

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

### **SUCURSAL MEDELLÍN**

#### **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 4054 de 2011)

#### **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, y Políticas Públicas e institucionales de Atención al Cliente, Leyes 1437 y 1474 de 2011)



### **AUDITORÍA INTERNA**

**Bogotá, Agosto 14 de 2013**



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 Medellín, 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 4054 de 2011.
- 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.
- Evaluar el cumplimiento de las políticas de manejo del disponible en la Sucursal.
- Convocar y participar en el Subcomité del Sistema de Control Interno de la Sucursal Medellín.

## 2. ALCANCE

El alcance incluyó la evaluación de los procesos de Comercialización de Inmuebles (74 inmuebles vendidos), que corresponden al 100% de las ventas de inmuebles en la Sucursal realizadas durante el periodo comprendido entre el 1º de agosto de 2012 al 30 de abril de 2013, de los cuales dieciocho (18) inmuebles fueron aprobados de acuerdo con sus atribuciones por el Comité de Presidencia; cincuenta y cuatro (54)



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

inmuebles en el Comité de Vicepresidencia de Inmuebles, y dos (2) inmuebles en el Comité de la Sucursal Medellín.

Se seleccionaron 134 acuerdos de pago que corresponden al 71% en valor de las aprobaciones realizadas por los comités de cartera de la sucursal (1.909 millones de 2.687 millones), y al 29% en número de los acuerdos aprobados en el periodo en evaluación (134 aprobaciones de 465 suscritas en la sucursal), durante el periodo comprendido entre el 1º de agosto de 2012 al 30 de abril de 2013.

De la misma manera, se evaluaron 80 Solicitudes, Quejas y Reclamos (PQR's) registrados en el aplicativo "TMS" de la Sucursal Medellín, para el periodo comprendido entre el 1º de enero al 30 de abril de 2013.

El arqueo de caja menor y el inventario de la caja fuerte se realizaron y verificaron a la fecha de la auditoría, mientras que 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 Medellín, 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

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

Critero	Observaciones	Excepciones ID Inmueble	Cantidad	% Excepciones
Verificar la consulta del Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República	La Consulta del Boletín de responsables fiscales de la Contraloría General de la República, se realizó entre 1 y 3 días hábiles después de la sesión del Comité de Ventas de la Sucursal.	14512	11	0.5%
		16993		
		14511		
		17611		
		17612		
		17613		
		17614		
		17615		
		16795		
		16161		
		17317		
Verificar la consulta a la Gerencia Legal, sobre incumplimiento de contratos de los oferentes con CISA	La Consulta se realizó entre 1 y 3 días hábiles después de la sesión del Comité de Ventas de la Sucursal	14512	11	0.5%
		16993		
		17516		
		17611		
		17612		
		17613		
		17614		
		17615		
		16795		
		16161		
		17317		
Verificar la consulta de morosidad en CISA	La Consulta se realizó entre 1 y 3 días hábiles después de la sesión del Comité de Ventas de la Sucursal	16993	9	0.4%
		17516		
		17611		
		17612		
		17613		
		17614		
		17615		
		16795		
		17317		
Verificar la consulta CIFIN	La consulta CIFIN en los casos que aplicaba, se realizó entre 1 y 3 días hábiles después de la sesión del Comité de Ventas de la Sucursal.	16993	3	0.1%
		17516		
		16795		
<b>TOTAL DE EXCEPCIONES</b>				<b>1.6%</b>

#### 4.2 Verificación del cumplimiento del artículo No 12 del Decreto 4054 de 2011, 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 4054 de 2011, reglamentado por el Decreto 2671 de 2012, se señala lo siguiente: *“una vez el Colector de Activos Públicos – CISA, 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 publicas (...)”*. De lo anterior se concluye que CISA y específicamente los inmuebles recibidos en virtud del artículo 12 del Decreto 4054 de 2011 y gestionados por la Sucursal, cumplieron el procedimiento establecido en la citada normatividad para el periodo en verificación.

Inmueble ID	Valor Venta	TIPO	% PROPIEDAD	Fecha inicio de publicación en OLYMPUS	Fecha fin de publicación en OLYMPUS	Mes de Venta
17223	934,993	OFICINA	100%	27-feb-12	28-mar-12	Agosto de 2012
17297	934,993	LOTE VIVIENDA	0.95%	10-may-12	09-jun-12	Octubre de 2012
17092	880,000	BODEGA	0.25%	07-feb-12	08-mar-12	Noviembre de 2012
17093	4,600,000	BODEGA	0.25%	07-feb-12	08-mar-12	Noviembre de 2012
17094	370,000,000	BODEGA	0.25%	07-feb-12	08-mar-12	Noviembre de 2012
17117	1,670,000,000	BODEGA	100%	19-ene-12	18-feb-12	Noviembre de 2012
17041	70,000,000	LOTE	100%	07-feb-12	08-mar-12	Febrero de 2013
17136	100,000,000	CASA	100%	31-ene-12	01-mar-12	Abril de 2013

#### 4.3 Verificación del cumplimiento del artículo No 14 del Decreto 4054 de 2011.

En la verificación del cumplimiento del artículo 14 del Decreto 4054 de 2011, en el que se señala que CISA *“girá 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*



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)

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 comercializados en la Sucursal y procedentes del PND en el periodo en evaluación, siete inmuebles fueron vendidos, escriturados por CISA a sus compradores y transferidos sus recursos netos.

Asimismo, el inmueble ID 17117 se encuentra prometido con fecha de escrituración del 13 de junio de 2013, y aún no se ha realizado la transferencia respectiva 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 Medellín para los siete inmuebles escriturados seleccionados en la muestra es de \$354.542.189, y el valor de la comisión recibida por CISA por este mismo concepto fue de \$163.383.971, cumpliendo con lo establecido en el artículo 14 del Decreto 4054 de 2011.

Inmueble ID	Mes de Venta	Fecha de escrituración	Fecha de transferencia	Valor Venta	Valor comisión	IVA 16 %	Valor transferido al MHCP
17092	nov-12	23-nov-12	27-dic-12	934,993	279,095	44,655	611,242
17093	nov-12	23-nov-12	27-dic-12	934,993	279,095	44,655	611,242
17094	nov-12	23-nov-12	27-dic-12	880,000	262,680	42,029	575,291
17297	oct-12	28-dic-12	31-mar-13	4,600,000	1,373,100	219,696	3,007,204
17223	ago-12	01-mar-13	31-may-13	370,000,000	110,445,000	17,671,200	241,883,800
17041	feb-13	27-mar-13	31-may-13	70,000,000	20,895,000	3,343,200	42,479,410*
17136	feb-13	24-abr-13	31-jul-13	100,000,000	29,850,000	4,776,000	65,374,000
<b>Totales</b>				<b>547,349,985</b>	<b>163,383,971</b>	<b>26,141,435</b>	<b>354,542,189</b>

\*El valor a transferir en el inmueble ID 17041 era de \$45.761.800; no obstante, este inmueble tenía gastos administrativos referentes al contrato de vigilancia del predio por \$3.282.390, los cuales fueron asumidos por CISA desde el 13 de diciembre de 2011, fecha de resolución de traspaso del Ferrocarriles Nacionales, hasta el 13 de enero de 2012, fecha de registro en matrícula inmobiliaria a nombre de CISA.

#### 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.	465	2.687.353.613

##### Muestra Seleccionada

CRITERIOS DE SELECCIÓN	CANTIDAD	VALOR	% CANTIDAD	% VALOR
Todas las obligaciones mayores a 10 millones	57	1.402.556.235	12%	52%
Obligaciones menores a 10 millones	77	507.051.522	17%	19%
<b>Total Selección</b>	<b>134</b>	<b>1.909.607.757</b>	<b>29%</b>	<b>71%</b>

De acuerdo con la verificación realizada por esta Auditoría, a las actividades realizadas por la Sucursal Medellín en el proceso de Normalización de Cartera, se concluye que cumple con las políticas internas de aprobación estipuladas en la Circular Normativa No **100**; con las Políticas de la Brigada Nacional FNG para los meses de junio a agosto de 2012, aprobadas por los comités de presidencia del 28 de mayo de 2012 y 9 de julio de 2012, y con la campaña de *“Toma Chocolate, paga lo que debes - ISVIMED”* desarrollada durante el mes de octubre a diciembre de 2012, aprobada por el Comité de Presidencia del 13 de agosto de 2012.

No obstante, se evidenció la siguiente observación en la verificación de las operaciones gestionadas por la sucursal para la campaña *“Toma Chocolate, paga lo que debes - ISVIMED”*



Certificado No. SC 6502-1

Criterio*	Observación	Cantidad	% de Excepciones
Verificación de Atribuciones de los Comités de cartera de la Sucursal (Sucursal y Analista Operador Gestor)	En la verificación de las normalizaciones realizadas en el periodo octubre –diciembre de 2012 para la cartera de ISVIMED, fueron aprobadas inicialmente en el comité Analista – Gestor; no obstante, no se evidencia la aprobación en el Comité de Sucursal, como lo establecía el Comité de Presidencia del 8 de octubre de 2012, así: <b>“aprueba ampliar la Política TOMA CHOCOLATE PAGA LO QUE DEBES y otorgar facultades al Comité de Sucursal Medellín, para aprobar negociaciones con vigencia hasta el mes de diciembre de 2012 (...) Por tal motivo se deben seguir las siguientes instrucciones: (...) Todas las negociaciones de brigada deben ser informadas semanalmente al comité de Vicepresidencia, para su ratificación.”</b> (Resaltado fuera del texto).	36	4%
<b>TOTAL DE EXCEPCIONES</b>			<b>4%</b>

### Comentarios de la Sucursal Medellín.

“Con relación y haciendo referencia al cuadro anterior, me permito hacer las siguientes precisiones:

1. Las normalizaciones realizadas en el cuarto trimestre del año 2012 según la aprobación por el respectivo comité de presidencia, se otorgaron para que cada negociación se realizara de manera inmediata su aprobación con cada uno de los deudores interesados, en el cual se revisaba que existiera el total de los documentos exigidos por la normatividad de la circular 100, además si dicha negociación se enmarcaba dentro de la política de aprobaciones y negociaciones a que hacemos alusión en los renglones anteriores, a cada deudor se le podía emitir inmediatamente la respectiva carta de aprobación y su pago también podría realizarse de manera inmediata.
2. Cada una de las negociaciones aprobadas se enviaban semanalmente mediante un archivo donde se mostraban todas las especificaciones de las propuestas para análisis y RATIFICACION del respectivo comité de Vicepresidencia, el cual le daba el aval de instancia superior y se procedía a realizar el correspondiente archivo de toda la documentación por cada aprobación, tal y como lo exige nuestra normatividad vigente.
3. Se considera que dichas negociaciones así hayan sido aprobadas en comité Analista Gestor (Comité totalmente válido en la Compañía) y estrictamente bajo los parámetros de condonación aprobados por el Comité de Presidencia, en donde no se encontró ningún reparo en la auditoría realizada, estas estuvieron bajo la mirada objetiva del comité de Vicepresidencia, que es una instancia superior al comité de



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)

*Sucursal, dejando claramente especifico que con dichas aprobaciones en ningún momento hubo exceso de ninguna atribución en ninguna de los negocios aprobados en la campaña Toma Chocolate paga lo que debes”.*

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

Tal y como manifiesta la Sucursal Medellín en sus comentarios, la ratificación de las aprobaciones surtidas en la sucursal por el Comité de Vicepresidencia, era una de las instrucciones de la política en cuestión, lo que no desvirtúa el hecho de incumplir el mandato del Comité de Presidencia del 8 de octubre de 2012, que claramente asignaba la función de aprobación de las operaciones incluidas en el alcance de la política, al Comité de Sucursal Medellín, facultad que no se delegó por el Comité de Presidencia a otra instancia diferente a dicho comité de Sucursal.

De otra parte, en opinión de esta auditoría estas operaciones no debieron ser ratificadas por el Comité de Vicepresidencia, toda vez que incumplían la directriz formulada por el Comité de Presidencia respecto a la facultad transitoria otorgada al Comité de Sucursal, ya que no fue el estamento que aprobó tales operaciones, sino el Comité Analista Gestor.

Por lo anterior, se configura una No Conformidad al proceso de Normalización de Cartera al evidenciarse que el Comité de Analista Gestor de la Sucursal Medellín, aprobó operaciones de normalización sin facultades para ello; igualmente, por ser ratificadas operaciones en el Comité de Vicepresidencia, que incumplieron las facultades otorgadas por el Comité de Presidencia.

#### **4.4.1 Oportunidades de Mejora Proceso de Normalización de Cartera.**

- ❖ Se configura una Oportunidad de Mejora al Proceso de Normalización de Cartera, para que en el evento de aprobarse una política especial en la gestión de recuperación de cartera y que sea permanente, inmediatamente se actualice la Circular Normativa No 100, toda vez que se evidenció en el Comité de Presidencia del 13 de agosto de 2012, en el que se aprobó la ampliación del rango de Preaprobados a obligaciones con saldo de capital inicial acumulado a \$10.000.000, solo se actualizó la Circular Normativa con esta modificación a partir del 13 de enero de 2013, 5 meses después de aprobada la citada política.
- ❖ Se configura otra oportunidad de mejora al Proceso de Normalización de Cartera, con el fin de establecer un mecanismo que permita que una vez sea cumplida una normalización de cartera judicializada, se elabore de manera inmediata y previa validación de la aplicación del pago, el formato 4.9 “Reporte Proceso Jurídico”, toda

vez que se evidenció en tres casos, que pese a que los clientes habían cancelado su obligación, dicho formato fue remitido entre 12 y 29 días calendario después de la fecha de pago, como se detalla a continuación:

Identificación	Nombre	Obligación	Fecha de aprobación	Fecha de pago	Fecha de envío del formato 4.9 "Reporte Proceso Jurídico"
92551103	JUAN GENEY BEJARANO MARTINEZ	11801004973	30 de oct de 2012	30 de oct de 2012	28 de nov de 2012.
8104853	CRISTIAN FERNANDO MONTOYA ZAPATA	11801000568	18 de dic de 2012	18 de dic de 2012	14 de enero de 2013.
22238305	MARTA ELENA VILLA ARANGO	11801001691	28 de diciembre de 2012	28 de diciembre de 2012	9 de enero de 2013

- ❖ Se evidenció la suscripción de conceptos jurídicos que pasaron el tiempo establecido en la carta de aprobación para la brigada "Toma chocolate paga lo que debes", en la que se definió en 6 días hábiles el plazo máximo para entregar el concepto de la jefatura jurídica; por tal motivo se configura una Oportunidad de Mejora al proceso de Saneamiento Jurídico, con el fin de dar cumplimiento a los plazos establecidos en las brigadas de normalización de cartera.

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

Una vez verificada la información registrada en los aplicativos de apoyo (Olympus y Cobra), de las operaciones de inmuebles y cartera gestionadas en la Sucursal Medellín y seleccionadas en las muestras detalladas en el numeral 2. del presente informe, se concluye que dicha información es acorde con la evidencia documental obtenida en el ejercicio auditor; sin embargo, se evidenciaron las siguientes excepciones detalladas a continuación:

Inmueble ID	Observaciones
17400	El comité MED-30 – 2012 se realizó el día 17 de septiembre de 2012, no obstante, al verificar su registro en el aplicativo Olympus, se evidenció que este comité fue registrado con fecha 4 de septiembre de 2012.
16795	El comité MED-32 – 2012 se realizó el día 21 de septiembre de 2012, no obstante, al verificar su registro en el aplicativo Olympus, se evidenció que este comité fue registrado con fecha 24 de septiembre de 2012
17324	En la pestaña de "Plan de pagos" del Módulo de Ofertas en el aplicativo Olympus, se evidencia que no se registró el detalle de la Financiación, en los campos previstos dentro del citado aplicativo y que sirve para calcular el plan de pagos del saldo a financiar por parte de la Entidad y que son comunicadas al cliente en el parágrafo primero de la cláusula cuarta, a la firma de la promesa de compraventa.

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

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 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:

Cantidad total auditada entre inmuebles y cartera 208*			
Criterio	Observación	Cantidad	%
<b>Comercialización de Inmuebles</b>			
Consulta en la base de datos World Check	La Consulta en la base de datos World Check, con el fin de verificar si los clientes poseen antecedentes de vinculación con lavado de activos y/o financiación del terrorismo (LA/FT), se realizó entre 1 y 3 días hábiles después de la sesión del Comité de Ventas de la Sucursal.	9	2%
<b>Normalización de Cartera</b>			
Sin observaciones			
<b>TOTAL DE EXCEPCIONES</b>			<b>2%</b>

#### 4.7 Verificación de pagos generados por los inmuebles del inventario de la Sucursal Medellín.

En la verificación de los pagos generados por los inmuebles del inventario de la Sucursal Medellín en el periodo de evaluación, se evidenció que en algunas facturas o cuentas de cobro se cancelaron recargos e intereses de mora, los cuales se detallan en el siguiente cuadro.

ID Inmueble	Inmueble a nombre de CISA desde:	Concepto	Periodo de pago	Valor cancelado por intereses o mora	Comentarios de el Gerente Técnico de Inmuebles y Sucursal Medellín
16156	17-mar-09	Predial		941,010	"Impuesto predial de las vigencias 2011 y 2012 se realizaron en un solo pago el 09 de octubre de 2012. El Impuesto de la vigencia 2011 es de \$5.7 MM con recargo de \$907 mil. Para la vigencia 2012 el cargo es de \$5.9 MM, donde se obtiene descuento de \$481 mil. El recargo que se evidencia en la facturación corresponde a vigencia 2011 la cual no se pagó en su momento"
16146	13-abr-04	Predial	I trimestre de 2013	296,635	"Este inmueble en el inventario de CISA se tiene como derechos de posesión. Inmueble recibido del Par Caja Agraria. La facturación de Predial se venia recibiendo hasta el 2010 a través del PAR, ya que, como el inmueble no está registrado en el FMI a nombre de CISA, no hacían entrega de la respectiva factura. El pago en 2010 fue por \$972.666. Para el pago de 2013, donde cobran la vigencia 2011, 2012 y la fracción 2013 se logró obtener factura por intermedio de un abogado contratista del Municipio quien a su vez es el ofertante de los derechos de posesión".
16160	01-jul-10	Predial	2013	524,800	"En la factura de la vigencia 2011 se encuentra un cobro por concepto de bomberos por la suma de \$647,600, motivo por el cual se realizaron varios reclamos y observaciones en la tesorería municipal de La Tebaida. Teniendo en cuenta que estaba en curso el reclamo, la Coordinación de la sucursal decidió no pagar, en espera de una respuesta con el descuento a favor de CISA. El municipio finalmente argumentó que el cobro se hacía conforme al acuerdo municipal vigente. Aunque no se logra la reducción de la tasa de bomberos, se obtiene descuento de \$427,300".
13270	26-oct-07	Predial	may-dic-2012	31,000	"Proindiviso con un 28.4% de derecho. En Manizales el impuesto predial es anualizado. Se realizó pago el 16 de junio 2011 por \$ 7.9 MM con fecha límite de pago el 30 junio 2011. Con fecha de pago 27 de junio de 2012 y vencimiento 29 de junio de 2012 se canceló \$3.6 MM. Pago realizado antes de la fecha límite. Revisando el histórico de pagos encontramos que el último pago realizado antes de 2011, se realizó en el año 2007. Volviendo a la factura N 377960 encontramos que el pago se realizó como abono (periodo facturado) por \$7.9 MM de los saldos pendientes a la fecha. Se concluye que el valor de recargo cobrado \$31.000 en la factura 403597 de 2012 corresponde a ajuste a la factura de 2011, los intereses asumidos por CISA son \$8.804 del 28.4%"
16569	29-may-08	Predial	2012	525,339	"El pago de La Finca La Nivel se realizó de la vigencia 2011-2012 extemporáneamente en enero de 2012. Durante el 2011 no se realizó pago alguno por este concepto"



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)

ID Inmueble	Inmueble a nombre de CISA desde:	Concepto	Periodo de pago	Valor cancelado por intereses o mora	Comentarios de el Gerente Técnico de Inmuebles y Sucursal Medellín
13096	27-feb-03	Predial	III trimestre de 2012	5,085,246	<p>"En el año 2011 se presenta en la factura un aumento desmesurado del avalúo catastral, pasando de \$170MM a \$843MM, lo que originó un mayor valor de impuesto. Por tal razón, la Coordinación de la sucursal envió un derecho de petición solicitando la corrección del valor del avalúo, obteniendo una disminución a \$599 MM. Pese a la reducción, el valor continuaba siendo exagerado, razón por la cual se interpone un recurso de reposición en mayo de 2011 solicitando mayor disminución.</p> <p>La Coordinación de la Sucursal decidió no pagar hasta tanto no se resolviera este último recurso, en búsqueda siempre de una respuesta a favor de nuestra entidad. Mediante resolución N1702 de 17 de julio de 2012, el Municipio disminuye el avalúo catastral pasando de 599 MM a 281 MM.</p> <p>Teniendo en cuenta que el recurso se resolvió solo hasta julio de 2012, se procedió a solicitar la realiquidación del impuesto, obteniendo respuesta de la secretaria de hacienda en el primer trimestre de 2013. Sin embargo en dicha realiquidación no se tuvo en cuenta el avalúo catastral ajustado sino que para parte de las vigencias se liquidó el impuesto sobre los avalúos catastrales derogados y se cobraron intereses de mora. Por tal motivo se procedió con el pago para evitar el crecimiento de los intereses. No obstante lo anterior la sucursal se encuentra adelantado la nueva reclamación para que se ajuste el valor del impuesto a la realidad y se reintegren los mayores valores pagados"</p> <p><b>Gestiones enunciadas en la respuesta de la Sucursal Medellín el 31 de julio de 2013.</b></p> <p>"El 17 de Junio de 2013 se radico ante el municipio de Medellín, Servicios tributarios la reclamación para aplicación de pagos y corrección de impuesto predial y devolución de dineros pagados de más.</p> <p>En varias ocasiones se ha buscado respuesta del municipio sin tener suerte. El día 30 de se logró entrar en contacto con funcionaria de la Subsecretaria de ingresos del municipio quien se dispuso a agilizar la respuesta.</p> <p>Para el viernes 02 de agosto de 2013 por parte de la subsecretaría de ingresos, se tendrá un avance de la respuesta o la solicitud, o por el contrario si requieren información adicional".</p>
	27-feb-03	Predial	I trimestre de 2012	11,376,716	
<b>TOTAL</b>				<b>18,780,746</b>	

### Comentarios Proceso de Auditoría Interna

Una vez verificada la Circular Normativa No 70 "Políticas y Procedimientos de Administración de Activos – Inmuebles", en la que se establecen las directrices para la administración de los inmuebles del inventario de la entidad, no se evidencia que exista una política institucional que establezca postergar el pago de los impuestos de los inmuebles del inventario, en el evento de diferencias en su liquidación con las entidades recaudadoras; por lo anterior y en opinión de este despacho, debe



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)

revaluarse la práctica de no pagar los impuestos por diferencias en sus liquidaciones, ya que le ocasionan a la entidad pagos por intereses de mora y extemporaneidades que solo en los casos detallados anteriormente, le acarrearán a la entidad intereses y sanciones por \$16.986.762.

De otra parte, es necesario que la Gerencia Técnica de Inmuebles en coordinación con las Coordinaciones de Gestión de Inmuebles de las Sucursales y en especial de la Sucursal Medellín, conozcan el estado de las reclamaciones y realicen seguimiento permanente ante las diferentes instancias, toda vez que la reclamación instaurada por CISA para el inmueble ID 13096 fechada el 17 de junio de 2013, se realizó solo hasta que esta Auditoría indagó la razón de dichos pagos moratorios (\$16.461.962).

#### **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 9 de mayo de 2013, se evidenció el cumplimiento de los lineamientos internos para el manejo de estos elementos en la Sucursal Medellín.

##### **Cumplimiento de políticas de Control Social.**

Se evidenció el cumplimiento de las políticas públicas de control social. No obstante, se observó que las carteleras electrónicas de la Sucursal Medellín no contaban con la información financiera de la entidad actualizada. Lo anterior, ya que verificada la cartelera electrónica en la primera semana de mayo de 2013, se evidenció que los estados financieros correspondían al mes de febrero de ese año, pese a que los correspondientes a marzo de 2013 ya habían sido aprobados por la Junta Directiva en su sesión del 18 de abril.

El Jefe de Contabilidad mediante correo electrónico del 17 mayo de 2013, remite los estados financieros de marzo para su publicación en carteleras a los procesos de Gestión del Talento Humano e Infraestructura Tecnológica, casi un mes después de su aprobación en Junta Directiva.

Por lo anterior, se configura una Oportunidad de Mejora al Proceso de Gestión Financiera y Contable, para que reporte los estados financieros de la entidad de manera inmediata, una vez sean aprobados por los estamentos respectivos.



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)

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

En la verificación de la atención de las Solicitudes, Quejas y Reclamos en la Sucursal Medellín y para el periodo evaluado, se evidenció que la dependencia cumple con las políticas y procedimientos establecidos en Circular Normativa No **005**. No obstante, en el 3% de la muestra, se evidenciaron las siguientes excepciones:

No PQR	Observación	Respuesta Sucursal Medellín	Respuesta Servicio Integral al Usuario
NUPQR-2013-01086	Se evidenciaron cambios en la fecha de vencimiento	"El sistema presentaba un error y consistía en que la causación de las fechas tomaba horas no laborales y días festivos. Conclusión: error presentado por problemas en el sistema".	"La ampliación de las fechas obedeció a que por errores del aplicativo no fue posible cerrar las PQR antes. No hay evidencia de la entrega de la respuesta al cliente. Certificación asociada a la PQR, se le solicitara a Miguel Lopera que asocie la respuesta al aplicativo".
NUPQR-2013-01771			"La ampliación de las fechas obedeció a que por errores del aplicativo no fue posible cerrar las PQR antes. No hay evidencia de la entrega de la respuesta al cliente. Certificación asociada a la PQR, se le solicitara a Miguel Lopera que asocie la respuesta al aplicativo".
NUPQR-2013-00118			"Se evidencia que existió inconvenientes con la creación de la tarea relacionada para el tema de Centrales de Riesgo (correos electrónicos notificando el tema), razón por la cual la PQR se cerro fuera de términos. Paz y Salvo asociado a la PQR, se soluciono con la estabilización del aplicativo".
NUPQR-2013-01906	Respuestas extemporáneas	"La PQR se cierra extemporáneamente, toda vez que para dar la anterior respuesta se necesito de información puntual de la compañía CIGPF Colombia Ltda., a la cual fue vendida la obligación".	"No hay evidencia de gestión con CIGP Colombia Ltda. Respuesta asociada a la PQR, se solicitara a Dubirleila Betancourt diligenciar la Gestion realizada en el aplicativo".
NUPQR-2013-00052	Solicitud radicada extemporáneamente en el aplicativo	"Se evidencia en la PQR solicitud recibida el viernes 01/02/2013 y radicada martes 05/02/2013"	"La demora en la radicación de la PQR pudo obedecer a la salida a producción del nuevo aplicativo. Respuesta asociada a la PQR, se soluciono con la estabilización del aplicativo".
NUPQR-2013-00052	No se evidencia el tratamiento administrativos que se dio a los funcionarios que originaron de la queja.	"Llamado de atención verbal por parte del jefe directo. Adicionalmente este se encargo de atender el requerimiento de la cliente, no hay procedimiento establecido para tal situación".	"No hay evidencia de la entrega de la respuesta al cliente. Petición asociada a la PQR, se le solicitara a Miguel Lopera gestionar la respuesta al operativo".

No PQR	Observación	Respuesta Sucursal Medellín	Respuesta Servicio Integral al Usuario
NUPQR-2013-00220	No se evidenció la respuesta al cliente asociada en el aplicativo	<i>"Realmente si se dio respuesta al cliente pero no se evidencia la misma en el aplicativo PQRS"</i>	<i>"No hay evidencia de la respuesta al cliente, se le solicitara a Miguel Lopera gestionar la respuesta en el aplicativo".</i>
NUPQR-2013-01242		<i>"Realmente si se dio respuesta al cliente pero no se evidencia la misma en el aplicativo PQRS"</i>	<i>"No hay evidencia de respuesta al cliente y la PQR continua abierta, colocar la respuesta dada en el PQR. Se enviara un instructivo desde Servicio Integral al Usuario con el fin de reforzar estas debilidades en el proceso".</i>
NUPQR-2013-00489			<i>"No hay evidencia de respuesta al cliente. Se enviara un instructivo desde Servicio Integral al Usuario con el fin de reforzar estas debilidades en el proceso".</i>
NUPQR-2013-01906	La tipificación no corresponde a la establecida en la CN 005, es una queja y se clasificó como petición	<i>"Efectivamente quedo tipificada la solicitud como una petición y era una queja".</i>	<i>"Solicitud radicada por Linda Lugo, efectivamente la petición quedo con tipología errada, pero considero que correspondía a un reclamo. Petición y respuestas asociadas. El reclamo del cliente radica en la demora de CISA para definir si le aprueban el acuerdo. Se evidenciara este caso a la Gerencia de Cobranzas con el fin que se sirva tomar los correctivos necesarios para mejorar el servicio".</i>
NUPQR-2013-00220	No se evidencia la solicitud del cliente en el aplicativo	<i>"Realmente se recibió la solicitud del cliente pero no se incluyo en el aplicativo PQRS".</i>	<i>"No hay solicitud asociada a la PQR. Indican que enviaran la respuesta al cliente, pero no hay evidencia del envio. El 15-05-2013 la Jefatura de Servicio al Cliente envió instructivo a las personas de radicación, en el cual se refuerza la importancia de asociar las peticiones del cliente.</i>
NUPQR-2013-02415		<i>"Por ser la solicitud del cliente tan "pesada" no se pudo adjuntar al aplicativo. de todas maneras esta en la carpeta publica".</i>	<i>No registra petición del cliente. El 15-05-2013 la Jefatura de Servicio Integral al Usuario envió instructivo a las personas de radicación, en el cual se indica la importancia de asociar las peticiones del cliente.</i>
NUPQR-2013-01292		<i>"Por ser la solicitud del cliente tan "pesada" no se pudo adjuntar al aplicativo. de todas maneras se encuentra tanto la solicitud como la respuesta en el aplicativo respectivo".</i>	<i>Registran asociadas petición y respuesta del cliente en forma extemporánea. El 15-05-2013 la Jefatura de Servicio al Cliente envió instructivo a las personas de radicación, en el cual se indica el tema de asociar las peticiones del cliente. La PQR ya fue normalizada subiéndose la respuesta al aplicativo</i>

Con correo electrónico fechado el 8 de agosto de 2013, el Gerente de Procesos y Tecnología informó a esta auditoría lo siguiente: *"De acuerdo a su solicitud le informo que efectivamente se actualizo la plataforma del sistema de SIU en el mes de febrero de 2013, mientras se estabilizo dicha actualización al software de PQR solo tuvimos los inconvenientes para las abajo relacionadas, teniendo en cuenta el volumen de la sucursal Medellín en el periodo de Febrero a Junio que fueron 305 radicadas, el porcentaje de error estuvo en un 0.6%, margen de error que marca un rotundo éxito en los ajustes realizados en razón a las estadísticas que se permiten dentro de la Ingeniería de Software"*



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

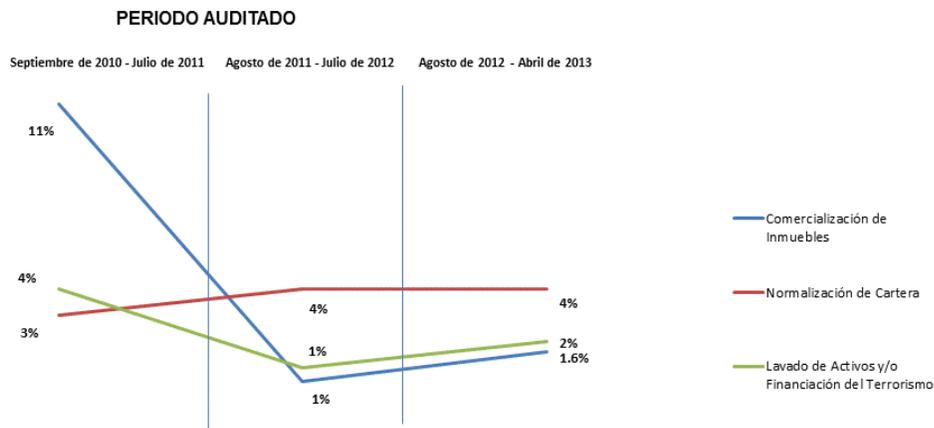
#### 4.10 Realización del Sub Comité del Sistema de Control Interno en la Sucursal Medellín.

Durante el desarrollo de la auditoría de gestión practicada a la Sucursal Medellín, se realizó el Sub Comité del Sistema de Control Interno No 27, en el que se presentaron para el conocimiento de los asistentes, los resultados preliminares de la auditoría de gestión practicada a la Sucursal, así como las calificaciones obtenidas por la entidad en el Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno Institucional (MECI) de la vigencia 2012, temas que fueron incluidos en un acta suscrita por el Jefe Jurídico de la Sucursal, y que actuó como 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 4054 de 2011 (Plan Nacional de Desarrollo); la verificación del cumplimiento de las directrices del Sistema de solicitudes, quejas y reclamos; el manejo del disponible y de caja fuerte, y la evaluación del adecuado registro en los aplicativos de apoyo de la información administrativa de los inmuebles y de la normalización de cartera).

### Evolución del Sistema de Control Interno en la Sucursal Medellín 2010 - 2013

4



## 5 CONCLUSIÓN

### Proceso de Comercialización de Inmuebles

En el proceso de Comercialización de Inmuebles de la Sucursal Medellín, se 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 con la consulta extemporánea del Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República; la consulta extemporánea a la Gerencia Jurídica de incumplimiento de contratos por parte del cliente; la consulta extemporánea de morosidad en CISA; la consulta extemporánea de CIFIN en los casos que aplica, documentos que son exigidos por el ítem “*Evaluación Comercial de la Oferta*”, de la Circular Normativa No 69.

Las excepciones evidenciadas en el presente ejercicio alcanzaron un **1.6%**, indicador que aumentó comparado con el **1%** obtenido en la auditoría realizada para el periodo 1º de agosto de 2011 a julio 31 de 2012.

### 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 evidenció que las normalizaciones realizadas en el periodo octubre –diciembre de 2012, para la cartera de ISVIMED, fueron aprobadas en el comité Analista – Gestor y no fueron presentadas al Comité de Cartera de la Sucursal, como lo establecía el Comité de Presidencia del 8 de octubre de 2012 (36 casos de 134), por lo que se configura una No Conformidad al proceso.

Asimismo, se configuran tres oportunidades de mejora al Proceso de Normalización de Cartera, una con el fin actualizar la Circular Normativa No 100 cuando se realicen modificaciones a las políticas de normalización; otra para que se genere el formato 4.9 “Reporte Jurídico”, una vez se cancele la obligación judicializada, y una más al proceso de Saneamiento Jurídico para que dé cumplimiento a los plazos establecidos en las brigadas de normalización de cartera para la expedición de los conceptos jurídicos de las obligaciones a normalizar.

La Sucursal mantiene su nivel de excepciones en un **4%** en el Sistema de Control Interno del proceso en cuestión, idéntico al obtenido para el periodo anterior auditado y comprendido entre el 1º de agosto de 2011 a julio 31 de 2012.



Certificado No. SC 6502-1

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

En la verificación realizada a los registros administrativos de los inmuebles en el aplicativo OLYMPUS vs los soportes archivados en las carpetas de la negociaciones, se evidenció que en 2 casos, existen diferencias entre la fecha registrada en el original del acta de Comité de Ventas de la Sucursal vs lo registrado en el aplicativo Olympus para este mismo campo; igualmente, en un caso se evidencia que no se registró el detalle de la financiación, en los campos previstos dentro del citado aplicativo y que sirve para calcular el plan de pagos del saldo a financiar por parte de la Entidad.

En la verificación realizada al registro de las normalizaciones de cartera en el aplicativo COBRA XXI vs los soportes de la negociación, no se observaron excepciones

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

Se evidenció el cumplimiento en la Sucursal de las políticas internas de Prevención de Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo (LA/FT). No obstante se evidenciaron consultas extemporáneas de los oferentes en inmuebles en la base de datos World Check (9 casos de 208).

Es importante señalar, que la Sucursal aumentó sus excepciones por este concepto, de un **1%** (determinado para el periodo 1º de agosto de 2011 a julio 31 de 2012), a un **2%** para el periodo auditado.

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

Una vez verificados los pagos realizados a los inmuebles del inventario a cargo de la Sucursal Medellín, se evidenció que en los inmuebles verificados, se cancelaron intereses de mora por valor de **\$18.780.746**, situaciones generadas de acuerdo con lo manifestado por la Gerencia Técnica de Inmuebles y la Sucursal Medellín, por reclamos en la facturación, recargos por ajustes en facturas y pagos extemporáneos.



Certificado No. SC 6502-1

### **Verificación del cumplimiento del artículo No 12 del Decreto 4054 de 2011, artículo vigente hasta el 22 de agosto de 2012.**

Se evidenció el cumplimiento en la publicación y tiempo de permanencia de los inmuebles a los que les aplicaba el artículo 12 del Decreto 4054 de 2011 (reglamentado por el Decreto 2671 de 2012).

### **Verificación del cumplimiento del artículo No 14 del Decreto 4054 de 2011.**

Se evidenció el cumplimiento del artículo 14 del Decreto 4054 de 2011, respecto al giro y transferencia a la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional por \$354.542.189, recursos correspondientes a la venta de los inmuebles de la Sucursal seleccionados en la muestra, para siete inmuebles escriturados y cuya comisión recibida por CISA por este mismo concepto fue de \$163.383.971.

### **Cumplimiento de políticas de manejo del disponible en la Sucursal**

Una vez practicado el inventario de caja fuerte y el arqueo de caja menor en la Sucursal, se evidenció que la Sucursal cumple con los lineamientos internos para el manejo de estos elementos.

### **Cumplimiento de políticas de Control Social en la Sucursal**

Se evidenció el cumplimiento de las políticas públicas de control social. No obstante, se observó que las carteleras electrónicas de la Sucursal Medellín no contaban con la información financiera de la entidad actualizada

Por lo anterior, se configura una Oportunidad de Mejora al Proceso de Gestión Financiera y Contable, para que reporte a los procesos responsables de su publicación los estados financieros de la entidad de manera inmediata, una vez sean aprobados por los estamentos respectivos.

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

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 se aprobaron en tres casos cambios en las fechas de vencimiento de los PQR's, por errores del aplicativo; en un caso no se asoció la respuesta dada al cliente en el aplicativo de PQRs; en un caso se entregó la respuesta extemporánea, sin evidenciarse respuestas parciales como lo establece la Circular Normativa No 05; en tres casos no se evidenció la asociación del soporte que dio origen al PRQ en el aplicativo de Servicio al Cliente;



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

en un caso relacionado con quejas a funcionarios de la entidad, no se evidencian acciones encaminadas a establecer el origen y tratamiento de la misma; en un caso la solicitud del cliente se radica de manera extemporánea en el aplicativo, y en un caso no se clasificó adecuadamente una PQR de acuerdo a lo establecido por la Circular Normativa No 05.

El porcentaje de excepciones en la atención de las peticiones, quejas y reclamos de la Sucursal Medellín para el periodo evaluado alcanzó un 3%.

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

El 10 de mayo de 2012, sesionó el Sub Comité del Sistema de Control Interno No 27 en la Sucursal Medellín, de conformidad con lo establecido en el Comité Coordinación del Sistema de Control Interno en su sesión del 20 de enero de 2010.

## **5. FIRMAS**

**GIOVANNI SOTO CAGUA**  
**AUDITOR INTERNO**

**ZULMA J. CRISTANCHO JAIMES**  
**ANALISTA AUDITORÍA INTERNA**

**WILLIAM G RAMÍREZ SÁNCHEZ**  
**ANALISTA 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](mailto:cisa@centraldeinversiones.com.co)  
Bogotá, D.C.

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