a la cultura del control interno, reflejado en el fortalecimiento del sistema y cumplimiento de los objetivos institucionales.

## 9. MESA DE TRABAJO

En atención al “Procedimiento para Auditorías Internas de Gestión”, se realizó mesa de trabajo el 22 de marzo de 2019, en las oficinas de la sucursal Cali, así mismo se remitieron objeciones al informe preliminar, las cuales fueron convalidadas telefónicamente con los auditados e integradas al acta de mesa de trabajo y se ajusta el informe definitivo.

<p>Aprobado por:</p> <p><b>ORIGINAL FIRMADO</b> Elkin Orlando Angel Muñoz Auditor Interno</p>	<p>Elaborado por:</p> <p><b>ORIGINAL FIRMADO</b> Zulma Janneth Cristancho Jaimes <b>Auditor Líder</b> Juan Sebastian Jiménez Martínez <b>Auditor</b></p>	<p>Fecha de aprobación</p> <p>07-05-2019</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------