

INFORME DE AUDITORIA

NOMBRE DEL PROCESO: CISA – Sucursal Barranquilla

INFORME PRELIMINAR: 01/12/2017

INFORME DEFINITIVO: 14/12/2017

1. INTRODUCCIÓN.

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

En cumplimiento al Programa General de Auditorías aprobado en el mes de enero de 2017, por el Comité Asesor de Junta Directiva de Auditoria, la Oficina de Control Interno realizó Auditoria Interna de Gestión a la Sucursal Barranquilla, de conformidad al Plan de Auditorias dado a conocer con anterioridad al Gerente de la sucursal como responsable, cuyo propósito principal de la auditoría de gestión, fue verificar la existencia y efectividad de los controles, la correcta administración de los riesgos y efectuar las recomendaciones necesarias en pro del mejoramiento continuo del proceso, lo cual redundará en el cumplimiento de la Misión y los Objetivos Institucionales.

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Evaluar la efectividad de los controles existentes, el manejo de los riesgos e indicadores, la pertinencia y oportunidad de los procedimientos establecidos en las circulares normativas de la Entidad, como también el cumplimiento de la política y normatividad legal vigente aplicable a los procesos, generando una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación.

3. ALCANCE

La Oficina de control interno realizó Auditoría Interna de Gestión a los procesos y procedimientos establecidos en las circulares internas, políticas y normatividad legal vigente, para el periodo comprendido entre el 1° de enero de 2016 y el 31 de octubre de 2017.

INFORME DE AUDITORIA

Esta auditoría se llevó a cabo en atención a las normas y técnicas de auditoría generalmente aceptadas, con fundamento en normas internacionales de auditoría basadas en riesgos, la guía de auditoría para entidades públicas versión 2, Estatuto de Auditoría Interna y el Modelo Estándar de Control Interno MECI-2014, auditoría que se realizó del 27 de noviembre al 15 de diciembre de 2017.

4. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

4.1. REUNIÓN DE APERTURA, CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL DECRETO 1499 DE 2017 Y EL MANUAL OPERATIVO.

Siendo las 8:15 a.m. del día 27 de noviembre de 2017, con la participación del Gerente de la Sucursal y todo su equipo de trabajo, en la sala de juntas de la sucursal se da inicio a la reunión de apertura de la Auditoría Interna de Gestión, en cumplimiento al Programa Anual de Auditorías, el cual se desarrolla con fundamento en el Plan de Auditorías dado a conocer al Gerente de la Sucursal con anterioridad a la etapa de ejecución de la Auditoría Interna.

Así mismo el Auditor Interno procede a realizar la capacitación a todos los asistentes, en cumplimiento al Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, y su Manual Operativo, “Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG”. La capacitación se desarrolló con el material entregado por el DAFP, en el X encuentro transversal de Control Interno, allí se expusieron los conceptos generales del MIPG, las siete (7) dimensiones del modelo, las 10 entidades líderes de política que integran el Consejo para la Gestión y el Desempeño, la estructura y operación del modelo, las 16 Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que desarrollan cada dimensión.

Se termina la presentación con una breve explicación sobre el cumplimiento normativo que soporta el citado Decreto, en cumplimiento al artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, el cual establece que se deben integrar los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de Calidad y que este Sistema se debe Articular con el Sistema de Control Interno, para que el MIPG sea el mecanismo que facilite la integración y articulación del modelo, así mismo se describe la asignación de responsabilidades y roles para la gestión del riesgo y el control, el cual se distribuye en diversos servidores de la entidad, aquí se explica el compromiso que tiene cada servidor público de CISA, en relación con cada una de las tres (3) líneas de defensa descritas en el Manual Operativo, siendo las 9:00 a.m. con un conversatorio sobre el tema expuesto se da por terminada la sección.

INFORME DE AUDITORIA

4.2. EVALUACIÓN DE AUDITORÍAS ANTERIORES – SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNOS.

La sucursal no tiene a la fecha acciones de mejora pendientes por gestionar relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión, como tampoco de las auditorías realizadas por la auditoría interna.

4.3. ORDENES DE SERVICIO

De la revisión realizada al proceso se evidenciaron las siguientes inconsistencias que podrían contrariar y poner en riesgo la aplicación de los principios de la contratación pública como lo son la transparencia, la responsabilidad y la economía, y por consiguiente los principios que integran el proceso de selección de oferentes por parte de las entidades estatales según el artículo 2 de la ley 80 de 1993, principios entre los que se comprenden la libertad de concurrencia, la igualdad entre los oferentes, la publicidad y la planeación del contrato.

Se tomó una muestra del 100% de las órdenes de servicio celebradas por la sucursal – Barranquilla en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2016 (9) y el 31 de octubre de 2017 (15), las siguientes son las observaciones presentadas:

# DE ORDEN	PROVEEDOR
OS-013-2016	BAJO CERO SAS
OS-020-2015	HOTELES DE LA 53 SAS
OS-025-2016	PROTECCION & EXTINTORES LTDA.
OS-062-2016	GRUPO GP CONSTRUCCION Y SERVICIOS S.A.S.
OS-068-2016	CENTRO COMERCIAL PASEO DE LA CASTELLANA SEGUNDA ETAPA
OS-019-2016	HOTELES VIA DEL MAR SAS
OS-029-2016	INVERSIONES TURISTICAS DEL CARIBE LTDA. Y CIA S.C.A
OS-083-2016	BARRANQUILLA SALSA S.A.S.
OS-016-2016	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANQUILLA

# DE ORDEN	PROVEEDOR
OS-301-2017 BAQ	VICTOR ANAYA RIOS
OS-302-2017 BAQ	BAJO CERO S.A.S
OS-303-2017 BAQ	REPARAMUS S.A.S
OS-304-2017 BAQ	Hoteles de la 53 S.A.S
OS-305-2017 BAQ	Inversiones Turísticas del Caribe Ltda. y Cía. S.C.A.
OS-306-2017 BAQ	REPARAMUS S.A.S
OS-307-2017 BAQ	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANQUILLA

INFORME DE AUDITORIA

OS-308-2017 BAQ	CARLOS VICENTE RUEDA SANDOVAL
OS-309-2017 BAQ	PROTECCION & EXTINTORES LTDA.
OS-310-2017 BAQ	MASTERBOX INTERNACIONAL S.A.S.
OS-311-2017 BAQ	AGENCIA A VIAJAR EXPRESS S.A.S.
OS-312-2017 BAQ	SEPPSA FUMIESPECIAL S.A.S.
OS-313-2017 BAQ	GM&M INGENIERIA DESARROLLO Y CONSTRUCCION S.A.S.
OS-314-2017 BAQ	ARQUIAVALÚOS S.A.S.
OS-315-2017 BAQ	ARQUIAVALÚOS S.A.S.

A partir del anterior listado se relacionan aquellas que presentan observaciones:

4.3.1. *OS-304-2017* Frente al citado proceso de selección el equipo auditor evidenció:

El estudio de ofertas, el cual resulta ser vinculante para el citado proceso de selección se realizó con una misma cadena hotelera compuesta por distintas filiales, lo cual impide tener un espectro amplio de las condiciones del mercado hotelero en la ciudad.

Adicionalmente la Auditoria Interna observa con preocupación el hecho de que la Vicepresidencia Jurídica de la entidad no haya definido unos criterios claros para la estructuración de puntuación adicional por valor agregado en este tipo de concursos, quedando actualmente faltos de objetividad, sin un beneficio real para la entidad y afectando el principio de igualdad al que se deben ver sometidos los oferentes en virtud de los principios de la contratación pública y la función administrativa.

4.3.2. *OS-305-2017* Frente al citado proceso de selección el equipo auditor evidenció:

Las propuestas realizadas por los oferentes no discriminan de igual manera el precio. Si bien el oferente adjudicatario ha garantizado el precio total utilizado para la comparación, la observancia de la discriminación en el precio permite garantizar la selección objetiva del contratista.

4.3.3. *OS-307-2017 / OS-308-2017 / OS-020-2016*: Frente a los citados procesos de selección el equipo auditor evidenció:

Se observa que el formato diseñado por el área jurídica de Central de Inversiones para la selección de contratistas en la celebración de órdenes de servicio no garantiza el principio de selección objetiva, toda vez que no se adapta a las necesidades de la sucursal.

INFORME DE AUDITORIA

Este formato asigna tres criterios únicos para el otorgamiento de puntaje, que en ocasiones y dependiendo del tipo contractual resultan inútiles o que se prestan para la incorrecta implementación de factores como puntaje por valor agregado.

4.3.4. OS-314-2017 / OS-315-2017 / OS-301-2017: Frente a los citados procesos de selección el equipo auditor evidenció:

- a. Los avalúos se encuentran tipificados en el marco de las consultorías. Por lo cual, según lo establecido en la circular 044 (Manual de Contratación) en su artículo 33 párrafo segundo, se establece la limitación a la contratación de consultorías mediante la modalidad de orden de servicios, salvo autorización expresa del presidente, el vicepresidente, o apoderado para la contratación. Autorización que no se evidencia en la carpeta contractual. Es de resaltar que el mencionado artículo es confuso en su redacción, por lo cual se ha solicitado a la vicepresidencia jurídica dar la interpretación correspondiente, frente a lo cual no se ha obtenido respuesta alguna.

Adicionalmente, al tratarse de consultorías, la ley 80 de 1993 ha resaltado la importancia que tiene la experiencia del proponente para garantizar el principio de selección objetiva. Si bien la Central de Inversiones goza de un régimen contractual especial, este debe garantizar los principios de la contratación pública y la función administrativa. Se observa que la entidad en el presente contrato usa el precio como factor preponderante y no se pronuncia por factores relevantes en la consultoría, los cuales van más allá del precio. Misma redacción del primero.

- b. Adicionalmente para las ordenes OS-314-2017 / OS-315-2017 se observa que el formato diseñado por el área jurídica de Central de Inversiones para la selección de contratistas en la celebración de órdenes de servicio no garantiza el principio de selección objetiva, toda vez que no se adapta a las necesidades de la sucursal.

Este formato asigna tres criterios únicos para el otorgamiento de puntaje, que en ocasiones y dependiendo del tipo contractual resultan inútiles.

En el presente caso se presenta una innecesaria asignación de puntaje a la entrega del informe de consultoría contratado en un término máximo de 15 días.

4.3.5. OS-013-2016: Frente al citado proceso de selección el equipo auditor evidenció:

Se asignó puntaje al proponente que ofrecía un tiempo de entrega inferior a 15 días, sin establecerse en la orden de servicio mecanismo alguno que garantice la

INFORME DE AUDITORIA

entrega del producto en el tiempo propuesto, lo cual podría acaecer en una vulneración del principio de selección objetiva.

Respuesta observación informe preliminar:

Revisadas y analizadas las órdenes de servicio observadas por el auditado al informe preliminar, el equipo auditor no las considera validas como soporte para desvirtuar lo observado en el presente informe, por consiguiente se deben establecer acciones de mejora en relación con las órdenes de servicio evaluadas, en pro del mejoramiento continuo.

4.4. INMUEBLES

El proceso auditor dividió el estudio de los inmuebles comercializados por la sucursal Barranquilla en dos grupos, el primero conformado por los inmuebles propiedad de Central de Inversiones S.A. y un segundo grupo conformado por los inmuebles propiedad de la Sociedad de Activos Especiales – SAE, y que son comercializados por Central de inversiones bajo el contrato interadministrativo 011 de 2015.

Se tomó una muestra de 10 inmuebles para el primer grupo, equivalente al 83% de la totalidad de inmuebles comercializados.

4.4.1 INMUEBLES COMERCIALIZADOS PROPIEDAD DE CISA.

Respuesta observación informe preliminar:

En relación con este ítem y de acuerdo con las observaciones realizadas por el auditado, el equipo auditor revalido lo observado y realizó los ajustes correspondientes.

Inmueble 18933

- El contrato de promesa de compraventa en su cláusula tercera resulta ineficaz toda vez que por medio de la suscripción de un contrato de promesa de compraventa no se puede entender realizada la transferencia del derecho de dominio.
- El formulario de oferta presenta un error en su diligenciamiento, toda vez que el oferente no manifiesta su condición de ocupante del inmueble en la casilla diseñada para ello en el formato.

INFORME DE AUDITORIA

a. *Inmueble 16992*

- En la carpeta del inmueble, o en la carpeta de comités de inmuebles no se evidenció el sobre que contenía la oferta ganadora realizada por el inmueble.
- Se evidencia la ausencia del recibo de pago que permita constatar el pago inicial ofertado, lo cual impide constatar la realización de la correspondiente consignación en el término estipulado por la circular 069 y el contrato de promesa de compraventa.
- No se evidencia en la carpeta copia del contrato de compraventa o de la escritura pública inscrita en la oficina de instrumentos públicos, así como tampoco copia alguna del folio de matrícula inmobiliaria obtenido de manera previa a la celebración del comité de inmuebles.

b. *Inmueble 18809*

- La cesión de uno de los extremos contractuales carece del correspondiente estudio world check y demás estudios necesarios para corroborar la legalidad de los fondos utilizados para la adquisición del inmueble.

c. *Inmueble 18796*

- La cesión de uno de los extremos contractuales carece del correspondiente estudio world check y demás estudios necesarios para corroborar la legalidad de los fondos utilizados para la adquisición del inmueble.
- Se evidencia la ausencia del recibo de pago que permita constatar el pago inicial ofertado, lo cual impide constatar la realización de la correspondiente consignación en el término estipulado por la circular 069 y el contrato de promesa de compraventa.
- No se evidencia en la carpeta copia del contrato de compraventa o de la escritura pública inscrita en la oficina de instrumentos públicos, así como tampoco copia alguna del folio de matrícula inmobiliaria obtenido de manera previa a la celebración del comité de inmuebles.

d. *Inmueble 16829*

- Se evidenció que el pago inicial pactado se realizó de manera extemporánea.
- La suscripción de la promesa de compraventa es extemporánea, pues no se encuentra acorde con las disposiciones de la circular 69 que regulan esta materia.

INFORME DE AUDITORIA

- La circular 069 establece “CISA cuenta con un plazo máximo de 25 días calendario a partir de la fecha de presentación de la oferta de compra, hasta la comunicación de la decisión al oferente, sea esta aceptación o negación de oferta”, estipulación que en el presente proceso de puja no fue cumplido por la entidad.

e. Inmueble 18932

No se evidencia en la carpeta copia del contrato de compraventa o de la escritura pública inscrita en la oficina de instrumentos públicos, así como tampoco copia alguna del folio de matrícula inmobiliaria obtenido de manera previa a la celebración del comité de inmuebles.

f. Inmueble 18778

El avalúo realizado al inmueble el día 28 de julio de 2016 no se encuentra suscrito por el evaluador.

Adicionalmente y de manera general frente a las carpetas de inmuebles, no se tiene organización temática ni se identifican frente al comité de aprobación y carpeta que contiene la información del inmueble, Así mismo los expedientes superan el tope de 200 folios establecidos en el Acuerdo AGN 042 de 2000.

4.5. CARTERA

El Proceso auditor tomo una muestra de 30 procesos de un universo de 194 procesos de recuperación de cartera llevados a cabo por la sucursal Barranquilla y que se encontraban en estado de “incumplimiento” del acuerdo de pago lo cual equivale a un 17% de la totalidad de los procesos de recuperación de cartera adelantados por la sucursal en el periodo que comprende la presente auditoria, es de resaltar que la muestra fue limitada por el tiempo de entrega de los documentos solicitados.

Respuesta observación informe preliminar:

En lo referente a cartera, una vez revalidadas las observaciones realizadas por el auditado, el equipo auditor realizó los ajustes correspondientes a los procesos de normalización de cartera evaluados, como se describen en los siguientes cuadros:

INFORME DE AUDITORIA

OBSERVACIONES - NORMALIZACION DE CARTERA - VIGENCIA 2017				
No.	ID CLIENTE	NOMBRE	OBLIGACION	OBSERVACIONES
1	9001088869	ECOLPROD C. I. LTDA	10625001324	1. El formato no tiene fecha. 2. Acuerdos incumplidos desde el 2016
2	72187506	EDUARDO PEREZ	10632000159	1. Sin observación
3	85461271	ROBERTO LINCE	10632000202- 10632000203	1. Sin observación
4	49745664	ROJAS MORALES MARTA LORENA	15703000067	1. Pedir concepto a jurídica en tema hipotecario
5	22733619	JANNER TATIANA ROA DE LA HOZ	11401013373	1. Proceso Ejecutivo para reiniciar por incumplimiento.
6	22410883	GUERRA GACHARNA MARIA G	13502000022	1. No cuenta en el aplicativo con la ratificación del acuerdo.
7	73168761	AVILA GONZALEZ JUAN CARLOS	10611000724- 16101003986	1. No se ha efectuado pago sobre el acuerdo de pago, ultima gestión cliente 15/11/2007
8	98551568	SANCHEZ RESTREPO BAYRON LEON	10607001778	1. Formato sin fecha de recepción, aprobado por brigada debe octubre y noviembre, sin seguimiento.
9	23144227	REBOLLEDO CABARCAS MARIA ESTHER	10625000349	1. Se aplica la brigada correctamente - verificar aplicación del pago del mes de noviembre.
10	91275229	BAEZ SIERRA EDGAR	10609003253	1. Revisar el proceso judicial, determinar acciones tomadas para evitar el desistimiento tácito.
11	32678088	HADECHINE L BETTY	15701000514	1. Formato sin fecha de recibo.
12	830085780	SHOW AND TRADE MARKETING VIVENCIAL S A S	10639000305- 10642000358	1. Formato sin fecha de recepción ni diligenciamiento, no se puede establecer fecha de la negociación.
13	73548624	MONTES RIVERA RODRIGO MIGUEL	101010032365	1. Sin observación
14	57301510	LLANOS CAMPO CARMEN	15701000151	1. Se hizo contacto el 22 de noviembre para un pago de \$1.500.000 realizar seguimiento para ratificar el acuerdo
15	32835778	MARIA MARGARITA COBA PALMA	11401013375	1. Se presenta error en la fecha de cargue de la oferta toda vez que establece que es de 2014 y el acuerdo es de fecha 2017
16	84046231	JUAN ALBERTO VALENCIA PINEDA	10639000195	1. Formato sin fecha de recepción, incumplido desde julio abono 03 de noviembre con abonos parciales de la cuota pactada.
17	79479962.00	JOAQUIN ANTONIO JIMENEZ HERNANDEZ	10621000737.00	1. Revisar con el área jurídica el estado del remate, dado que el cliente no cumplió con el pago de los 12 millones de acuerdo con lo firmado el 5 de abril de 2017 de lo cual solo ha pagado 10 millones

Fuente: Carpetas Físicas vs Aplicativo COBRA - Nov / 2017

OBSERVACIONES - NORMALIZACION DE CARTERA - VIGENCIA 2016				
No.	ID CLIENTE	NOMBRE	OBLIGACION	OBSERVACIONES
1	70137485.00	OSPINA MARIN CARLOS MARIO	10609002594- 16101003680- 16101003681	1. Revisar el proceso jurídico con el incumplimiento de acuerdo se debera reactivar el proceso de remate.
2	30769779	QUINTANA DE MORALES ESPERANZA	11603001474	1. Sin observación
3	45421182	RAMIREZ RAMOS ADALCY	15701000255	1. Revisar la marca de la obligación "Garantía real sin soportes" 2. No se soporta la aplicación de la brigada. 3. Recaudo sin regularidad
4	72154243	JULIO CASTRO DANILO	15703000075	1. Se presenta error en la carta de aprobación, toda vez que se hace referencia a una obligación del FNG siendo del ISS como se menciona en la referencia. 2. Así mismo nunca ha realizado pago sobre el acuerdo, revisar judicialización, ultimo contacto efectivo octubre 2017.
5	51947879.00	URBINA DUARTE MARIA ELISA	10628001736	Sin observación
6	45537484	RITA SERPA SANCHEZ	11401013383	1. Acuerdo pendiente de judicialización se han cancelado \$3.000.000 de \$10.785.000 ultima cuota pagada 13/07/16.
7	22484962	BERMUDEZ GUIDO NELLY DE	12101000116	1. Acuerdo con dos cuotas pendientes se debe tener mayor contacto con el cliente ultimo contacto julio 2017
8	72177350.00	SARA FONTALVO JOSE LUIS	15701000193	1. No se cumple el acuerdo , ultimo contacto efectivo febrero de 2017, pago unico de 350 en septiembre /16
9	800180544.00	RENTA CARROS LIMITADA	10612000996- 16101005416- 16101005417	1. Último contacto efectivo sep 2017 no se ha establecido acuerdo efectivo
10	800077683.00	EXPOART LIMITADA	10610004291- 16101005238- 16101005239	1. Con el incumplimiento del acuerdo se debe reiniciar la acción de remate
11	32627993	DE LAS SALAS PASTOR MERCEDES	15702000019	1. Sin observación
12	33148020	PAJARO CANTILLO CELINA	15701000419	1. Último contacto 29 nov de 2017, se informa de pagos que son efectivos}
13	8759332.00	VARGAS GUTIERREZ JAVIER MANUEL	10616000060- 10621000095- 16101000649	1. Se realizo acuerdo de pago sobre las obligaciones 60 y 49 de fecha 10/2017, se debera ajustar las carpetas sobre clientes no se evidencia la información entre carpetas
14	819004242	FUNDACION SOCIAL EXDUCERE	10619000421	1. Se debe verificar el impulso procesal, ultimo pago 28/10/2017

Fuente: Carpetas Físicas vs Aplicativo COBRA - Nov / 2017

INFORME DE AUDITORIA

De los procesos revisados se resaltan de manera general que no se tienen carpetas de clientes unificadas en donde se pueda evidenciar la trazabilidad de las negociaciones, dado que se realiza el archivo por cada uno de los Comités en los cuales se realiza la negociación, generando reprocesos y dejando como guía para el seguimiento únicamente lo registrado en el aplicativo.

Adicionalmente se deberá realizar el ajuste al formato de carta de aceptación toda vez que se define que “para formalizar el acuerdo se debe anexar la copia de la consignación” con la cual se entiende aceptado el acuerdo, situación que no está siendo atendida toda vez que el pago se registra directamente en el aplicativo y los soportes documentales no son adicionados a la carpeta del cliente.

4.6. PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS RELACIONADAS CON LA SUCURSAL BARRANQUILLA.

En la presente vigencia se presentaron 8 PQRSD, las cuales se detallan a continuación:

No.	# radicado	Fecha Radicado	Clase Documento	Proceso	Observación
1	312643	19/10/2017	PQR	NORMALIZACIÓN DE CARTERA	Se gestiona sobre el aplicativo, no se da respuesta al cliente.
2	291118	23/06/2017	PQR	REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	derecho de petición, atendido el 26 de junio de 2017
3	281580	11/05/2017	PQR	NORMALIZACIÓN DE CARTERA	Se informa a la cliente de la brigada, no se realiza seguimiento sobre la suscripción del acuerdo
4	262236	06/02/2017	PQR	TERMINACIÓN DE PROCESOS	respuesta al cliente con oficio
5	276483	17/04/2017	PQR	NORMALIZACIÓN DE CARTERA	respuesta parcial sin gestión proceso terminado en 2007
6	278349	27/04/2017	PQR	TERMINACIÓN DE PROCESOS	respuesta en términos
7	273446	28/03/2017	PQR	NORMALIZACIÓN DE CARTERA	Se atiende la solicitud de manera telefónica
8	303425	01/09/2017	PQR	TERMINACIÓN DE PROCESOS	Respuesta en términos

FUENTE: Zeus – Flujos (enero – octubre 2017)

En reunión sostenida con la funcionaria responsable del proceso y el Gerente de la sucursal, se indica que las respuestas a las PQRD'S, deben ser atendidas por dirección general, generando un reproceso toda vez la información soporte debe ser enviada desde la sucursal para ser incorporada en la respuesta, aumentando los tiempos de respuesta; así mismo como se evidencia en el cuadro descriptor las respuestas corresponden a procesos de normalización de cartera, sin seguimiento alguno.

INFORME DE AUDITORIA

4.7. EVALUACIÓN DE RIESGOS DEL PROCESO:

En reunión realizada con la Gerencia de Barranquilla, relacionada con la administración del riesgo, se informa al igual que en la Sucursal Barranquilla, que estos son manejados directamente desde la Dirección General de CISA, sin contar con una retroalimentación que les permita a las sucursales realizar los correspondientes reportes de materialización y seguimiento a los controles, como responsables de la implementación de los mismos.

De lo anterior, el equipo auditor procede a verificar a nivel de la sucursal los riesgos operativos identificados en la Matriz General de CISA y que le son aplicables:

PROCESO	DENOMINACIÓN DEL RIESGO	RIESGO MATERIALIZADO EN LA SUCURSAL
Gestión Integral de Activos	No realización de Ventas o Demoras en las Ventas de Inmuebles por temas operativos.	En auditoría interna de gestión al proceso de Gestión de Activos - Inmuebles, identificó la materialización del riesgo toda vez que se presenta desactualización de los avalúos de los siguientes ID 18815-17299-7902, no obstante de acuerdo con lo informado por la Gerencia de Inmuebles el incumplimiento esta dado por la no renovación del Contrato de Comercialización con la Alcaldía de Valledupar para el primer ID, situación que deberá ser atendida por la Sucursal, así mismo debido a la diferencia de áreas presentados en los dos ID siguientes a lo cual se deberá hacer seguimiento por parte de la Sucursal con la Gerencia de Inmuebles.
Gestión Integral de Activos	Inexactitud de la información ingresada al aplicativo de gestión de cartera	No se ha reportado materialización , no obstante de acuerdo con lo registrado en el presente informe se evidencia el cargue de formatos de oferta que no corresponden a los adjuntos en las carpetas físicas.
Gestión Integral de Activos	No saneamiento administrativo de inmuebles debido a la legalización inoportuna de los gastos del cupo rotativo.	No se ha reportado materialización
Gestión Integral de Activos	Falsedad en la información y documentación del oferente	No se ha reportado materialización
Gestión Jurídica del Negocio	Demora en la generación de los contratos de compra y/o venta de activos	Se evidencia la materialización del riesgo en las promesas de compraventa de los inmuebles comercializados en virtud de convenio interadministrativo suscrito con la SAE como se describe en el numeral 4.4.2 de presente informe auditoría
Legal	Incumplimiento del objeto contractual	No se ha reportado materialización
Legal	Interpretación indebida o errónea de normas	Se evidencia la materialización en la interpretación de la Circular Normativa 044 - "Manual de Contratación" en el uso de formato de Calificación de proveedores y en la interpretación del Artículo 32, para la contratación de Consultorías a través de ordenes de Servicio.
Gestión Integral de Activos	No actualización en centrales de riesgo	En auditoría interna de gestión al proceso de Gestión Integral de Activos - Cartera, se identificó la materialización del riesgo toda vez que desde la vigencia 2015 no se realizaba la actualización de los deudores en las centrales de riesgo, acción que ha sido atendida desde DG en el plan de mejoramiento suscrito por el responsable del proceso a partir de la auditoría de manera general.
Administrativa y Suministros	Deterioro o pérdida documental de la entidad por inadecuada gestión o inadecuada seguridad física del custodio.	No se ha reportado materialización , no obstante se informa al equipo auditor por parte del Coordinador de inmuebles la pérdida de expedientes de algunos inmuebles que debieron ser reconstruidos documentalmente.
Administrativa y Suministros	Mantenimiento no adecuado o no oportuno de la planta física.	No se ha reportado materialización
Administrativa y Suministros	Adquisición de bienes, servicios y suministros no oportunos, no económicos o inadecuados.	No se ha reportado materialización

FUENTE: Matriz de Riesgos Operativos CISA – 2017

Por lo anterior se evidencia que no se tiene conocimiento de los procedimientos aplicables a la Gestión de Riesgos, ni al manejo ni responsabilidad que como

INFORME DE AUDITORIA

ejecutor de controles tiene por su parte la Sucursal, según el componente de Administración de Riesgo del Manual Técnico - MECI, es responsabilidad de los líderes de proceso involucrar a todos sus equipos de trabajo, ya que son ellos quienes aplican los controles y pueden dar cuenta de su efectividad. Así mismo el líder debe socializar a su equipo los controles identificados con el fin de asegurar su comprensión y oportuna aplicación.

4.8. EVALUACIÓN DE INDICADORES.

La sucursal Barranquilla hace parte de la medición de los indicadores generales de proceso de Gestión Integral de Activos, en la cual el aporte dado por la sucursal es el siguiente según el reporte dado en el aplicativo ISOLUCION:

Gestión Integral de Activos

Indicador	Valor Real	Meta	Cumplimiento	Fecha	Tendencia
Cumplimiento de Metas de Recaudo	102.00	85.00	120.00%	30/06/2017	▲
Cumplimiento Números de Acuerdos de pago	85.00	85.00	100.00%	30/06/2017	▲
Disponibilidad Administrativa de Inmuebles.	94.00	90.00	104.44%	31/08/2017	▲
Gestión Comercial.	104.00	65.00	160.00%	31/08/2017	▲
Optimización de Costos	63.00	90.00	130.00%	31/08/2017	▼
Recaudo arrendamientos	97.00	85.00	114.12%	30/06/2017	▲
Total:			121.43%		

a. Cumplimiento de Metas Recaudo

RESULTADO	I TRIM	II TRIM	III TRIM
GLOBAL	110%	102%	SR (102%)
SUCURSAL	60%	47%	SR (51%)

SR: Sin Reporte en ISOLUCION

Fuente: ISOLUCIÓN (5/12/17)

Aunque se cuenta con la medición por parte del proceso responsable no ha sido actualizada la información en el aplicativo ISOLUCIÓN para el III trimestre, así mismo no se tiene análisis sobre el incumplimiento, situación que al ser indagada con el gerente indica no conocer el resultado de dichos indicadores, referencia el seguimiento hecho sobre las metas financieras presentadas ante comité de presidencia.

b. Cumplimiento # de Acuerdos de Pago

RESULTADO	I TRIM	II TRIM	III TRIM
GLOBAL	79%	85%	SR (61%)
SUCURSAL	183%	91%	SR (29%)

SR: Sin Reporte en ISOLUCION

Fuente: ISOLUCIÓN (5/12/17)

INFORME DE AUDITORIA

Aunque se cuenta con la medición por parte del proceso responsable no ha sido actualizada la información en el aplicativo ISOLUCIÓN para el III trimestre, al igual que el indicador de recaudo no se tiene conocimiento por parte del Gerente de la medición, no obstante se evidencia el nivel de cumplimiento de la sucursal para los trimestres I y II frente a la meta global.

c. Disponibilidad administrativa de inmuebles el comportamiento del indicador mensual es:

RESULTADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT
GLOBAL	95%	92%	92%	92%	90%	91%	96%	94%	SR	SR
SUCURSAL	97%	73%	77%	83%	98%	98%	97%	92%	SR	SR

SR: Sin Reporte en ISOLUCION

Fuente: ISOLUCIÓN (5/12/17)

d. Gestión Comercial

RESULTADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT
GLOBAL	101%	99%	93%	96%	100%	93%	101%	104%	SR	SR
SUCURSAL	78%	60%	0%	76%	52%	0%	0%	0%	SR	SR

SR: Sin Reporte en ISOLUCION

Fuente: ISOLUCIÓN (5/12/17)

Como fue mencionado en el informe a la Sucursal de Cali, el indicador deberá ser revisado y ajustado toda vez que de acuerdo con la fórmula establecida se calcula **a partir de las metas proyectadas del mes sobre el valor de los avalúos de los inmuebles vendidos**, no obstante el reporte dado por el proceso no corresponde al promedio dado por las 4 sucursales, como se evidencia en el reporte de los meses de marzo, junio, julio y agosto de 2017.

e. Optimización de Costos (indicador acumulado)

RESULTADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT
GLOBAL	3%	9%	29%	45%	52%	53%	59%	63%	SR	SR
SUCURSAL	0.30%	13.8%	23.84%	28%	33.4%	31.1%	45.1%	54%	SR	SR

SR: Sin Reporte en ISOLUCION

Fuente: ISOLUCIÓN (5/12/17)

f. Recaudo arrendamientos

RESULTADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT
GLOBAL	95%	97%	94%	97%	97%	97%	SR	SR	SR	SR
SUCURSAL	La sucursal no hace parte de este indicador									

SR: Sin Reporte en ISOLUCION

Fuente: ISOLUCIÓN (5/12/17)

Indicador desactualizado última medición reportada en el aplicativo fue al mes de junio de 2017, así mismo de acuerdo con lo registrado en el aplicativo ISOLUCION la sucursal no registra aporte para este indicador.

INFORME DE AUDITORIA

4.9. ARQUEO DE CAJA MENOR

El manejo y custodia de la caja menor está a cargo del doctor Jose de Jesus Echeverria Artera, Coordinador Administrativo y Financiero de la Sucursal, realizado el correspondiente arqueo que Caja Menor no se encontraron diferencias como se evidencia en el formato adjunto de arqueo de caja menor en aplicación del formato 04 de la CN 061, no obstante se resalta el uso de la misma para el pago de transportes en virtud de la gestión de comercialización y saneamiento de activos realizados por la Sucursal, situación que va en contravía frente a lo establecido en el memorando circular de apertura de caja menor que establece que el uso de esta será para gastos generados de manera eventual.

4.10. POLITICA DE AUSTERIDAD

En cumplimiento a la Directiva Presidencial 01 del 10 de febrero de 2016, se solicitó el plan o política de austeridad en la sucursal, a lo cual se informa que no se cuenta con una política de austeridad que le permita a la administración ejercer un control efectivo al cumplimiento normativo, así mismo no reciben lineamientos de la Dirección General relacionados con el tema.

Las observaciones puntuales sobre el cumplimiento de la normativa, se registran por parte de la Auditoría Interna en el informe trimestral de Austeridad y Eficiencia del Gasto Público que se envía al Representante Legal.

5. HALLAZGOS

5.1. Evaluado el componente de administración del riesgo, se evidencia desconocimiento y falta comunicación por parte de los líderes de los procesos a sus grupos de trabajo en la formulación, seguimiento y evaluación de los riesgos como se describe en el numeral 4.7 del presente informe, incumpliendo lo establecido el numeral 5.3 de la Circular Normativa 107.

Es de resaltar que la responsabilidad de este hallazgo recae sobre los Líderes de Proceso, encargados de identificar los riesgos y como responsables de la socialización y monitoreo permanente de los mismos.

5.2. Revisado el aplicativo ISOLUCIÓN, en relación con los indicadores se evidencio que estos no cumplen con la periodicidad establecida por el proceso, como se describe el numeral 4.8, evaluación de indicadores, incumplimiento con lo establecido en el numeral 10.1 del Manual del Sistema Integrado de Gestión – Versión 36.

INFORME DE AUDITORIA

6. OBSERVACIONES

- 6.1. En los casos en que se otorgue puntaje al plazo de ejecución, el seguimiento a su cumplimiento debe ser garantizado por el supervisor. Así mismo la exigencia de certificaciones de calidad o similares se encuentran restringidas tanto para un carácter habilitante como para criterios de calificación.
- 6.2. Revisar formatos diseñados por la dirección general para el otorgamiento de puntaje en los procesos de selección de oferentes para la suscripción de órdenes de servicio, pues los criterios no se acomodan a las necesidades que busca suplir la sucursal, lo cual afecta la selección objetiva del oferente.
- 6.3. Se observó en los soportes físicos de todos los procesos de enajenación de inmuebles analizados por el proceso auditor, y llevados a cabo por Central de Inversiones S.A., la ausencia del soporte de pago anticipado del 10% a título de arras (inmuebles CISA) y que dan origen a la suscripción de la promesa de compraventa.
- 6.4. Se observó para los procesos de cartera que no se tienen carpetas de clientes unificadas en donde se pueda evidenciar la trazabilidad de las negociaciones, dado que se realiza el archivo por cada uno de los Comités en los cuales se realiza la negociación, generando reprocesos y dejando como guía para el seguimiento únicamente lo registrado en el aplicativo.
- 6.5. El formato de carta de aceptación de oferta en los casos de normalización de cartera deberá ser revisado toda vez que se define que “para formalizar el acuerdo se debe anexar la copia de la consignación” con la cual se entiende aceptado el acuerdo, situación que no está siendo atendida toda vez que el pago se registra directamente en el aplicativo y los soportes documentales no son adicionados a la carpeta del cliente
- 6.6. En la revisión documental realizada a las carpetas de inmuebles se evidencia que se incumple con lo establecido por el Archivo General de la Nación, el cual establece que los expedientes no podrán superar la cantidad de 200 folios por tomo, encontrando expedientes con hasta 594 folios.

Adicionalmente y de manera general frente a las carpetas de inmuebles, no se tiene organización temática ni se identifican frente al comité de aprobación y carpeta que contiene la información del inmueble
- 6.7. Evaluadas las PQRD'S, se observó que la sucursal no tiene control ni seguimiento sobre los radicados, dado que como se menciona en el numeral 4.6, la atención a las PQRD'S son atendidas directamente desde Dirección General.

INFORME DE AUDITORIA

- 6.8. El indicador de “Gestión Comercial” definido por el proceso de Gestión Integral de Activos, debe ser revisado y ajustado toda vez que de acuerdo con la fórmula establecida “se calcula a partir de las metas proyectadas del mes sobre el valor de los avalúos de los inmuebles vendidos”, no obstante el reporte dado por el proceso no corresponde al promedio dado por las 4 sucursales, situación que deberá ser analizada por el área que realiza el reporte ante el aplicativo.
- 6.9. Es necesario mencionar que si bien la circular 001 de 2017 “Apertura de Caja Menor” establece que el pago de transportes se podrá realizar a través de la caja menor de la entidad, esto no excluye la necesidad de consagrar como fuente de la obligación una orden de servicio de suministro, para atender una necesidad recurrente como se evidencia en los soportes presentados en el arqueo de caja menor.

7. RECOMENDACIONES

- 7.1. Con el fin de fortalecer la administración de riesgo, se recomienda a los líderes de proceso involucrar a todos sus equipos de trabajo, en su identificación, análisis, valoración, seguimiento y evaluación del riesgo, ya que son ellos quienes aplican los controles y pueden dar cuenta de su efectividad.
- 7.2. Para dar cumplimiento a la normatividad interna relacionada con la Política de Administración de Riesgos, se recomienda a los líderes de procesos socializar con sus equipos de trabajo los controles identificados con el fin de asegurar su comprensión y oportuna aplicación.
- 7.3. Si bien los indicadores son de responsabilidad directa del proceso de Gestión Integral de Activos (Cartera – Inmuebles) y su consolidación se realiza en la Dirección General, se recomienda que estos sean socializados con las sucursales para conocer su nivel de cumplimiento y poder tomar decisiones oportunamente.

8. CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA

De la evaluación realiza a la sucursal Barranquilla se concluye que se cumple con la normatividad interna y políticas administrativas de la entidad.

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

De otra parte es importante resaltar la unidad y el trabajo en equipo por parte de los servidores públicos de la Sucursal, en el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos, así mismo se destaca la cordialidad, disponibilidad y atención prestada

INFORME DE AUDITORIA

por los funcionarios al equipo auditor en relación con la información requerida, mostrando un alto grado de compromiso frente a la cultura del control.

9. MESA DE TRABAJO

Realizada la mesa de trabajo el día viernes 1 de diciembre, en la cual participaron por la Sucursal en representación del Gerente el Coordinador Administrativo, el Coordinador de Inmuebles, el Analista de Cartera y la Jefe Jurídica con el Equipo Auditor, donde se describieron las observaciones de mayor relevancia frente a los temas propuestos en el plan de auditoria y se adquirieron los compromisos registrados en el acta de mesa de trabajo que hace parte integral del presente informe.

10. ANEXOS

Anexo 1: Acta de Capacitación MIPG

Anexo 2: Acta de Arqueo de Caja Menor

Aprobado por:	Elaborado por:	Fecha de aprobación
<p>ORIGINAL FIRMADO</p> <p>Elkin Orlando Angel Muñoz Auditor Interno</p>	<p>ORIGINAL FIRMADO</p> <p>Elkin Orlando Angel Mauren Andrea González Juan Sebastian Jimenez Equipo Auditor</p>	<p>14/12/2017</p>