

NOMBRE DEL PROCESO: Auditoria de Gestión - Sucursal Barranquilla

INFORME PRELIMINAR: 17/06/2019 **INFORME DEFINITIVO:** 12/7/2019

1. INTRODUCCIÓN.

La Oficina de Control Interno, en ejercicio de las facultades legales otorgadas por la Ley 87 de 1993, modificada por la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2145 de 1999 y sus modificaciones; los Decretos 019, y 2641 de 2012, el Decreto 943 de 2014, los Decretos 648 y 1499 de 2017, el Decreto 338 de 2019 “Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción” y las Circulares Normativas establecidas por la Entidad, el estatuto de Auditoría Interna y la guía de auditoría para entidades públicas emitida por el DAFP en su versión No 3, tiene como función realizar la evaluación independiente y objetiva al Sistema de Control Interno, a los procesos, procedimientos, actividades y actuaciones de la administración, con el fin de determinar la efectividad del Control Interno, el cumplimiento de la gestión institucional y los objetivos de la Entidad, produciendo recomendaciones para asesorar al Representante Legal en busca del mejoramiento continuo y permanente del Sistema de Control Interno.

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

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

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

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

3. ALCANCE

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

Esta auditoría se llevó a cabo en atención a las normas y técnicas de auditoría generalmente aceptadas, con fundamento en normas internacionales de auditoría basadas en riesgos, la guía de auditoría para entidades públicas versión 3, Estatuto de Auditoría Interna, séptima dimensión y tercera línea de defensa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la auditoría se realizó del 10 al 14 de junio in situ en las instalaciones de la Sucursal y hasta el 28 de junio de 2019 en consolidación y formalización del informe.

4. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

4.1. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA DE AUDITORIA

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

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

| BASE | | | MUESTRA | | |
|------------------------|--------------|-----------------------|---------|--------------|-----------------------|
| Rango | Cantidad | Total | | Cantidad | Total |
| Superior a 10 Millones | 408 | 10,170,166,897 | 100% | 408 | 10,170,166,897 |
| Entre 5 y 10 millones | 563 | 3,978,579,086 | 100% | 563 | 3,978,579,086 |
| Entre 1 y 5 Millones | 1,497 | 3,895,729,672 | 10% | 150 | 389,572,967 |
| Menor a 1 millón | 442 | 256,102,831 | 10% | 44 | 25,610,283 |
| | | | | | |
| TOTAL | 2,910 | 18,300,578,486 | | 1,165 | 14,563,929,233 |
| | | | | 40% | 80% |

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

| BASE | | | MUESTRA | | | |
|----------------------|-----------|----------------------|------------|------------|------------|----------------------|
| Propiedad | Cantidad | Valor | % | Cantidad | % | Valor |
| CISA | 4 | 119,193,500 | 100% | 4 | 100% | 119,193,500 |
| SAE | 27 | 7,451,362,620 | 74% | 20 | 79% | 5,895,025,620 |
| TOTAL | 31 | 7,570,556,120 | 77% | 24 | 79% | 6,014,219,120 |
| TOTAL MUESTRA | | | | 77% | | 79% |

- c. Órdenes de Servicio: se evaluaron las seis (6) órdenes de servicio celebradas en la Sucursal Barranquilla durante la vigencia 2018.

4.2. REUNIÓN DE APERTURA.

Siendo las 2:00 pm, del día 10 de junio de 2019, con la participación del Gerente y su equipo de trabajo, se da inicio a la reunión de apertura de la Auditoría Interna de Gestión, en cumplimiento al Programa Anual de Auditorías, el cual se desarrolla con fundamento en el Plan de Auditoría dado a conocer al Gerente de la Sucursal con anterioridad a la etapa de ejecución de la Auditoría Interna de Gestión.

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

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

4.3.1. Plan de mejoramiento Auditoría Interna de Gestión vigencias 2016 y 2017:

Realizada la verificación al plan de mejoramiento correspondiente a las vigencias 2016 y 2017, se dio cumplimiento al 100% de las acciones de mejora propuestas por los responsables de su ejecución, las acciones de mejora fueron debidamente soportadas en el seguimiento realizado por el equipo auditor.

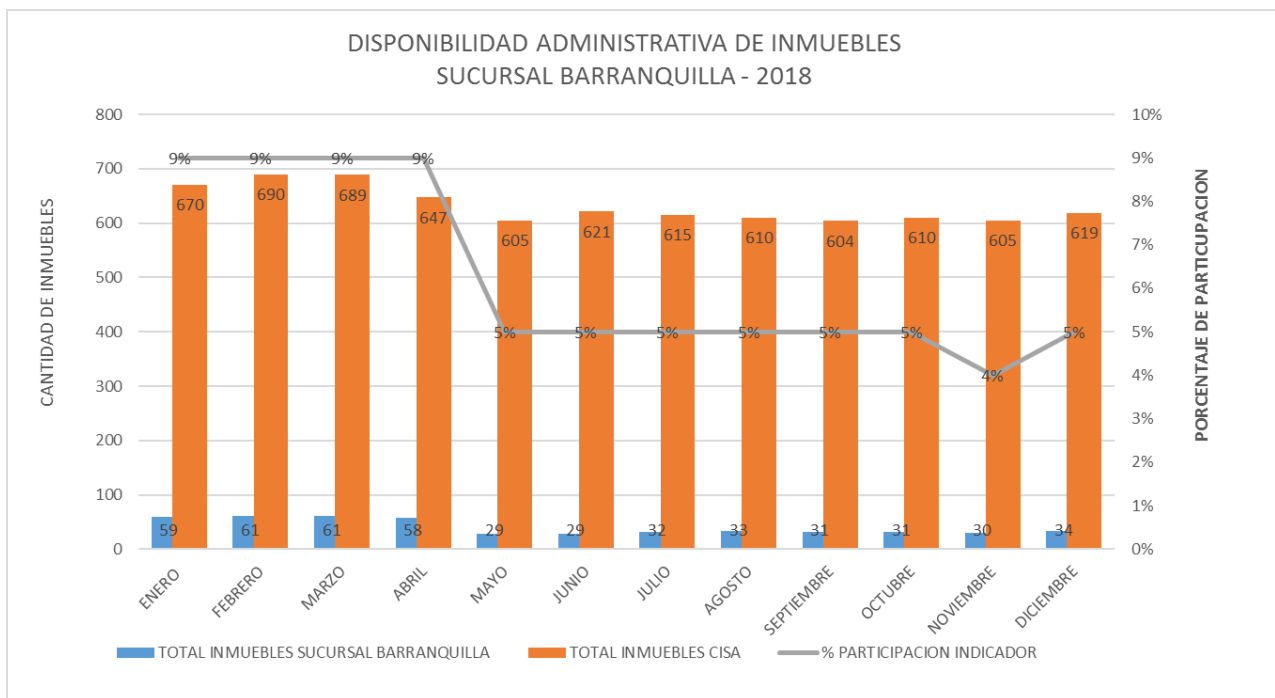
- 4.3.2. **Auditoría Interna de Calidad:** Se realizó la verificación de las acciones de mejora en el aplicativo ISOLUCION, observando que la sucursal Barranquilla no cuenta con acciones abiertas o pendientes de tratamiento.

4.4. 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 para la vigencia 2018 es el siguiente:

4.4.1. Gerencia de inmuebles:

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



De la gráfica anterior se puede determinar que la sucursal Barranquilla mantiene una participación promedio del 5% de inmuebles con disponibilidad administrativa, correspondientes a un promedio anual de 40 inmuebles, resaltando que para el segundo semestre de 2018 los inmuebles disponibles fueron de un 50% de los registrados al inicio de la vigencia, evidenciando así que la gestión realizada por la sucursal es efectiva frente al cumplimiento de la meta de comercialización.

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

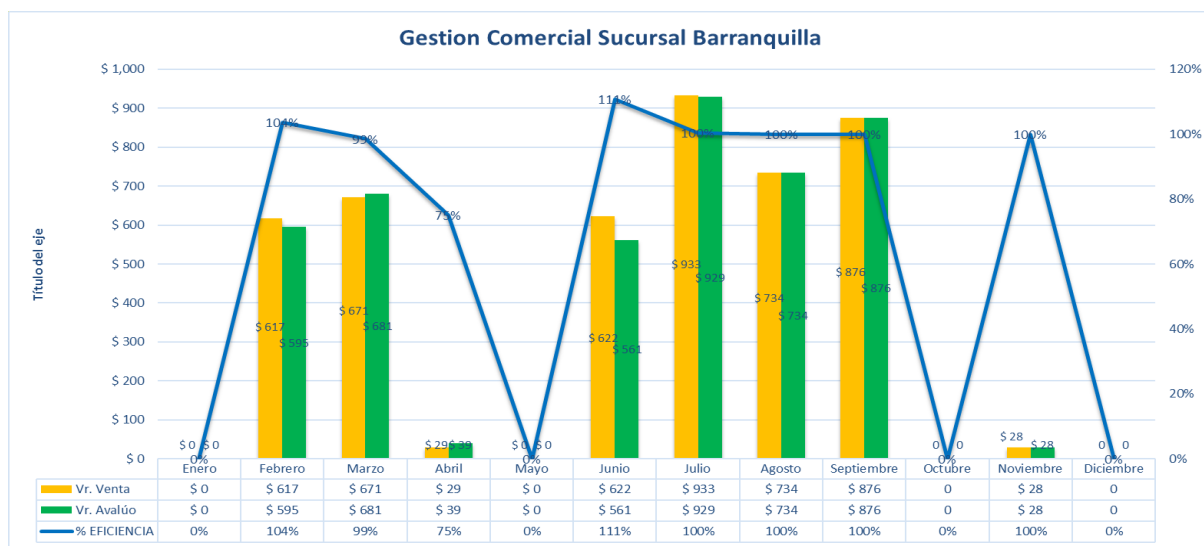
Para el segundo semestre la Sucursal Barraquilla registra la siguiente ejecución en relación con el indicador general de presupuesto, toda vez que para el mes de julio se realizó ajuste a la fórmula determinando su periodicidad mensual y por cada una de las sucursales, durante la vigencia 2018 y a partir el ajuste del indicador la sucursal registra la siguiente ejecución:

| SUCURSAL BARRANQUILLA | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|-------------------------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| GASTO PROGRAMADO | 76,994 | 77354 | 77852 | 77133 | 78275 |
| GASTO PAGADO | 42,113 | 60061 | 76602 | 4595 | 76602 |
| % DE EJECUCIÓN SUCURSAL | 54.7% | 77.6% | 98.4% | 6.0% | 97.9% |

De acuerdo con lo registrado en el aplicativo ISOLUCION se evidencia que para el mes de noviembre el indicador de la sucursal presenta un error en lo registrado presentando un cumplimiento del 90% versus el 6% registrado en el archivo remitido por el responsable del registro del indicador como soporte de la medición. Adicionalmente para esta desviación no se realizó ningún análisis que pudiera determinar la causa que genere la falta de ejecución, evidenciando falta de control sobre la información reportada al SIG y seguimiento de los responsables de la sucursal, los cuales aducen no conocer cómo se generan los datos para realizar las mediciones de los indicadores.

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

| CANTIDAD DE INMUEBLES COMERCIALIZADOS | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL DE INMUEBLES |
|---------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------------------|
| | 0 | 2 | 2 | 1 | 0 | 4 | 4 | 8 | 6 | 0 | 1 | 0 | 28 |



Se evidencia que la sucursal Barranquilla registro para la vigencia 2018 un promedio de venta del 102% en relación con el valor propio versus el avalúo registrado para las 28 ventas realizadas durante la vigencia, de las cuales 26 fueron inmuebles SAE y 2 inmuebles de PND.

Una vez evaluados los indicadores de inmuebles considera el equipo auditor que no reflejan la realidad de la sucursal por cuanto la medición no establece la totalidad de la gestión de la misma relacionada con la disponibilidad de los inmuebles que en la actualidad solo mide una parte de la gestión total que se realiza para que un inmueble esté disponible para la venta, se debe contar con un indicador para cada sucursal que contemple la totalidad de las etapas como lo son jurídica, técnica y administrativa.

De otra parte, el indicador denominado gestión comercial del inmueble solo contempla el valor del avalúo de los mismos sin tener en cuenta los gastos en que incurrió el inmueble hasta la fecha de venta, lo que no permite medir la gestión comercial realizada por la sucursal y la rentabilidad en la venta del inmueble para la entidad.

4.4.2. Gerencia de Cartera:

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

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

Se evidencia que, durante el 2018 la meta de recaudo de la sucursal Barranquilla no cumple con las establecidas desde Dirección General, registrando un promedio de recaudo de 69.5%, lo que evidencia una gestión débil frente al comportamiento de las demás sucursales, así mismo no se evidencia el registro de acciones de mejora, que establezcan la causa raíz de este incumplimiento.

4.4.3. Retiro de indicadores:

El proceso de Gestión Integral de activos realizo el retiro de tres (3) indicadores, dos (2) correspondientes al grupo de inmuebles “optimización de costos” el cual fue revaluado y se registra como “ejecución presupuestal” y “recaudo de arrendamientos”.

Así mismo en el grupo de normalización de cartera retira el indicador “Cumplimiento número de acuerdos de pago”, dado que sobre un mismo acuerdo se realizaba la medición trimestre a trimestre generando desviaciones en la medición y objetivo de este. Es de resaltar que el aplicativo ISOLUCION no se evidencia la justificación del retiro y/o modificación de los indicadores.

4.5. EVALUACION DE RIESGOS

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

También se informa que se presentan riesgos externos que afectan el normal desarrollo de la administración, y que estos a su vez pueden incidir en la integridad física de cualquier funcionario de la Sucursal, estos se identifican en ciertas épocas del año como son los carnavales y las temporadas de altas lluvias.

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

La auditoría interna evidencia que no se tiene ningún manejo ni responsabilidad por parte de la Sucursal sobre la administración de los riesgos operativos y de corrupción, el componente Administración del Riesgo establece la responsabilidad que tienen los líderes de proceso de involucrar a todos sus equipos de trabajo, ya que son ellos quienes aplican los controles y pueden dar cuenta de su efectividad.

Así mismo el líder debe socializar a su equipo los controles identificados con el fin de asegurar su comprensión y oportuna aplicación, como también el reporte de su materialización.

4.6. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

4.6.1. Programa de Inducción.

Concebido como un proceso dirigido a iniciar con el Servidor Público en su integración a la cultura organizacional durante los cuatro meses siguientes a su vinculación, para

que tenga un conocimiento claro y suficiente de la institución, donde sus objetivos con respecto al empleador son:

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

Una vez evaluado por el equipo auditor el cumplimiento de la inducción a realizar por parte del proceso de Gestión del Talento Humano a los nuevos servidores públicos adscritos a la sucursal, se evidencio que esta no se realizó a nueve (9) funcionarios que ingresaron en el último semestre incumpliendo lo establecido en el literal a, Artículo 7 del Decreto 1567 del 5 de agosto de 1998, donde dicho incumplimiento no permite fortalece el conocimiento en relación con los objetivos que debe cumplir el programa de inducción.

4.6.2. Plan Institucional de Capacitación PIC 2018.

Así mismo se desconoce el Plan Institucional de Capacitación PIC 2018, el cual debe responder a las necesidades de todos los servidores públicos adscritos a la Sucursal Barranquilla, con el fin de que las prácticas de talento humano se adelanten de manera articulada, de tal forma que haya coherencia entre el desempeño de las personas y la estrategia de la entidad que permitan fortalecer el desarrollo permanente de los servidores públicos durante su vida laboral en la institución.

4.6.3. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Es un instrumento de tipo preventivo para el control de la Gestión Institucional, donde cada entidad en su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe formular los objetivos generales y específicos que establezcan la apuesta institucional en la lucha contra la corrupción. De tal manera que las actividades plasmadas en el Plan deben orientarse al cumplimiento de dichos objetivos.

En relación con la socialización, la entidad debe dar a conocer los lineamientos establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante su

elaboración, antes de su publicación y después de publicado. Para el efecto, la entidad debe involucrar a los servidores públicos, contratistas, a la ciudadanía y a los interesados externos.

Para lograr este propósito, la Oficina de Planeación deberá diseñar y poner en marcha las actividades o mecanismos necesarios para que al interior de CISA conozcan, debatan y formulen apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Así mismo, dicha Oficina adelantará las acciones para que la ciudadanía y los interesados externos conozcan y manifiesten sus consideraciones y sugerencias sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Las observaciones formuladas deberán ser estudiadas y respondidas por la entidad y de considerarlas pertinentes se incorporará en el documento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El Equipo Auditor evaluó este cumplimiento normativo (artículo 73 de la Ley 1474 de 2011) en la Sucursal Barranquilla, evidenciando un total desconocimiento por parte de los servidores públicos de la sucursal sobre dicho plan.

4.6.4. Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Concebido como el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

El equipo auditor verifico el cumplimiento de la Circular No 100.04 del 14 de diciembre de 2018, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública sobre los cursos virtuales MIPG, evidenciando que todos los Servidores Públicos adscritos a la sucursal cumplieron con esta directriz y fueron certificados.

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

Con esta dimensión, y la implementación de las políticas que la integran, se logra cumplir con el objetivo central de MIPG “Fortalecer el liderazgo y el talento humano

bajo los principios de integridad y legalidad, como motores de la generación de resultados de las entidades públicas”.

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

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

Una vez evaluada la Dimensión uno (1) del MIPG por el Equipo Auditor e indagados los servidores públicos adscritos a la Sucursal Barranquilla sobre el Código de Integridad implementado en CISA, se evidencio un total desconocimiento sobre el mismo, incumplándose los aspectos generales de esta herramienta como son su socialización, divulgación y apropiación.

c. Direccionamiento Estratégico y Planeación. El propósito de la segunda (2) dimensión del MIPG, es admitir que la entidad tenga claro el horizonte a corto y mediano plazo que le permita definir la ruta estratégica que guiara su gestión institucional, con miras a satisfacer las necesidades de sus grupos de valor, así como fortalecer su confianza y legitimidad.

El equipo auditor evidencio que el Direccionamiento Estratégico no fue comunicado e interiorizado a los servidores públicos de la sucursal como uno de los atributos de calidad establecidos en la segunda dimensión del MIPG, así mismo se evidencia que no se participa de su construcción, implementación y consolidación.

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

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

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

4.6.5. DECRETO 338 DEL 04 DE MARZO DE 2019.

El Auditor interno realizo una socialización al Gerente de la Sucursal y su equipo primario, sobre las bondades y lineamientos establecidos en dicho Decreto, haciendo énfasis en el Artículo 2.2.21.7.1 por el cual se crea la Red Anticorrupción integrada por los Jefes de Control Interno, para articular acciones oportunas y eficaces en la identificación de casos o riesgos de corrupción en instituciones públicas, así mismo explica con ejemplos prácticos el parágrafo 1 del Artículo 1 del mencionado Decreto, donde el Auditor Interno en ejercicio de sus funciones evidencie errores, desaciertos, irregularidades financieras, administrativas, desviaciones o presuntas irregularidades respecto a todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como a la administración de la información y los recursos de la entidad que evidencien posibles actos de corrupción, deberá ser informado al Representante Legal y entidades competentes.

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

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

Se realizó una verificación de las PQRD's que fueron radicadas en el aplicativo ZEUS asignadas a la sucursal Barranquilla, durante el periodo noviembre 2017 a diciembre 2018, observando lo siguiente:

| TIPOLOGIA | CANTIDAD |
|------------------------------|-----------|
| TRASLADO A OTRAS ENTIDADES | 2 |
| TERMINACIÓN DE PROCESOS | 3 |
| SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL | 1 |
| PETICIONES A OTRAS AREAS | 4 |
| NORMALIZACIÓN DE CARTERA | 4 |
| TOTAL | 14 |

De lo anterior, se evidencia que el total de pqr's registradas para sucursal asciende a catorce (14), concentra la gestión de las PQRD's en el traslado a otras áreas las cuales fueron verificadas in situ encontrando la siguiente situación:

- a) El radicado Zeus 387847, se dio respuesta definitiva sin solución de la solicitud 66 días posterior al requerimiento, no observaron respuestas parciales.
- b) El radicado Zeus 409637, 34471 la respuesta al cliente es extemporánea y no cuenta con respuesta parcial, de acuerdo a los términos establecidos en la circular normativa 005.

4.8. APLICABILIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS

4.8.1. Ordenes de Servicio

Una vez evaluadas las seis (6) órdenes de servicio celebradas por la sucursal en la vigencia 2018, no presentaron observaciones por parte del equipo auditor, no obstante, es de resaltar que el funcionario responsable del proceso contractual de la sucursal acató de manera satisfactoria las recomendaciones dadas en la auditoria de gestión anterior y suscritas como acciones de mejora en el Plan de Mejoramiento el cual se cumplió al 100%.

4.8.2. PROCEDIMIENTOS DE INMUEBLES

Se realizó la aplicabilidad de la Circular Normativa 69 y sus anexos en la comercialización de los inmuebles propios de CISA y los administrados de la SAE, de los cuales se verificaron el 100% de los inmuebles propios de CISA y el 79% de SAE.

Una vez evaluada la política citada se evidencio lo siguiente:

4.8.2.1 Inmuebles Propios CISA

ID 18946

- Sin observaciones.

ID18797

- No se observó el Rut del oferente.
- La fecha de la carta de aceptación el pago y firma de promesa son extemporáneos.

ID18808

- No se evidenció el RUT del oferente
- No se observó la acreditación de ingresos del oferente.
- No se evidencia la escritura de compraventa ni en la carpeta del inmueble ni en el aplicativo Olympus.

ID10106

- El contrato de compraventa ha sufrido dos prórrogas, que sumadas superan los 6 meses para el cumplimiento de las obligaciones a cargo del comprador, sin observarse ningún tipo de compensación para CISA, ni declaratoria de incumplimiento o correspondiente cobro de la cláusula penal pactada.

ID18773

- No se observa ni en el aplicativo ni en la carpeta física la documentación que acredite los ingresos del oferente.
- La fecha de escrituración no coincide con la estipulada en la promesa de compraventa u otro sí modificatorio, para que pueda ser previa la suscripción las partes deben especificarlo en la promesa de compraventa

4.8.2.2 Inmuebles SAE

ID 20185

- No se evidenció el Rut del oferente.

ID 20195

- La fecha de escrituración no coincide con la estipulada en la promesa de compraventa u otro sí modificatorio, para que pueda ser previa la suscripción las partes deben especificarlo en la promesa de compraventa.

ID 20047 - ID 20148- ID 20031 - ID 20012 - ID 20054 - ID 20048 - ID 20120 - ID 20055

- No presentaron observaciones en la evaluación.

4.8.3. PROCEDIMIENTOS DE CARTERA

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

4.8.3.1 Aplicativo Cobra

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

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

De otra parte, cuando se incluye un acuerdo de pago a varios meses y el cliente inicia sus pagos el saldo del capital de la obligación no se ve afectado durante el trascurso del pago del acuerdo y cuando se da por cancelada la obligación esta información en el aplicativo queda en cero, lo que no permite tener una correcta trazabilidad de las negociaciones, no conservar el historial de la obligación.

Fecha de los comités registrada en el aplicativo difiere de la fecha real de realización del mismo esto se ocasiona porque la aplicativo toma como registro la fecha en que firma el último del asistente al comité.

4.8.3.2. Políticas de Cartera

- a. Se evidenció que se emiten políticas que se contraponen a la anterior sin derogarla, en ese orden se dan vigencia dentro un mismo periodo de tiempo a dos políticas que si bien en algunos casos son extensión de las mismas condiciones de condonación cambian las fechas de aplicación, ocasionando un riesgo de aplicabilidad por cuanto generan confusión a los operadores de la misma.
- b. Se observó que la gerencia de cartera viene emitiendo políticas de cartera con parámetros que no están incluidos en el aplicativo que incrementa la operatividad de las negociaciones, adicionalmente incrementa el riesgo de error en el cálculo de los descuentos como se evidencia en el anexo 1 del presente informe.

4.8.3.3. Manejo documental de los expedientes

En el numeral 5.2.1 Atribuciones y competencias por monto de la CN 100, establece que la “Carpeta Comercial” de los clientes deberá contener toda la información comercial, financiera y jurídica de los mismos, situación que se incumple durante todo el aporte de información realizada por la sucursal, toda vez que la información es entregada en paquetes documentales como soporte del acta de decisión, así mismo se informa que la información se encuentra cargada en el aplicativo COBRA en los módulos documentales sin tener este criterio definido en la Circular normativa.

a) Actas Físicas.

- 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 las actas de comité Manual de la sucursal no se evidencio la firma del Gerente de la Sucursal.

b) Formato de Solicitud Persona Natural o Jurídica

- Evaluadas las normalizaciones de cartera se evidenció que el formato de solicitud de persona natural o jurídica no cuenta con la fecha de radicación de la misma, lo que en ocasiones no permite establecer el tipo de política transitoria que le debe aplicar.

4.8.3.4. Observaciones en los acuerdos de Normalización.

- a) Se evidencio que se aplicó una política transitoria que no correspondía al mes de la negociación y que otorgaba descuentos diferentes

| Obligación | Observación |
|-------------|--|
| 11402038701 | La propuesta se recibe el 23 de febrero de 2018, se aplica política de Icetex del 26 de febrero que otorga un descuento del 30% para esta obligación, no obstante, la política que se debió aplicar es la de enero que otorga un descuento del 13% |
| 11402032163 | La propuesta se recibe el 5 de febrero de 2018, se aplica política de Icetex del 26 de febrero que otorga un descuento del 16% para esta obligación, no obstante, la política que se debió aplicar es la de enero que otorga un descuento del 8% |

- b) Las siguientes normalizaciones presentaron observaciones adicionales a las generales ya planteadas en los numerales anteriores:

| Obligación | Cliente | Observación |
|-------------|--|---|
| 11402036632 | 1047438254 - JASER CARABALLO CARREAZO | Se observaron dos acuerdos con diferencia de dos días de aprobación el primero por valor de \$5.186.000 para cancelar en treinta y seis (36) cuotas a partir del 30/04/2018, la cual fue aprobada por el comité cos00218 del 26/04/2018, la segunda es presentada el día 28 abril por \$ 3.210.000 a una cuota, con el argumento de que el primer acuerdo fue incumplido, es presentado a la Gerencia de Cartera por sus atribuciones. No obstante, no se puede determinar que un acuerdo es incumplido con solo dos días posterior a la suscripción del mismo y más aún cuando la fecha de pago no ha vencido. |
| 11402027122 | 1129503915 - ALFREDO MAURICIO GONZALEZ GOMEZ | El valor del acuerdo presentado ante el comité de presidencia es por 490 millones y el acuerdo es grabado por 49. |
| 11402016916 | 10010893 - FREDY QUESADA VIVAS | El formato de solicitud no se encuentra diligenciado en el campo que establece la oferta que realiza, por lo tanto, no se puede determinar qué tipo de acuerdo ofrece. |
| 11402030753 | 1140822640 - SINDRY MARCELA ESPINOSA MONTANO | El negocio es de presidencia y la comunicación de aprobación es de dos días antes del comité de presidencia. |

| | | |
|-------------|--|---|
| 11402052377 | 1080014103 - CARMEN CECILIA DE LA ROSA MADRID | La consulta Word Check, es de anterior a la solicitud del cliente |
|-------------|--|---|

5. HALLAZGOS

- 5.1. Se evidenció que los documentos de las normalizaciones no se encuentran incluidas en las carpetas comerciales del cliente incumpliendo lo establecido en el numeral 5.2.1 “Atribuciones y competencias por monto” de la CN 100, la cual establece que la “Carpeta Comercial” de los clientes deberá contener toda la información comercial, financiera y jurídica de los mismos, como se describe en el literal a del numeral 4.8.3.3 del presente informe.
- 5.2. Evaluadas las actas físicas que soportan las normalizaciones de cartera, se evidenció que estas no se encontraban firmadas por los asistentes al Comité de Sucursal, incumplimiento lo establecido en el numeral 5.2.1 de la CN 100, como se describe en el literal a del numeral 4.8.3.3 del presente informe.
- 5.3. Revisadas las normalizaciones de cartera, se evidenció que a las obligaciones 11402038701 y 11402032163, se les aprobaron acuerdos de normalización, aplicando políticas transitorias de cartera que no correspondían al mes de radicación de la oferta, tal como se detalla en el numeral 4.8.3.4 literal a.
- 5.4. Evaluado el cumplimiento sobre la inducción a realizar por parte del proceso de Gestión del Talento Humano, a los nuevos servidores públicos adscritos a la sucursal Barranquilla, se evidencio que nueve (9) funcionarios que ingresaron en el último semestre, no recibieron la respectiva inducción, incumpliendo lo establecido en el literal a, Artículo 7 del Decreto 1567 del 5 de agosto de 1998, tal como se describe en el numeral 4.6.1 del presente informe.

6. OBSERVACIONES

- 6.1. Se observó que la sucursal no cuenta con indicadores propios que permitan medir su gestión, toda vez que los registrados en el aplicativo Isolución son definidos por la Dirección General donde la sucursal no participa en la construcción y medición del indicador, tal como se detalla en el numeral 4.4.1 del presente informe.
- 6.2. Se observó que la gerencia de cartera durante la vigencia 2018, emitió diferentes brigadas, cuya periodicidad en ocasiones sobrepone una entre otra lo que genera

un posible riesgo y confusión para los operadores de las sucursales conllevando a realizar negociaciones aplicando políticas de que no correspondían al mes de la radicación de la oferta.

- 6.3. Se observó que las políticas transitorias son emitidas, y en ocasiones también citan la normatividad interna, contradiciéndose entre sí.
- 6.4. Se observó total desconocimiento por parte de los servidores públicos de la Sucursal Barranquilla sobre el código de integridad implementado en CISA en el mes de mayo de 2018.
- 6.5. Se observó que la gerencia de cartera viene emitiendo políticas de cartera con parámetros que no están incluidos en el aplicativo que incrementa la operatividad de las negociaciones, adicionalmente incrementa el riesgo de error en el cálculo de los descuentos.
- 6.6. En relación con la Administración del Riesgo, se observó que la Sucursal Barranquilla no fue tomada en cuenta en todo lo relacionado con la identificación y manejo de Riesgos realizado por la entidad durante la vigencia 2018, situación que ya ha sido mencionada en informes anteriores.
- 6.7. Se observó que el aplicativo de cartera presenta deficiencias en la información que refleja después de realizar los acuerdos y/o los comités, que no permite tener trazabilidad de las negociaciones tal como se detalla en el numeral 4.8.3.1 del presente informe.
- 6.8. Se observó que en los inmuebles ID 18797, 18808 y 18773 no contaban con la documentación que acredite los ingresos del oferente, distando la enajenación de lo establecido en la circular normativa 071 en el numeral 6.1.4 “conocimiento del cliente en CISA” y la circular normativa 069 en su anexo 33 “Manual interno de Conocimiento al cliente”, en el entendido que la sucursal implemento la directriz impartida por el Comité de Presidencia según acta N° 2 del 16 de enero de 2017, para los inmuebles de Minvivienda.

Al respecto el proceso auditor encuentra falencias en la estructuración de la citada política dentro de la normatividad interna lo cual dificulta la implementación de la misma, toda vez que la política especial debe ser estructurada e integrada a la normatividad de la entidad. Sin ello se incrementa la vulnerabilidad de la entidad en materia del control al lavado de activos.

- 6.9. Se observó que no se da total cumplimiento a lo establecido en el contrato de compraventa de los inmuebles, especialmente en lo relacionado con la firma de la escritura, tal como se evidencio en el numeral 4.8.2 del presente informe.

7. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se recomienda analizar y definir indicadores propios que permitan medir la gestión que realiza en los diferentes procesos al interior de la sucursal.
- 7.2. En relación con la administración del riesgo, y el manejo de los mismos, se recomienda a la Gerencia de Planeación y a los líderes de proceso como responsables de su identificación, análisis, valoración, seguimiento, evaluación y monitoreo del riesgo, involucrar y hacer partícipes a las diferentes sucursales ya que son ellos quienes aplican los controles y pueden dar cuenta de su efectividad y monitoreo.
- 7.3. Se recomienda capacitar a los servidores públicos adscritos a la sucursal, en temas transversales como Riesgos, Código de Integridad, Operaciones Sospechosas, PQRSD's, Direccionamiento Estratégico y Plan de Acción entre otros temas de interés general, que permitan fortalecer el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, con el fin de que el modelo funcione y se puedan lograr sus objetivos
- 7.4. Es recomendable que las solicitudes de mejora al aplicativo cobra, que realizan de los usuarios del mismo, se evalúen y atiendan oportunamente por parte de la Dirección de Tecnología a fin de que este aplicativo sea más funcional y se ajuste a las necesidades reales de los operadores.
- 7.5. Se recomienda reevaluar las políticas transitorias de cartera de manera tal que no conlleven a los operadores a incurrir en posibles errores al momento de las negociaciones.
- 7.6. Se recomienda al proceso de Gestión del Talento Humano, llevar a cabo ejercicios participativos de divulgación y apropiación de los valores y principios propuestos en el Código de Integridad adoptado por la entidad, con el fin de garantizar su cumplimiento por parte de los servidores en el ejercicio de las funciones a su cargo, tal como lo expresa la Política de Integridad del MIPG.
- 7.7. Se recomienda ajustar los términos de la circular normativa 069 en lo relacionado con el tiempo de sesión de los comités diferentes al de sucursal., a fin de guardar

coherencia con los tiempos de las actividades que se desprenden de las decisiones tomadas en esos estamentos.

8. CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA

De la evaluación realizada a la Sucursal Barranquilla, se concluye que esta cumple con las políticas administrativas establecidas por la entidad, y con la normatividad legal vigente, no obstante, presenta algunas desviaciones operativas que requieren acciones de mejora para fortalecer el proceso, tal como se detalla en los numerales 5 y 6 del presente informe.

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

Se resalta la oportunidad en la entrega de la información requerida por el equipo auditor para cumplir el normal desarrollo de la auditoría, así mismo se valora la disponibilidad y atención prestada por todos los integrantes de la sucursal lo que permitió fortalecer la cultura del control.

9. MESA DE TRABAJO

Se realizó mesa de trabajo el día 14 de junio de 2019, con la participación del Gerente de la sucursal y su equipo de trabajo, donde se expuso un resumen de los principales hallazgos y observaciones evidenciadas en el trabajo de campo realizado en la sucursal, se informó a los auditados que se remitirá un informe preliminar sobre el cual podrán presentar sus observaciones y evidencias con el fin de ajustar el informe definitivo y que las citados comentarios una vez evaluados y revisados por el auditor líder estos harán parte integral del acta de mesa de trabajo.

El día 9 de julio de 2019, se recibió del Gerente de la Sucursal Barranquilla mediante correo electrónico los comentarios sobre el informe preliminar de auditoría, los cuales fueron objeto de análisis por parte del equipo auditor y discutidos con los auditados concluyendo que en lo relacionado con la normalización de cartera los argumentos presentados no son prueba suficiente para desvirtuar los hallazgos u observaciones detallados en el informe, en lo relacionado con inmuebles se aclara que el inmueble 18797 cumplió con los tiempos establecidos para el pago y la firma de la promesa de compraventa por lo que se retira del informe, para las observaciones los inmuebles ID 18797, 18808, 18773 se recibió instrucción de la Presidencia de CISA para

comercializar el inmueble con solo la presentación de la Cédula del oferente obviando los demás documentos, situación que trasforma la observación realizada por el equipo auditor.

| | | |
|--|--|--|
| <p>Aprobado por:</p> <p>ORIGINAL FIRMADO Elkin Orlando Angel Muñoz Auditor Interno</p> | <p>Elaborado por:</p> <p>ORIGINAL FIRMADO Zulma Janneth Cristancho Jaimes Auditor Líder Mauren Andrea Salcedo Juan Sebastian Jiménez Martínez Auditores</p> | <p>Fecha de aprobación</p> <p>12-07-2019</p> |
|--|--|--|