

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, junio 20 de 2014



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

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.

2. ALCANCE

El alcance incluyó la evaluación de los procesos de Comercialización de Inmuebles (40 inmuebles vendidos), que corresponden al 100% de las ventas de inmuebles en la Sucursal realizadas durante el periodo comprendido entre el 1 de mayo de 2013 al 31 de enero de 2014, de los cuales cuatro (4) inmuebles fueron aprobados de acuerdo con sus atribuciones por el Comité de Presidencia; treinta (30) inmuebles en el Comité de Vicepresidencia de Inmuebles, y seis (6) inmuebles en el Comité de la Sucursal Medellín.

Se seleccionaron 265 acuerdos de pago que corresponden al 54% en valor de las aprobaciones realizadas por los comités de cartera de la sucursal (4.196 millones de 7.764 millones), y al 26% en número de los acuerdos aprobados en el periodo comprendido entre el 1 de mayo de 2013 al 31 de enero de 2014.

De la misma manera, se evaluaron 308 Solicitudes, Quejas y Reclamos (PQR's) registrados en el aplicativo "TMS" de la Sucursal Medellín, para el periodo comprendido entre el 1 de mayo de 2013 al 31 de enero de 2014.

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:

Criterio Verificado	ID Inmueble	Cantidad	% Incumplimiento	Observaciones de la Sucursal Medellín	Observaciones de Auditoría Interna
No se dio cumplimiento a lo establecido en la promesa de compraventa, en relación con las fechas de pago definidas allí.	(17418-17419-17420-17421-17422-17423-17424-17425-17426-17427-17428-17429-17430-17431-17432-17433-17434-17435)-17317	2	0.1%	VER NOTA 1.	

Criterio Verificado	ID Inmueble	Cantidad	% Incumplimiento	Observaciones de la Sucursal Medellín	Observaciones de Auditoría Interna
La firma de la promesa de compraventa se realizó por fuera del plazo establecido para ello (5 días hábiles después de recibida la comunicación de aprobación).	16894-16916-17609- (17418-17419- 17420-17421-17422- 17423-17424-17425- 17426-17427-17428- 17429-17430-17431- 17432-17433-17434- 17435)-17937- 17950-16933-17317- 17629-17630-17870- 17875-17874	13	0.5%	VER NOTA 2.	
La firma de la escritura se realizó con fecha posterior a la establecida en la promesa de compraventa	16156-16894-16916- (17418-17419- 17420-17421-17422- 17423-17424-17425- 17426-17427-17428- 17429-17430-17431- 17432-17433-17434- 17435)-17937- 17950-16933	7	0.3%	<i>“En el ID 17317 se firmó la escritura el mismo día pactado en el otrosí a la promesa. Es de anotar que en algunos casos la diferencia en la fecha es de días, y generalmente la demora es causada por el comprador ya que dependemos de la voluntad de éste para su asistencia. Es importante anotar que las escrituras siempre se firman las escrituras dentro del mes proyectado”.</i>	Tal y como lo señala el numeral 5.7.9 de la Circular Normativa No 69, <i>“En caso que Central de Inversiones S.A., no compareciere a firmar la Escritura Pública por intermedio de su apoderado, el comprador podrá pedir la restitución de las arras dobladas de acuerdo a lo descrito en el artículo 866 del Código del Comercio o en su defecto podrá solicitar la resolución del contrato con los correspondientes perjuicios que de ellos se deriven. Es responsabilidad del Gerente de la Sucursal velar por el cumplimiento en su totalidad de los contratos que se celebren, de lo contrario causará un perjuicio económico</i>



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

					<p>a Central de Inversiones S.A., el cual deberá ser asumido por el funcionario responsable” (subrayas fuera de texto). Igualmente se acepta la observación de la sucursal frente al ID 17317 y se retira del hallazgo.</p>
<p>Sobre de radicación de la oferta que no contiene la información establecida en la Circular Normativa 069 (Dirección y nombre del oferente, así como el ID del inmueble)</p>	<p>17684-17609- (17418-17419- 17420-17421-17422- 17423-17424-17425- 17426-17427-17428- 17429-17430-17431- 17432-17433-17434- 17435)-17950</p>	4	N/A	<p>“Se evidencia que los sobres no registran la dirección del oferente, en este punto cabe resaltar que dentro del FOC si registra la dirección del oferente. Es de anotar que antes de la presentación de las ofertas generalmente se ha tenido un acercamiento con los clientes por parte del área comercial, dicha área antes de la presentación de las ofertas ya conoce todos los datos de ubicación de los clientes. Se recomendará hacer cambios a la circular 69 donde aplique”.</p>	<p>Se configura una oportunidad de mejora relacionada con adherir a las urnas de recibo de ofertas en las sucursales la siguiente leyenda: “Recuerde que para la radicación de un sobre de oferta para inmuebles, este debe contener la siguiente información: Nombre y dirección del oferente, así como el código asignado por CISA al inmueble por el que está ofertando”.</p>



Certificado No. SC 6502-1

criterio Verificado	ID Inmueble	Cantidad	% Incumplimiento	Observaciones de la Sucursal Medellín	Observaciones de Auditoría Interna
Formato de Oferta Comercial diligenciado de manera incompleta (no indica si el oferente es empleado o independiente)	17684	1	0.1%	"Cabe resaltar que dentro de la documentación que aporta el cliente, se evidencia certificado laboral que lo acredita como educador".	
El comité de sucursal no sesionó en la periodicidad establecida en la Circular	(17418-17419-17420-17421-17422-17423-17424-17425-17426-17427-17428-17429-17430-17431-17432-17433-17434-17435)-17950-(17171-17173-17174-17175)	3	0.1%	"Se tomaran las acciones pertinentes, en algunos casos no hay quorum por viajes de las personas del comité. Con el nuevo proceso que implementará CISA esta problemática debe desaparecer".	
No se evidencian los Estados Financieros, pese a ser declarante obligado a llevar contabilidad	(17171-17173-17174-17175)	1	0.1%	"Se trata de una venta donde el cliente oferta cancelar de contado, una vez se aprobara la oferta. No hay riesgo financiero para la compañía, el riesgo a controlar es el de conocimiento del cliente".	Los estados financieros es uno de los elementos de juicio que permite determinar el origen de los recursos con los que el oferente pretende pagar el bien adquirido a CISA, requisito establecido en la Circular Normativa No 69.
No se evidencia el anexo 2 (formato de apertura de urna).	(17171-17173-17174-17175)	1	0.1%		
Inconsistencia en las fechas de sesión registradas en el acta física MED-24 de 2012	(17418-17419-17420-17421-17422-17423-17424-17425-17426-17427-17428-17429-17430-17431-17432-17433-17434-17435)	1	0.1%		
Total			1.2%		

Comentario de la Gerencia de la Sucursal Medellín

NOTA 1: No se dio cumplimiento a lo establecido en la promesa de compraventa, en relación con las fechas de pago definidas allí. Se evidencia que en este ítem según el informe adjunto, se están relacionando 18 ID que hacen parte de una misma venta, la cual fue aprobada por un mismo Comité, como una sola venta en paquete de 18 lotes al Municipio de Carepa; es de anotar que solo se emitió una carta de aprobación, una promesa de compraventa y una escritura pública para los 18 lotes. Cabe resaltar que además estamos frente a una venta particular, en el sentido de que el comprador fue directamente el Municipio de Carepa y toda decisión o firma que se presentaba dentro de la negociación el Alcalde la tenía que llevar a un comité, que no tenía reuniones ordinarias programadas y que todo se realizaba en un escenario extraordinario donde era muy difícil obtener el quorum para deliberar, en consecuencia cada etapa del proceso de venta se dilataba, debido a la espera de la respuesta por parte del Municipio. Un ejemplo claro es la mora en el pago de las cuotas establecidas en la promesa de compraventa, teniendo en cuenta que el Municipio realizó unas retenciones no debidas por concepto de estampillas y solo hasta que el comprador estudio el caso internamente y aceptó la retención indebida, CISA logró obtener el pago total ofertado.

Comentarios del Proceso de Auditoría Interna

De acuerdo con lo indicado por la Gerencia de la Sucursal, la tabulación de la excepción se realizó contando el paquete de 18 inmuebles como un solo caso, más otro inmueble con la misma excepción.

Comentarios de la Gerencia de la Sucursal Medellín

NOTA 2: La firma de la promesa de compraventa se realizó por fuera del caso establecido para ello (5 días hábiles después de recibida la comunicación de aprobación) Se acepta por parte de la Sucursal el hallazgo, pero se pone a consideración del área encargada del estudio y la modificación de la Circular 69, en el sentido de examinar el término de los 5 días que expresa la política. Estos tiempos en la mayoría de los casos se ven afectados por la revisión de los asesores jurídicos y tributarios de los compradores, dando un espacio adicional a aclaraciones o inclusión de condiciones adicionales que le den tranquilidad a las partes en el negocio. Debemos tener presente que la compañía maneja una minuta pre-establecida, la cual el cliente en un 60 % de los casos no ha solicitado cambios de la misma, lo que nos origina una revisión a cada cláusula por el área correspondiente, con el fin de conciliar con el comprador los términos del contrato, buscando blindar a la compañía de todo riesgo.

Comentarios del Proceso de Auditoría Interna

La actividad No. 1 del numeral 6.1 de la Circular Normativa No 16 señala lo siguiente: *“Cualquier funcionario de CISA puede detectar la necesidad de elaborar, actualizar o modificar un documento asociado a un proceso o procedimiento del Sistema Integrado de Gestión SIG, la cual debe ser aprobada por el líder del proceso respectivo”*.

Por lo anterior, invitamos al Gerente de la Sucursal para que proponga la modificación del plazo establecido siguiendo el procedimiento antes citado.

4.2 Verificación del cumplimiento del artículo No 12 del Decreto 047 de 2014, publicación de los inmuebles transferidos a título gratuito en la página web de CISA.

En la verificación del cumplimiento a lo señalado en el citado artículo, se concluye que CISA y específicamente los veintiún (21) inmuebles recibidos a título gratuito, gestionados por la Sucursal y correspondientes a la muestra de auditoría, cumplieron con el procedimiento establecido para el periodo en verificación.

4.3 Verificación del cumplimiento del artículo No 14 del Decreto 047 de 2014, transferencia de recursos producto de la enajenación que realice CISA.

En la verificación del cumplimiento de la normativa en cuestión, se concluye que de los veintiún inmuebles (21) comercializados en la Sucursal y seleccionados en la muestra en el periodo en evaluación, dos inmuebles fueron vendidos, escriturados por CISA a sus compradores y transferidos sus recursos netos conforme a lo establecido en la normativa citada.

Asimismo a la fecha de revisión, diez y nueve inmuebles (19) se encuentran en plazo para el traslado de los recursos 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 dos inmuebles escriturados seleccionados en la muestra es de \$121.879.802 y el valor de la comisión recibida por CISA por este mismo concepto fue de \$56.864.250, cumpliendo con lo establecido en la normatividad vigente.



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

ID	ENTIDAD	VALOR VENTA PROPIO	COMISIÓN 29.85%	IVA 16%	GASTOS	VALOR A GIRAR
17317	PAR INURBE EN LIQUIDACIÓN	115,500,000	34,476,750	5,516,280	2,657,668	72,849,302
17735	MINCOMERCIO	75,000,000	22,387,500	3,582,000		49,030,500
TOTAL		190,500,000	56,864,250	9,098,280	2,657,668	121,879,802

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.	1.009	7.763.588.336

Muestra Seleccionada

CRITERIOS DE SELECCIÓN	CANTIDAD	VALOR	% CANTIDAD	% VALOR
Obligaciones mayores a 10 millones	129	3.597.569.159	70%	77%
Obligaciones entre 5 y 10 millones	68	461.918.709	30%	28%
Obligaciones menores a 5 millones	68	136.897.670	11%	9%
Total Selección	265	4.196.385.538	26%	54%

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 la dependencia cumplió con las políticas internas de aprobación estipuladas en la Circular Normativa No **100**, y con las Políticas, aprobadas por la Brigada de Cartera masiva y especial sin Garantía Real de junio de 2013, aprobada por el Comité de Presidencia del 4 de junio de 2013.

No obstante, se configura una oportunidad de mejora con el fin de no imprimir la declaración de origen de fondos (anexo No 10 de la Circular Normativa 100) de los clientes normalizados que cuentan con el formato de solicitud Persona Natural o



Certificado No. SC 6502-1

Solicitud Persona Jurídica, toda vez que esta declaración ya se encuentra incluida en el citado formato.

4.5 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 Código de Buen Gobierno (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 inmuebles, en esa dependencia; no obstante, se evidenciaron las siguientes excepciones:

Cantidad total auditada entre inmuebles y cartera 160			
Comercialización de Inmuebles			
Criterio	Observación	Cantidad	% de Excepciones
Declaración de Origen de Fondos ID 17418 al 17435	La declaración de origen de fondos no se encontraba firmada por el representante legal oferente en este caso el alcalde municipal de Carepa.	1	0.01%
Conocimiento del Cliente ID 16160	En el año 2011 la sociedad por acciones simplificada Shalom Investment International presenta un patrimonio bruto de \$236.206.000 y en el año 2012 este patrimonio bruto pasa a ser de \$644.888.000, incremento que no se ve justificado en los documentos suministrados por el oferente, pese a que la compañía se creó en el 2003. El rubro que presentó un incremento significativo fue el efectivo, bancos y otras inversiones al pasar de \$12.410.000 a \$459.717.000. De otra parte el valor de la oferta del inmueble es de \$700.000.000 el cual va a pagar en 60 días con recursos propios el cual no se puede cubrir con su patrimonio bruto, por lo que se desconoce el origen de los recursos con los cuales el cliente pretende pagar el inmueble en cuestión	1	0.01% Ver Nota 1
Conocimiento del Cliente ID 17609	En las declaraciones de renta del oferente del año 2011 y 2012 se evidencia que incrementó su patrimonio bruto de \$224.820.000 a \$ 423.900.000 donde este se vio representado en el año 2012 como "otros ingresos", incremento que no se ve justificado en los documentos suministrados por el oferente, pese a que el contador con certificación fechada el 10 de septiembre de 2013 señala que los ingresos netos mensuales del señor Rafael Ignacio López ascienden a un valor mensual de \$3.500.000. por concepto de docencia en la Universidad EAFIT y Escuela de Ingeniería de Antioquia.	1	0.01% Ver Nota 1
TOTAL EXCEPCIONES CARTERA E INMUEBLES			1%



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

Comentario de la Gerencia de la Sucursal Medellín

“NOTA 1: Se toma atenta nota con el fin de identificar señales de alerta que nos permitan mejorar en el conocimiento del cliente. Estos dos clientes fueron referenciados por inmobiliarios adscritos donde expresaban que conocían al cliente y que había realizado varias transacciones con ellos. En la sucursal, aunque el negocio sea de contado, estamos procediendo a solicitar CIFIN para todos los compradores; igualmente donde se nos genere dudas de capacidad de pago, aunque la operación sea de contado, estamos indagando por el origen de los fondos para el pago de la transacción. Adicionalmente solicitaremos entrenamiento para análisis de estados financieros que nos faciliten el entendimiento de la operación del cliente.

*Comentario Conocimiento Cliente en Comité: **Centro Vacacional la Tebaida ID 16160:** el cliente presento propuesta formal de compra por la suma de \$700.000.000, como consecuencia de la gestión comercial realizada por el área comercial de la sucursal y el inmobiliario, quien se consultó con la sucursal cali y se encuentra como inmobiliario no registrado.*

El oferente actual es shalom invesment international s.a.s.- shininter s.a.s empresa inmobiliaria quien es socio propietario de barreiro y cia cliente recurrente del cga covinoc con muy buenas referencias, estas empresas son reconocidas en el valle del cauca, quienes quieren invertir en el eje cafetero para desarrollar planes turísticos, informalmente cga covinoc nos ha dicho que el cliente también ofertará por el % de la bodega id 16566. Es de anotar que el cliente conoce la condición del ingreso por el predio para las instalaciones de telefónica, las cuales tienen matriculas inmobiliarias independientes. Es importante anotar que para facilitar la comercialización de este inmueble se requiere una mayor inversión en el mantenimiento y limpieza de este. adicionalmente se evidencian algunos deterioros en las construcciones”.

4.6 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 (1° de mayo de 2013 al 31 de enero de 2014), se evidenció que en algunas facturas o cuentas de cobro se cancelaron recargos, reconexiones e intereses de mora que ascendieron a \$9.899.096, erogaciones que se detallan a continuación.

ID	Fecha a Nombre de CISA	Concepto	Periodo facturado	Valor	Intereses	Valor girado	OBSERVACIONES DE LA GERENCIA DE LA SUCURSAL MEDELLÍN
16156	17/03/2009	Impuesto Predial	enero a octubre de 2013	6,190,601	36,937	6,153,664	Inmueble vendido con impuestos pagos al día.
16799	20/09/2011	Impuesto Predial	enero 2012 a febrero 2013	557,968	105,146	663,114	A la fecha el impuesto esta al día
13096	27/02/2003	Impuesto Predial	vigencia 2013	21,437,175	7,742,670	29,179,845	Ver comentario de la Gerencia de la Sucursal al final.
16146	13/04/2007	Impuesto Predial	no especifica	1,085,531	373,500	1,459,031	Inmueble vendido con impuestos pagos al día.
16569	29/05/2008	Impuesto Predial	abril de 2013	712,283	37,341	674,942	A la fecha el impuesto esta al día
16157	12/03/2009	Impuesto Predial	vigencia 2012	2,553,090	896,308	3,449,398	A la fecha el impuesto esta al día
16157	12/03/2009	Impuesto Predial	vigencia 2013	2,629,684	95,868	2,725,552	A la fecha el impuesto esta al día
16150	06/08/2007	Impuesto Predial	vigencia 2009	267,462	218,035	485,498	A la fecha el impuesto esta al día
16150	06/08/2007	Impuesto Predial	vigencia 2010	275,485	168,431	443,916	A la fecha el impuesto esta al día
16150	06/08/2007	Impuesto Predial	vigencia 2011	283,746	115,655	399,401	A la fecha el impuesto esta al día
16150	06/08/2007	Impuesto Predial	vigencia 2012	292,266	59,563	351,829	A la fecha el impuesto esta al día
16163	23/02/2011	Impuesto Predial	vigencia 2011 y 2012	114,846	34,427	149,273	A la fecha el impuesto esta al día
16163	23/02/2011	Impuesto Predial	vigencia 2011 y 2012	1,041,111	7,913	1,049,024	A la fecha el impuesto esta al día
16799	20/09/2011	Impuesto Predial	vigencia 2013	189,732	7,301	197,033	A la fecha el impuesto esta al día
TOTAL				37,630,980	9,899,096	47,381,520	

Comentario de la Gerencia de la Sucursal Medellín

Nota 1: Importante anotar que de los 9'899,096 de pago de intereses de mora 7'742,670 corresponden a un hallazgo del año pasado. El año pasado se implementó plan de choque el cual ha venido avanzando y a la fecha se ha logrado poner al día los pagos atrasados.

Comentario del Proceso de Auditoría Interna

Respecto al pago relacionado con el ID 13096, en el informe de auditoría anterior se incluyó un pago de intereses por \$16.461.962 correspondientes a la vigencia 2012; el pago citado en el presente informe es de \$7.742.670 y corresponde a intereses sobre el impuesto predial de la vigencia 2013.



Certificado No. SC 6502-1

Igualmente, con el correo suscrito por el Gerente de la Sucursal fechado el día 11 de junio de 2014, se señaló lo siguiente: “Este es un nuevo pago el cual se realizó posterior a la auditoría del año pasado.

Es un impuesto predial que no se había cancelado ya que teníamos unas reclamaciones al Municipio de Medellín que se encontraban a la espera de respuesta por parte de ellos, la causa es similar a lo reportado en la respuesta del año anterior. En septiembre del 2013 se debió realizar el pago sin esperar la respuesta a estas reclamaciones ya que teníamos un saldo a favor por parte del Municipio de Medellín por \$264.188.601.millones y nos pensaban descontar del pago el valor adeudado de este predial. Es de anotar que no es un pago doble, ni es el mismo impuesto que se pagó el año pasado, aún estamos pendientes de la respuesta del Municipio de Medellín.”

4.7 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, seleccionadas en la muestra y detalladas en el numeral 2. del presente informe, se concluye que dicha información es acorde con la evidencia documental obtenida en el ejercicio auditor.

4.8 Evaluación del cumplimiento de las políticas de manejo del 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 12 de marzo de 2014, se evidenció el cumplimiento de los lineamientos internos para el manejo de estos elementos en la Sucursal Medellín.

Cumplimiento de las políticas públicas de Control Social.

Se evidenció el cumplimiento de las políticas públicas de control social correspondientes a la publicación de la información financiera y contractual de la Entidad, en las carteleras electrónicas de la dependencia evaluada.



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

4.9 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 para el periodo evaluado, se evidenció que la dependencia cumple con las políticas y procedimientos establecidos en Circular Normativa No 05. No obstante, la sucursal alcanzó un nivel de excepciones del **0.02%**, evidenciándose las siguientes excepciones:

Observación	Número de PQR's	Observaciones de la Gerencia de la Sucursal
En 4 casos de 308 no se evidenció la respuesta al cliente asociada en el aplicativo	NUPQR-2013-10429- NUPQR-2013-11071- NUPQR-2013-11574- NUPQR-2013-06490	<p>(Ver Nota 1) 10429 Registra documentación adjunta en PQR pero no da la opción de verla. La documentación esta adjunta, es la PQR como tal que no permite verla.</p> <p>11574 Se envió correo electrónico al cliente sobre su paz y salvo a catessa5@yahoo.es Se adjunta email de soporte en este correo</p> <p>11071 se envió correo electrónico al cliente sobre inmueble. Se adjunta email de soporte en este correo</p> <p>6490 se envió documento físico de paz y salvo al cliente”.</p>
En un caso la respuesta dada al cliente excedió el tiempo establecido en la Circular Normativa 005.	NUPQR-2013-04000	“Se envió documento físico de paz y salvo al cliente, y se evidencia adjunto a PQR el paz y salvo y soportes del mismo”.

Comentario de la Gerencia de la Sucursal Medellín

NOTA 1: Es importante anotar que aunque no quedo registrada la respuesta en el aplicativo al cliente siempre se le dio respuesta vía email o entrega de documento físico al cliente (se anexan los soportes). Se tomaran los correctivos para que estas respuestas queden anexas en el aplicativo.



Certificado No. SC 6502-1

4.10 Oportunidades de mejora a la Circular Normativa No 69.

Se configura una Oportunidad de Mejora a la Vicepresidencia de Inmuebles, frente a la solicitud de los Estados Financieros a las personas naturales (si son declarantes), establecida en el numeral 5.3.7.7 Evaluación comercial de la Oferta para Personas Naturales de la Circular Normativa No 69, en razón a que no todas las personas naturales declarantes están obligadas a llevar contabilidad, por lo tanto no necesariamente deben contar con estados financieros; por lo anterior es necesario aclarar la citada excepción en la Circular Normativa No 69.

Igualmente es necesario modificar el título del literal C. del numeral 5.3.7.7 “Evaluación de Ofertas para entidades Públicas del Orden Nacional” puesto que establece los requisitos que deben adjuntar las entidades territoriales (no nacionales) cuando son oferentes de inmuebles de CISA.

4.11 Sub Comité del Sistema de Control Interno de la Sucursal

El 21 de marzo de 2014 sesionó el Sub Comité del Sistema de Control Interno en la Sucursal Medellín, en el que se presentaron los resultados preliminares de la Auditoría de Gestión practicada a esa dependencia y detallados en el presente informe.

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 el incumplimiento de las fechas de pago establecidas en la promesa de compra venta (dos casos); con el incumplimiento del plazo establecido para la firma de la promesa de compraventa (5 días hábiles después de recibida la comunicación de aprobación), en trece casos; con la firma extemporánea de la escritura en relación con la pactada en la promesa de compra venta (siete casos); con el diligenciamiento incompleto del sobre de presentación de ofertas (cuatro casos); en un caso el formulario de oferta comercial no se encontraba diligenciado el campo de la actividad comercial del cliente; con no evaluar oportunamente en Comité de Sucursal las ofertas recibidas (tres casos); ausencia de los estados financieros pese a ser declarante obligado a llevar contabilidad (un caso); ausencia del anexo 2 “formato de apertura de urna” (un caso) y con la inconsistencia en las fechas de sesión registradas en el acta física de Comité (un caso).



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

Las excepciones evidenciadas en el presente ejercicio alcanzaron un **1.2%**, indicador que disminuyó comparado con el **1.6%** obtenido en la auditoría realizada para el periodo 1º de agosto de 2012 al 30 de abril de 2013.

Oportunidades de mejora a la Circular Normativa No 69.

Se configura una Oportunidad de Mejora a la Vicepresidencia de Inmuebles, frente a la solicitud de los Estados Financieros a las personas naturales (si son declarantes), establecida en el numeral 5.3.7.7 Evaluación comercial de la Oferta para Personas Naturales de la Circular Normativa No 69, en razón a que no todas las personas naturales declarantes están obligadas a llevar contabilidad, por lo tanto no necesariamente deben contar con estados financieros; por lo anterior es necesario aclarar la citada excepción en la Circular Normativa No 69.

Igualmente es necesario modificar el título del literal C. del numeral 5.3.7.7 “Evaluación de Ofertas para entidades Públicas del Orden Nacional” puesto que establece los requisitos que deben adjuntar las entidades territoriales (no nacionales) cuando son oferentes de inmuebles de CISA.

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.

La Sucursal disminuyó su nivel de excepciones a un **0%** comparado con el **4%** resultado obtenido en la auditoría realizada en el periodo de 1º de agosto de 2012 al 30 de abril de 2013.

Oportunidad de Mejora a la gestión de normalización de cartera en la Sucursal.

Se configura una Oportunidad de Mejora al Proceso de Normalización de Cartera, dirigida a no imprimir la declaración de origen de fondos (anexo 10 de la Circular Normativa 100), de los clientes normalizados que cuentan con el formato de solicitud Persona Natural o Solicitud Persona Jurídica, toda vez que esta declaración ya se encuentra incluida en el citado formato.



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

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); la sucursal disminuyó el nivel de excepciones frente a la auditoría previa al pasar de un **2%** determinado para el periodo 1º de agosto de 2012 al 30 de abril de 2013, a un **1%** obtenido en la presente auditoría; las excepciones evidenciadas corresponden a ausencia de la suscripción en un caso de la declaración de origen de fondos, y en dos casos a deficiencias en el pleno conocimiento del cliente.

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 **\$ 9.899.096**, lo que puede constituirse en un presunto detrimento patrimonial.

Verificación del cumplimiento del artículo No 12 del Decreto 047 de 2014, publicación de los inmuebles transferidos a título gratuito en la página web de CISA.

Se evidenció el cumplimiento en la publicación y tiempo de permanencia de los inmuebles a los que les aplicaba la normatividad citada.

Verificación del cumplimiento del artículo No 14 del Decreto 047 de 2014, transferencia de recursos producto de la enajenación que realice CISA.

Se evidenció el cumplimiento del artículo citado, respecto al giro y transferencia a la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional por \$121.879.802, de los recursos correspondientes a la venta de los inmuebles de la Sucursal seleccionados en la muestra, para los dos inmuebles escriturados y cuya comisión recibida por CISA por este mismo concepto fue de \$56.864.250.

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

Se evidenció el cumplimiento en la Sucursal de las políticas internas para dar respuesta a los Derechos de Petición, Solicitudes, Quejas y Reclamos, establecidos



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 la Circular Normativa No 005; no obstante, se evidenció que en cuatro casos no se asoció la respuesta dada al cliente en el aplicativo de apoyo “TMS”, y en un caso la respuesta dada al cliente excedió el tiempo establecido en la Circular Normativa 005.

El porcentaje de excepciones en la atención de las peticiones, quejas y reclamos de la Sucursal Medellín para el periodo evaluado alcanzó un **0.02%**, porcentaje que disminuyó respecto al **3%** obtenido en la auditoría realizada en el periodo 1º de agosto de 2012 al 30 de abril de 2013.

5. FIRMAS

GIOVANNI SOTO CAGUA
AUDITOR INTERNO

ZULMA J. CRISTANCHO JAIMES
ANALISTA DE AUDITORÍA INTERNA

MARIA MÓNICA PINEDA
ANALISTA DE 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
Bogotá, D.C.

www.centraldeinversiones.com.co