

# INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN SUCURSAL BOGOTÁ

**Periodo: octubre de 2015 a octubre de 2016**

# 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 1537 de 2001, 019, 2482 y 2641 de 2012, el Decreto 943 de 2014 y las Circulares Normativas establecidas por la Entidad, así como 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 del Sistema de Control Interno.

En cumplimiento al Programa General de Auditorías aprobado en el mes de enero de 2016, por el Comité Asesor de Junta Directiva de Auditoría, y modificado el 15 de abril y 24 de junio del mismo año; la Oficina de Control Interno realizó la evaluación a la Sucursal Bogotá de conformidad al Plan de Auditorías dado a conocer con anterioridad al Gerente Regional como responsable de la Gestión Institucional, 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 de la sucursal, lo cual redundará en el cumplimiento de la Misión y los Objetivos Institucionales.

# Objetivo General

Evaluar la efectividad de los controles existentes, el manejo de los riesgos e indicadores, la pertinencia y oportunidad de los procedimientos establecidos en la circulares normativas de la Entidad, como también el cumplimiento de la normatividad legal vigente aplicable a los procesos.

# Objetivos Específicos

- ✓ Evaluar el cumplimiento de las políticas internas para los procesos de Normalización de Cartera y Comercialización de Inmuebles.
- ✓ 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.

# Objetivos Específicos

- ✓ Evaluar el Modelo Estándar de Control Interno MECI implementado por la Sucursal Bogotá en cumplimiento al Decreto 943 del 21 de mayo de 2014.
- ✓ Evaluar la eficiencia, eficacia y economía del Sistema de Gestión de Calidad a través del seguimiento y monitoreo permanente al grado de avance y desarrollo del sistema en cumplimiento a la Ley 872 de 2003 y el Decreto 4110 de 2004
- ✓ Verificar que los perfiles de acceso de los funcionarios de la sucursal a los aplicativos institucionales sean acordes a la normatividad legal vigente.
- ✓ Evaluar el cumplimiento del Plan de Acción establecido para la Sucursal en relación con la ejecución de las metas planeadas para las vigencias 2015 y 2016.
- ✓ Evaluar el cumplimiento de las políticas establecidas frente a la Administración del Riesgo con el fin de que estas se estén monitoreando y revisando periódicamente.
- ✓ Evaluar si los indicadores planteados por la sucursal son eficientes y efectivos para la toma de decisiones.

# Alcance

La Oficina de control interno realizó Auditoría de Gestión a los procesos y procedimientos establecidos en las circulares internas y normatividad legal vigente, para el periodo comprendido entre el 1° octubre de 2015 al 31 de octubre de 2016.

La auditoría se llevó acabo en atención a las normas y técnicas de auditoría generalmente aceptadas, con fundamento en la circular normativa 017 “Políticas y Procedimientos para la Auditoría Interna”, la guía de auditoría para entidades públicas versión 2 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI-2014, esta auditoría se realizó del 21 de noviembre al 2 de diciembre de 2016.

# Equipo Auditor

El equipo de auditor se encuentra conformado por:

- El Auditor Interno - Especialista en Alta Gerencia de Economía Pública.
- Un Profesional en Contaduría Pública Especialista en Auditoría de Control Interno y Aseguramiento.
- Un Profesional en Administración de Empresas.

# MUESTRA DE AUDITORIA

COMERCIALIZACION DE INMUEBLES				
Concepto	Cantidad	Porcentual	Muestra	Porcentual
Inmuebles	63	100%	63	100%

NORMALIZACION DE CARTERA						
Concepto	Cantidad	Valor	Porcentual	Muestra		Porcentual
Superior a 100 Millones	21	3,959,390,297	100%	21	3,959,390,297	100%
Entre 50 y 100 Millones	31	2,058,273,062	100%	31	2,058,273,062	100%
Entre 10 y 50 Millones	232	4,744,749,966	30%	111	2,575,215,465	54%
Entre 5 y 10 Millones	187	1,359,620,485	20%	53	425,289,590	31%
Menores a 5 Millones	672	1,075,420,582	10%	50	108,078,534	10%
<b>Total Obligaciones</b>	<b>1,143</b>	<b>13,197,454,392</b>	<b>23%</b>	<b>266</b>	<b>9,126,246,948</b>	<b>69%</b>

# Desarrollo de la Auditoría

La auditoría se realizó en las instalaciones de la Dirección General de Central de Inversiones S.A, en cumplimiento del Programa Anual de Auditorías aprobado en el mes de enero de 2016, por el Comité Asesor de Junta Directiva de Auditoría, esta se desarrolló con una muestra del 100% de los inmuebles y una selección aleatoria para el proceso de normalización de cartera, evaluando el 100% de las obligaciones superiores a \$50.000.000 millones.

- Se verificó el cumplimiento del plan de mejoramiento suscrito de la auditoría de gestión anterior, el cual se cumplió al 100%
- Igualmente, se verificó el Plan de Mejoramiento de la Auditoría Integral realizada por la Contraloría General de la República, para la vigencia 2015, cumplido al 100%.
- Se verificaron los resultados de la auditoría interna de calidad realizada por el proceso de mejoramiento continuo a la sucursal, evidenciando una oportunidad de mejora con acciones de tratamiento en plazo de ejecución.

# Desarrollo de la Auditoría

- Se solicitó al Gerente de la sucursal, el Plan de Acción e indicadores elaborados para las vigencias 2015 y 2016, observándose que no se cuenta con un plan de acción ni indicadores debidamente elaborados y detallados para cada vigencia fiscal, que le permitan a la auditoria verificar el cumplimiento y grado de avance de las metas y objetivos planeados para cada año.

En la mesa trabajo realizada con la Sucursal, frente a este punto no se evidenció un documento que plasme las proyectado para cada vigencia, tal como lo expresa la ley 190 de 1995, Ley 152 de 1993 y el Decreto 2145 de 1999 sobre la responsabilidad del Plan de Acción por dependencias con la asesoría y seguimiento de la oficina de planeación

- En relación con los conocimientos de la actualización del Modelo Estándar de Control interno MECI a través del Decreto 943 de 2014, se solicitó por parte de la Gerente de la Sucursal fortalecer su interiorización a todos los funcionarios de la sucursal en razón a que no se evidencia claridad frente al tema.
- En relación con la evaluación de la eficiencia y eficacia del sistema de gestión de calidad, se observó la necesidad de simplificar las circulares normativas y adecuarlas a las políticas y normas vigentes con el fin de fortalecer la modernización institucional y mostrar mayor eficiencia administrativa frente a la gestión documental.

# Desarrollo de la Auditoría

- **Riesgos:** la administración del riesgo es un proceso transversal que permea todas las acciones de la entidad, que inicia desde la planeación institucional incluyendo a todas las personas que hacen parte de la organización, la entidad cuenta con una política de administración del riesgo determinada en la circular normativa 107 la cual fue actualizada el 17 de junio de 2016, Así mismo se solicitaron los riesgos internos y externos identificados por la sucursal, en respuesta se informa que se evalúan los propios de la sucursal y que su monitoreo se realiza por el líder del proceso desde la Dirección General.  
Frente a lo anterior no se evidenciaron los riesgos identificados por la sucursal, en cumplimiento a la política de administración del riesgo y su procedimiento interno establecido en la circular normativa 107.
- En relación con la operatividad del sistema de gestión documental en la sucursal Bogotá se requiere fortalecer dicho tema a través de capacitaciones a los servidores públicos, de lo anterior se evidenció que la documentación solicitada por el equipo auditor para cumplir eficientemente la auditoría, esta no fue entregada en su totalidad, en razón a que de las 19 actas de comité de aprobación de inmuebles solo se recibieron 12.

# Desarrollo de la Auditoría

## **Comentario de la Sucursal:**

*“En relación con este punto es importante precisar que fueron solicitadas 20 Actas (diferentes a la SAE) y se entregaron 15, como quiera que la firma IRON MOUNTAIN a la fecha no ha remitido las restantes, que fueron en su momento debidamente enviadas a dicha firma como lo establece el protocolo documental en CISA.”*

## **Respuesta del Proceso de Auditoría Interna:**

Para el desarrollo de la auditoría se solicitaron las actas de aprobación de las ventas de inmuebles, si bien es cierto que la sucursal suministro 15 actas solo 12 correspondían a comités de aprobación, las 3 restantes son comités de recomendación de los negocios.

- Se revisaron 64 carpetas correspondientes a la Comercialización de Inmuebles, 266 carpetas correspondientes a la Normalización de Cartera, no se evidenciaron pqr's asignadas a la sucursal Bogotá en el aplicativo Zeus dado que estas son recibidas directamente por la oficina de servicio integral al usuario, identificando algunas excepciones en el cumplimiento de la normatividad aplicable a los citados procesos.

# Desarrollo de la Auditoría

- Para los 64 inmuebles comercializados por la sucursal en el periodo evaluado, se verificaron los documentos establecidos en la circular normativa 69 evidenciando que no todos los inmuebles cuentan con la totalidad de ellos.
- En la evaluación de los 64 inmuebles de la muestra no se evidenció la totalidad de las Actas de Comité de aprobación de las ventas de estos.
- En la evaluación de las diferentes pujas de inmuebles no se contó con la totalidad de los documentos de los diferentes oferentes que participaron en ellas.
- En la verificación de los 24 inmuebles comercializados en el periodo evaluado y provenientes de la SAE, en algunos casos no se encontraba la totalidad de los documentos incluidos en el aplicativo Olympus SAE, tal como lo establece el procedimiento para su comercialización.
- En la verificación de la documentación de la comercialización de los inmuebles provenientes de la SAE en 2 inmuebles no se evidenció la escritura.

# Desarrollo de la Auditoría

- En la verificación de la comercialización de inmuebles ID 17700 y 17701 se observó que se rechazó la oferta adjudicada el día 17 de Noviembre de 2016, bajo la causal de inhabilidades e incompatibilidades establecida en el numeral 11.3.8 del Código de Buen Gobierno que cita: *“No podrán comprar o arrendar activos de propiedad de Central de Inversiones S.A., o administrados por ella quien directamente o a través de una sociedad, consorcio o unión temporal de la cual sea socio o integrante, haya incumplido a Central de Inversiones S.A., con la suscripción de algún contrato o con cualquiera obligación derivada de los mismos.”* lo anterior en razón a que el oferente desistió de la compra del inmueble ID 16747 en la sucursal Medellín lo que ocasionó al oferente el pago de las arras de retracto del 10% de la negociación, es de resaltar que en estricto derecho la figura del retracto no representa un incumplimiento al contrato, por el contrario es una previsión en la etapa precontractual que permite a cualquiera de las partes desistir de la negociación pactando para ello una suma determinada como reparación a los posibles daños ocasionados, por lo anterior y en opinión de esta auditoría el oferente se encontraba habilitado frente a esta causal para celebrar la adquisición de los citados inmuebles.

# Desarrollo de la Auditoría

Realizada la mesa de trabajo con el auditado el día 19 de diciembre de 2016, este manifestó que cuenta con algunos conceptos jurídicos de abogados externos y el aval de la Gerencia Jurídica del Negocio frente al código de buen gobierno, que indican que los incumplimientos de este tipo aun cuando se paguen las sanciones arras por parte de los clientes los inhabilita para comprar nuevamente en CISA, conceptos que difieren de la interpretación manifestada por el Gerente Legal (E) y quien es el responsable de emitir los conceptos bajo los cuales se debe regir la Entidad, evidenciando en ello inconsistencia Jurídica entre los procesos, por lo que se recomienda analizar y definir detalladamente el actuar en este tipo de circunstancias.

- Durante la evaluación del procedimiento de comercialización de inmuebles se observó que la circular normativa 069 en su numeral 4.3.4.1 *“Condiciones Generales” en su literal “a” establece para el envío de la comunicación al oferente donde se informa la aprobación, negación o recomendación a otra instancia de la oferta por parte del Comité, tres días hábiles para su envío después de radicada la oferta*”, lo anterior no es concordante con los tiempos que surte el proceso de puja, puesto que como mínimo son cinco días hábiles en que esta permanece abierta. De lo anterior es necesario ajustar la circular normativa 69 frente a los tiempos que toma el procedimiento de comercialización de inmuebles.

# Desarrollo de la Auditoría

## **Comentarios de la sucursal:**

Respecto a este tema es de aclarar que el proceso real se encuentra ajustado a tres días así como se establece en CN69 como en el FOC.

## **Respuesta del Proceso de Auditoría Interna:**

Es procedente que dentro del plan de mejoramiento resultado de la presente auditoría se incluya una acción de mejora que ajuste la circular al procedimiento actual y real de la comercialización.

- Evaluadas las normalizaciones de cartera se evidencia que las actas de comité físicas no se encuentran firmadas por los asistentes contraviniendo lo establecido en el numeral *5.2.1 atribuciones y competencias por montos de la circular normativa No 100*.
- En la verificación de las 266 normalizaciones de cartera seleccionadas en la muestra de auditoría se identificó que las actas de comité de aprobación presentan diferencias en la fecha de sesión registrada en el acta física frente a la fecha de comité registrada en el aplicativo COBRA y la fecha de comité citada en la carta de aprobación enviada al cliente.

# Desarrollo de la Auditoría

- En la revisión de la documentación de las normalizaciones de cartera seleccionadas en la muestra se observó que la documentación requerida para realizar el acuerdo no se encontraba en su totalidad en el aplicativo de apoyo Cobra, ni en la carpeta física de la negociación.
- Surtida la mesa de trabajo el día 18 de diciembre de 2016, fueron retirados 9 hallazgos de los 25 evidenciados en el informe preliminar por el equipo auditor, los cuales cuentan con su respectivo soporte suministrado por el auditado.

# Hallazgos

1. Revisados los 64 inmuebles comercializados por la sucursal Bogotá, en el inmueble ID 2434 comercializado en el mes de junio de 2016, se evidenció en el aplicativo Olympus que en el mes de marzo se recibieron ofertas para este inmueble, no obstante, no se evidenció la comunicación de negación de las mismas, como tampoco la activación de la puja, contraviniendo lo establecido en el numeral 5.1 de la circular normativa 69.

## **Comentario de la Sucursal**

*“(...) En cuanto a las comunicaciones de notificación de rechazo, fueron elaboradas y remitidas a los clientes en las fechas correspondientes, para lo cual se pueden evidenciar en el aplicativo.”*

## **Respuesta del Proceso Auditor.**

Se observó que las comunicaciones citadas fueron adjuntadas al aplicativo Olympus el día 14 de diciembre de 2016, fecha posterior a la remisión del presente informe como resultado del hallazgo citado, subsanando durante la etapa de ejecución de la auditoría.

2. De los 64 inmuebles evaluados se evidenció que los inmuebles ID 2434, 5286,16932, ID 17809, 18233, 18234, 18514,18515,18516. no contaban con el acta de comité de aprobación de la oferta, contraviniendo el numeral 4.3.4.6 de la circular normativa 69.

## **Comentarios de la sucursal:**

*“Una vez revisado este punto es importante precisar lo siguiente: ID 2434 – ID 16932. Las actas fueron entregadas a Iron mountan para creación de código el 09/09/2016, como es el procedimiento establecido para la incorporación de documentos. Ante el requerimiento de la Auditoría aún no se ha obtenido respuesta de dicha Entidad, siendo esta responsable del manejo documental de la información. Se adjuntan correos de incorporación y solicitud para atender requerimiento de la auditoría. Es importante aclarar que la responsabilidad de la custodia documentan recae en dicha firma y no en la Sucursal. ID 5286 -17809-18233-18234-18514-18515-18516. Las respectivas actas fueron entregadas a la Auditoria el 06/12/2016 y 30 de Noviembre de 2016 respectivamente.”*

## Respuesta del Proceso de Auditoría Interna

El equipo auditor validó nuevamente con los funcionarios de la Sucursal las actas pendientes de entrega concluyendo que las siguientes no fueron suministrada durante el proceso auditor: Bog 33, Bog 35, Bog 41, Bog 42, y VPI 8 de 2016, correspondiente a la aprobación de las siguientes ventas de inmuebles ID18076,18077, 2434,18961,17932,18960,18228. Es conveniente que se definan claramente las responsabilidades para cada funcionario de la entidad frente a la información remitida a custodia, para que este realice los seguimientos oportunos evitando perdidas y demoras al momento de requerir nuevamente la documentación en la entidad.

3. Se verificó el proceso de comercialización del inmueble ID 16932 evidenciando que la documentación adjunta en el aplicativo es de noviembre de 2015, no obstante la fecha registrada de sesión del comité es de diciembre, superando los tiempos establecidos en la circular 69 para cada etapa del proceso de comercialización.

## Comentarios de la sucursal

- *“En relación con el proceso de comercialización del inmueble efectuamos las siguientes precisiones:*
- *Se recibió oferta presentada por la compañía MARCA CONSTRUCTORES LTDA el 25/11/2015, la cual no permitió activar puja y arrojó no ser viable, sin embargo la Gerencia de la Sucursal Bogotá teniendo en cuenta las condiciones comerciales y administrativas del inmueble, solicito a Vicepresidencia y Presidencia estudiar la propuesta de compra radicada por el cliente tendiente a autorizar la activación de la puja, siendo acogida la recomendación de la Sucursal y recomendada por estos estamentos.*
- *El 10 de diciembre de 2015 La Junta Directiva acoge la recomendación del Comité de Presidencia y aprueba dar inicio a la puja por el valor ofertado en las condiciones presentadas.*
- *Posteriormente y teniendo en cuenta las atribuciones de aprobación para la oferta y una vez finalizado el proceso de puja, se presenta nuevamente a los estamentos decisorios, ya para aprobar la venta como tal así:*
- *En el comité BOG-73-2015 celebrado el 24 de diciembre de 2015 recomienda a la siguiente instancia la aprobación de la oferta presentada por MARCA CONSTRUCTORES LTDA.*
- *El comité VPI-40 celebrado el 24 de diciembre de 2015 acoge la recomendación de la sucursal en los términos propuestos y aprueba la oferta de MARCA CONSTRUCTORES LTDA.*
- *Así las cosas, las fechas de comité están acordes con el proceso llevado y descrito anteriormente.”*

## Respuesta del Proceso de Auditoría Interna

Es recomendable que cuando se presentan situaciones como la citada en el ID 16932, la sucursal documente las decisiones tomadas frente a las propuestas recibidas, dejando evidencia del proceso realizado en razón a que la normatividad interna no contempla ninguna política o procedimiento como el detallado en la respuesta emitida por la sucursal, igualmente estas acciones que toma la sucursal en pro de la comercialización de los inmuebles y que no se documentan no permiten tener una trazabilidad adecuada de las negociaciones que frente a una evaluación tanto interna como externa muestra desviaciones en el tiempo establecido para la comercialización, y que en ausencia del funcionario que realiza la gestión no será posible tener claridad de lo sucedido con la oferta.

4. En la evaluación del inmueble ID 17809, se validó la información registrada en el aplicativo observando que existieron ofertas anteriores a la adjudicada, no obstante no se evidenciaron las comunicaciones de negación, o solicitud para subsanar las ofertas. Incumpliendo lo establecido en el numeral 5.1 de la circular normativa 69, la inexistencia de la totalidad de la documentación de las diferentes ofertas recibidas, y relacionadas con el inmueble no permiten tener una adecuada trazabilidad de las negociaciones realizadas.

## Comentario de la sucursal

- *Revisado el tema mencionado, anterior a la aprobación de la oferta, existe únicamente una oferta rechazada del señor Sr. Luis Jorge Silva Rivera el 28/01/2016, cuyo rechazó fue por la No consecución de los documentos solicitados en el tiempo estipulado por CISA (paz y salvo de obligación en mora), aspecto que se puede evidenciar en el aplicativo – Historial de Ofertas –; en cuanto a la comunicación de notificación de rechazo, fue elaborada y remitida al cliente en la fecha correspondiente, para lo cual se pueden evidenciar en el aplicativo.*
- *De otra parte y verificada la existencia de la documentación de las dos ofertas recibidas, se encuentran en el aplicativo.*
- *No obstante lo anterior, es importante mencionar que en el historial de ofertas, se encuentra tanto en el módulo comercial y en las fichas comerciales (adjuntas en el acta de comité de aprobación VPI-04-2016 del 10/02/2016) la trazabilidad de cada oferta.*

## Respuesta del Proceso de Auditoría Interna

Se observó que las comunicaciones citadas fueron adjuntadas al aplicativo Olympus el día 14 de diciembre de 2016, fecha posterior a la remisión del presente informe como resultado del hallazgo citado, subsanando durante la etapa de ejecución del proceso auditor.

5. Revisada la activación de la puja de los 63 inmuebles, se evidenció que para el inmueble ID 17932 se recibió una oferta en la sucursal el día 21 de julio a las 10:00 am anotando que la puja fue activada solo hasta el día siguiente de la recepción, incumpliendo lo establecido en el numeral 4.3.4.2 de la circular normativa 69.

## **Comentarios de la sucursal**

- *En relación con la activación de la Puja de esta oferta al día siguiente de recepción, es importante precisar lo siguiente:*
- *Al recibir las ofertas para que el sistema pueda evaluar la viabilidad de activación de puja, es requisito que previamente se diligencie el VPN del inmueble, para lo cual es preciso contar con la información jurídica y administrativa del Bien.*
- *Una vez verificado el inmueble se requirió a la Gerencia de Inmuebles, aclaración respecto al valor de construcciones, toda vez que siendo un avalúo de escritorio no contaba con dicha información, la cual es necesaria para el cargue, Adicionalmente se requería de la actualización del impuesto predial, toda vez que siendo un Proindiviso minoritario se hace necesario sensibilizar muy bien las cifras al corte de la oferta.*
- *Por lo anterior hasta tanto no tener claramente la situación del inmueble dado que podríamos generar una activación equivocada de la puja, solamente hasta que obtuvimos la información finalizado el día, surtimos el trámite de diligenciamiento de ficha para poder al otro día activar la puja la cual quedo a las 7:27 am del día siguiente.*

# Hallazgos

## Comentarios del Proceso de Auditoría

La circular normativa 69 en su numeral 4.2.1 cita *“De igual forma se cerciorará previamente a su publicación en la página web, que sobre el inmueble no existen restricciones, cargas, perturbaciones o posesiones que impidan su comercialización, uso o destinación, es decir que el inmueble se encuentre saneado y en caso contrario deberá dar a conocer a los oferentes dichas limitaciones para que estos declaren ante CISA que conocen y aceptan cualquier afectación o gravamen que recaigan sobre el inmueble”* subrayas fuera de texto.

Por lo anterior los argumentos emitidos por la sucursal en su respuesta y tal como lo indica la circular es un proceso previo a la publicación en la web indicando que al momento de recibir ofertas validas por los diferentes inmuebles de CISA, se debería activar la puja inmediatamente.

6. En la verificación del proceso de comercialización de los inmuebles ID 18228, 18235 18078 y 18405 no se evidenció el sobre de recepción de oferta, no obstante se observó una proforma que se diligencia junto con el sobre la cual no permite validar la fecha y hora de recepción de la oferta, incumpliendo lo establecido en el numeral 4.3.4.2 de la Circular normativa 69.

# Hallazgos

## **Comentarios de la sucursal.**

*“En relación con estas ventas, es importante precisar que corresponden a una estrategia comercial que se realizó en la Central de Abastos los días 29 y 30 de Octubre de 2016, la cual se llevó acabo directamente en Cemerca (Plaza de mercado), donde el mecanismo de recepción para ofertar fue aprobado, únicamente con la recepción del FOC y el diligenciamiento de la proforma, dado el cliente natural que se tiene para estos locales, requería una menor complejidad del proceso, tendiente a lograr la enajenación de los locales.”*

## **Respuesta del Proceso de Auditoría Interna**

Es recomendable que cuando se presentan situaciones como la citada en los ID 18228, 18235 18078 y 18405 , la sucursal documente las decisiones tomadas frente a las propuestas y autorizaciones recibidas, dejando evidencia del proceso realizado en razón a que la normatividad interna no contempla ninguna política o procedimiento como el detallado en la respuesta emitida por la sucursal, igualmente estas acciones que toma la sucursal y que no se documentan no permiten tener una trazabilidad adecuada de las negociaciones que frente a una evaluación tanto interna como externa muestra desviaciones en los procedimientos realizados para la comercialización, y que en ausencia del funcionario que realiza la gestión no será posible tener claridad de lo sucedido con la oferta.

# Hallazgos

7. Se evaluó el grado de avance y desarrollo del sistema de Gestión de Calidad de los 64 inmuebles evidenciando en 3 inmuebles provenientes de la SAE con Id 39, 67, 147, que no cuentan con las actas de incorporación, incumpliendo de esta manera lo establecido en el procedimiento 1 “procedimiento *para la recepción y promoción de inmuebles provenientes de la SAE.*”

## **Comentarios de la sucursal.**

*“En relación con este numeral, es importante mencionar que la realización y manejo de las Actas de Incorporación en virtud del contrato interadministrativo suscrito con la SAE, no son de competencia de las Sucursales, como quiera que quien revisa, valida, alista, carga, aprueba y suscribe las mencionadas actas, es la Gerencia de Proyectos Especiales a cargo del Dr. Juan Felipe Robles, por lo anterior este numeral debe ser retirado de los hallazgos.”*

## **Respuesta proceso de Auditoría.**

Se observó que las actas de adjudicación citadas fueron adjuntadas y enviadas mediante correo electrónico el día 20 de diciembre de 2016, fecha posterior a la remisión del presente informe como resultado del hallazgo citado, subsanando durante el ejercicio auditor. No obstante, la acción de mejora a formular en el plan de mejoramiento será responsabilidad de la Gerencia de Proyectos Especiales a fin de no incurrir en el mismo hallazgo en auditorías futuras.

# Hallazgos

8. En la evaluación de los 24 inmuebles provenientes de la SAE, para los Id 3 y 65, no se evidencia en las actas de adjudicación la firma del Coordinador de inmuebles, así mismo, el inmueble con Id 66 no tiene la firma del analista de inmuebles, lo anterior contraviene el numeral 15 del procedimiento para la selección de ofertas mediante oferta publica simple que cita *“el acta de adjudicación debe estar conformado y firmado por el gerente de sucursal, Jefe jurídico, analista de inmuebles y coordinador de inmuebles.”*

## **Comentarios de la sucursal.**

*“En las Actas de Adjudicación de los ID 3 y 65 de fecha 22 de febrero de 2016, no aparece la firma del coordinador de inmuebles, toda vez que se encontraba incapacitado, sin perjuicio que existía quorum deliberatorio. De otra parte y en relación con el acta de adjudicación del ID 66, donde no aparece la firma del Analista comercial, se encontraba por instrucciones de la Gerencia atendiendo a la Gobernación del Valle adelantando actividades comerciales, toda vez que era preciso la definición de los negocios prioritariamente.”*

## **Respuesta proceso de Auditoría**

Es recomendable para tener una mayor trazabilidad de las aprobaciones incluir en las actas de adjudicación un ítem que se denomine asistentes a fin de validar quienes participan y deben suscribir las actas

9. Se verificó el inmueble con ID 56 proveniente de la SAE no se evidencia el FOC en el aplicativo o físico, incumpliendo el *procedimiento para la selección de ofertas mediante oferta publico simple*, donde cita que *“se debe presentar la oferta de compra de inmueble mediante el Formulario Oferta Comercial (FOC)”...*

## **Comentarios de la sucursal.**

*“En relación con el original del FOC, se encuentra en la carpeta correspondiente al inmueble y la cual reposa en la SAE, toda vez que por protocolo para la facturación una vez escriturado y registrado el inmueble, CISA debe remitir los originales a la citada Entidad, sin perjuicio de ello se puede evidenciar tanto en la Pública como en el aplicativo el documento.”*

## **Respuesta proceso de Auditoría**

Se observó que el formato de oferta comercial citado se adjunto al aplicativo Olympus -SAE el día 14 de diciembre de 2016, fecha posterior a la remisión del presente informe como resultado del hallazgo citado, subsanando durante el ejercicio auditor.

10. En la evaluación de la comercialización de los siguientes inmuebles que provienen de la SAE con ID 44, 45, 46, 47, 56, 57, 67, 81, 94, se observó la participación de más de un oferente en la puja, no obstante no se evidenció “el acta de adjudicación de las ofertas rechazadas”, lo anterior incumpliendo “*el procedimiento para la selección de ofertas mediante oferta pública simple, que indica que en caso de encontrar causales de rechazo, se carga en el aplicativo la oferta, se informa al oferente la causal de rechazo y el coordinador de inmuebles debe incluir acta de adjudicación de las ofertas que hayan sido rechazadas.*”

## **Comentarios de la sucursal.**

*“Revisado este punto es importante efectuar las siguientes precisiones:*

- *El acta de adjudicación de los bienes de la SAE contempla únicamente la inclusión de las ofertas aprobadas y del orden de elegibilidad que se tenga, en ese sentido no aplica incluir las rechazadas. Así las cosas, revisando el Flujo del Procedimiento, la actividad 18 establece comunicar al cliente y actualizar el aplicativo, aspecto este último que no ha sido desarrollo aún, para que podamos subir las ofertas rechazadas. Las cartas de rechazo remitidas a los diferentes clientes, se encuentran en el aplicativo Módulo de Gestión.”*

## **Respuesta proceso de Auditoría**

Dentro de la normatividad actual para la comercialización de los inmuebles provenientes de la SAE se establece el acta de adjudicación para ofertas rechazadas, documento que debe ser observado por la sucursal al momento de la comercialización, de otra parte este documento podría ser cargado en el aplicativo al igual que los otros sin perjuicio que se realice el desarrollo citado en la respuesta.

11. Se verificó el inmueble con Id 56 proveniente de la SAE, del cual no se evidenció la fotocopia de la cedula de ciudadanía y del RUT, de oferente, así mismo el ID 141 no tiene la consulta CIFIN contraviniendo los requerimientos del *procedimiento para la selección de ofertas mediante oferta publica simple; donde indica que se debe realizar el estudio del oferente consultando antecedentes de la contraloría, procuraduría, judiciales, CIFIN y anexando fotocopia del RUT y de la cedula de ciudadanía.*

## **Comentarios de la sucursal.**

*“En cuanto a este punto efectuamos los siguientes comentarios:*

- ✓ ID 56: En relación con la fotocopia de la cédula fue anexada oportunamente por el cliente y se cargó en la pública en su oportunidad, como se evidencia en el pantallazo adjunto, sin perjuicio de ello está en el módulo de gestión para su verificación, ver pantallazo de evidencia, Con relación al RUT de acuerdo al FOC “DOCUMENTOS QUE SE DEBEN ADJUNTAR PARA EL ESTUDIO DE LA OFERTA PARA PERSONA NATURAL”, no es un documento exigido en dicho formato para la presentación de ofertas.*
- ✓ ID 141; El documento desde la presentación la oferta se encuentra en las carpetas de la pública creada por tercero, sin embargo en el aplicativo puede evidenciarse.”*

## Respuesta proceso de Auditoría

Se observó que la consulta CIFIN del ID 141 y la fotocopia de la cedula de ciudadanía del ID 56 se adjuntaron al aplicativo Olympus -SAE el día 14 de diciembre de 2016, fecha posterior a la remisión del presente informe como resultado del hallazgo citado, subsanando durante el ejercicio auditor el hallazgo. Por otra parte, la fotocopia del RUT en el formato de oferta comercial no lo exige para personas naturales en la compra de inmuebles, pero si lo exige en la circular 069 numeral 4.3.4.4 evaluación de la oferta, frente a lo anterior es procedente alinear los formatos y la circular normativa 69.

12. Se verificó que los inmuebles con ID 56 y 94 que pertenecen a la SAE, no se obtuvo evidencia de la Escritura pública en el aplicativo o físico, lo anterior, incumpliendo *“el procedimiento para la formalización de ventas.”*

## Comentarios de la sucursal.

*“Respecto a este punto nos permitimos informar:*

*✓ ID 56: Este documento está cargado en la carpeta Pública de oferentes y Se encuentra cargado la Escritura pública en el aplicativo.*

*✓ ID 94: Escritura en proceso de registro, una vez se obtenga el mismo, el cliente aportara el folio y la escritura pública de compraventa, por lo cual no aplica aún tener el cargue de dicho documento.*

*✓ ID 65: La escritura de compraventa se encuentra actualizada en aplicativo.”*

# Hallazgos

## Respuesta proceso de Auditoría

Se observó que la escritura publica para el Id 56 citada se adjunto al aplicativo Olympus - SAE el día 14 de diciembre de 2016, fecha posterior a la remisión del presente informe como resultado del hallazgo citado, subsanando durante el ejercicio auditor el hallazgo. Así mismo, se evidencio que el documento para el Id 65 se encontraba cargado en el aplicativo y el Id 94 se encuentra en proceso de registro, razón por la que no se evidencia cargue del documento en mención.

13. Se verificó que los inmuebles con Id 18022 y 18078 no cuentan con la fotocopia de RUT, incumpliendo con el numeral 4.3.4.4 *“evaluación de la oferta” de la circular normativa 69.*

## Comentarios de la sucursal.

*“Con relación al RUT de acuerdo al FOC **“DOCUMENTOS QUE SE DEBEN ADJUNTAR PARA EL ESTUDIO DE LA OFERTA PARA PERSONA NATURAL”**, no es un documento exigido en dicho formato para la presentación de ofertas”*

## Respuesta proceso de Auditoría.

En la circular 069 numeral 4.3.4.4 evaluación de la oferta que cita *“El coordinador de inmuebles que active la puja deberá verificar formato de oferta debidamente suscrito y diligenciado, fotocopia de la cedula de ciudadanía, consultar boletín de responsables fiscales de la contraloría de la republica, fotocopia de RUT, revisión certificado de la cámara y comercio (para personas jurídicas)”*. Por lo anterior, es conveniente que se definan claramente los procesos y requerimientos, realizando seguimientos oportunos y logrando una adecuada articulación entre la normatividad y formatos que se manejan actualmente en la entidad.

Es importante resaltar que el formato de oferta comercial no exige el RUT para persona natural, si lo exige la circular normativa 069 en su numeral 4.3.4.4.

14. Se evaluó el avance y desarrollo del sistema de gestión de calidad, evidenciando que de las 266 obligaciones de cartera seleccionadas en la muestra en 217 obligaciones las actas de comité de aprobación no se encontraban firmadas, lo anterior incumpliendo el numeral 5.2.1 *atribuciones y competencias por montos* de la circular normativa No 100 que indica *“Las decisiones de las operaciones en los diferentes comités, deberán elevarse en Actas que serán validadas y firmadas por los miembros asistentes del mismo.”*

# Hallazgos

## Comentarios de la sucursal.

*“En relación con este punto es importante precisar que las Actas de comité son automáticas en el aplicativo cobra, en ese sentido finalizado el comité son firmadas por los integrantes del mismo en el sistema. En ese sentido no hay lugar a que estos formatos estén firmados.*

*Así las cosas no es procedente la suscripción del físico, como quiera que el sistema tiene validado y guardadas cada una de las actas de comité, para lo cual puede evidenciarse en los casos mencionados su respectiva firma.”*

## Respuesta proceso de Auditoría

Considera el equipo auditor que lo expresado por los auditados difiere del numeral 5.2.1 el cual expresa “Las decisiones de las operaciones presentadas en los diferentes Comités, deberán elevarse a Actas que serán validadas y firmadas por los miembros asistentes a los mismos”. si el documento se imprime este deberá ser firmado para que tengan validez frente al sistema de gestion de calidad como un registro controlado.

# Hallazgos

15. Verificadas las obligaciones seleccionadas en la muestra, se evidenció que las siguientes obligaciones 10600300281-10600300282, 10602010498-10602010499-10602010500 10620000142 y 10628002548 no tienen la consulta Word Check, contraviniendo el numeral 5.2.1 de la circular normativa 100.

## **Comentario de la Sucursal.**

*“Revisado este punto, se evidencia en las obligaciones 10600300281-10600300282 del titular TWISTER FLOWERS CI SAS Nit 832011473, que fueron efectuadas las consultas, estando cargadas en cobra en la pestaña "Documentos de la obligación" puntualmente en la obligación 10600300281. En la obligación 10628002548 de PABLO ANTONIO PEREZ, cc 79.637.138 se evidencia en el aplicativo cobra cargada la consulta, Obligación No. 10620000142 a nombre de EDINSON ALFONSO PEROZA: Se evidenció la consulta y se encuentra cargada en el aplicativo, donde se puede apreciar que corresponde a la fecha en la cual se miro el negocio. Nota : Estas Obligaciones corresponden a un solo cliente llamado BALDOMERO URREGO. (10602010498-10602010499-10602010500), sobre el cual no obstante que se contaba con la Consulta Word check, no se logró obtener su copia, sin perjuicio de ello se procedió a realizar la consulta y no evidencia reporte adverso.”*

# Hallazgos

## **Respuesta proceso de Auditoría.**

En el ejercicio auditor, se identificó que la consulta Word check de las obligaciones numero 10600300281-10600300282, 10620000142 y 10628002548 se encontraban cargadas en el aplicativo COBRA en las fechas correspondientes, así mismo se evidenció que las siguientes obligaciones 10602010498-10602010499-10602010500 a nombre de Baldomero Genaro Urrego Ramírez no tiene la consulta Word Check.

16. En la revisión de la obligación 13801000088, no se evidenció la declaración de origen de fondos incumpliendo lo establecido en el manual de conocimiento del cliente y el numeral 5.3.1 de la circular normativa 100.

## **Comentario de la sucursal.**

*“No se evidencio. Se acepta el hallazgo.”*

# Observaciones

1. Es recomendable que cuando se realicen las suspensión de la puja por temas administrativos de CISA la justificación quede plenamente documentada e incluida en la respectiva acta de comité.
2. Verificada la información de las actas de comités de aprobación de las normalizaciones de cartera en la sucursal Bogotá, realizadas durante el periodo octubre 2015 a octubre 2016, se observaron inconsistencias entre las fechas de la sesión del comité registradas en aplicativo Cobra y las indicadas en el acta física, lo anterior no permite una adecuada trazabilidad de las negociaciones así como la armonización, coherencia y uniformidad en la información de la entidad.
3. En la verificación de la documentación de los inmuebles comercializados por la sucursal se observó que no se están adjuntando en la carpeta, acta o en el aplicativo Olympus la totalidad de los documentos de los diferentes oferentes participantes en los diferentes procesos de puja, por lo que es conveniente que se deje evidencia de estos soportes para verificar la información, y tener una adecuada trazabilidad de las negociaciones realizada.
4. Se observó en sesenta y dos (62) obligaciones de cartera que en el formato de solicitud de persona natural y/o jurídica no tiene diligenciada la fecha de recibido, y dos (2) en las que no se diligencia la fecha de elaboración, es conveniente que todos los campos del formulario estén debidamente diligenciados.
5. En la verificación de las carpetas de inmuebles y cartera la muestra se evidenció que el 90% se encontraban mal foliadas, con tachones y enmendaduras, incumpliendo la normatividad actual frente al archivo y custodia de los documentos, igualmente, se materializa el riesgo denominado “Deterioro o pérdida documental de la entidad por inadecuada gestión o inadecuada seguridad física del custodio”.

# Recomendaciones

1. Se recomienda analizar los conceptos jurídicos internos vs los conceptos jurídicos externos que le permitan a la entidad fundamentar las acciones realizadas y que se tomen decisiones adecuadas frente a la consistencia jurídica de CISA.
2. Se sugiere establecer o diseñar mecanismos de control y medición que permitan que la documentación generada en la sucursal y archivada en las diferentes carpetas, sea consecuente con las directrices establecidas por el Sistema, de tal manera que este cumpla con su finalidad de eficacia, eficiencia y efectividad, dado el grado de madures que tiene el Sistema de Gestión de la Calidad en la Entidad.
3. Se recomienda establecer los riesgos a los que se encuentra expuestos los procesos que se llevan a cabo en la Sucursal Bogotá, los cuales deben esta alineados con las políticas de Administración del Riesgo que maneja la Gerencia de Planeación al interior de la Entidad
4. Se sugiere elaborar un Plan de Acción para la sucursal articulado con el Direccionamiento Estratégico de la Entidad, que le permita establecer las estrategias planteadas con el fin de alcanzar los objetivos previstos en cada vigencia

# Recomendaciones

5. Se recomienda armonizar el consecutivo automático de los Comité de Sucursal Bogotá, a fin de que no se presenten diferencias con las actas físicas ni inconsistencias en su consecutivo y fecha para generar mayor credibilidad y transparencia al interior del procedimiento evaluado.
6. Se recomienda que el líder del proceso defina los documentos que deberán ser físicos y cuales serán magnéticos en las negociaciones según su importancia para que hagan parte de las carpetas en custodia, tal como lo exige el programa de gestión documental.

# Conclusiones

La Oficina de Control Interno concluye que la Sucursal Bogotá cumple parcialmente los Procedimientos y las Circulares Normativas, existiendo varios aspectos susceptibles de corrección y/o mejora que deben ser identificados y ajustados de acuerdo con los hallazgos y observaciones establecidos en el presente informe, los cuales han sido objeto de recomendación por parte del equipo auditor.

Así mismo, en el normal desarrollo de las tareas asignadas, para llevar a cabo la gestión institucional, presenta debilidad en la identificación de riesgos, así como en la efectividad de los controles que permitan disminuir, prevenir y corregir las falencias y omisiones evidenciadas en la etapa de ejecución de la Auditorías Internas de Gestión realizada a la sucursal Bogotá.

Esta Oficina valora la disponibilidad y oportunidad en la información requerida y la atención prestada al equipo auditor durante la etapa de ejecución, es importante resaltar la cordialidad, disponibilidad y atención prestada por los servidores públicos de la Sucursal Bogotá, al equipo auditor mostrando un alto grado de responsabilidad frente a la cultura del control.

**Elaboró:**

Original Firmado  
**Zulma Janneth Cristancho Jaimes**  
Auditora

Original Firmado  
**Dervin Junior Acosta Navarro**  
Auditor

Elaboró y **Aprobó**  
Original Firmado  
**Elkin Orlando Angel Muñoz**  
Auditor Interno

Fecha de elaboración: diciembre de 2016

Fecha de aprobación: diciembre de 2016