

**NOMBRE DEL PROCESO:** Auditoria de Gestión - Sucursal Bogotá

**INFORME PRELIMINAR:** 10/10/2019 **INFORME DEFINITIVO:** 27/11/2019

## 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 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 2019, por el Comité Asesor de Junta Directiva de Auditoría, la Oficina de Control Interno realizó Auditoría Interna de Gestión a la Sucursal Bogotá, de conformidad al Plan de Auditoría 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 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 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 Bogotá, la aplicabilidad de los procesos y procedimientos establecidos en los manuales, circulares internas, políticas y normatividad legal vigente, para el periodo comprendido del 1° de octubre 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.

### 4. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

#### 4.1. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA DE AUDITORIA

Para realizar la etapa de ejecución de la auditoría, el equipo auditor determinó la muestra aleatoria con un nivel de confianza del 99% y un margen de error del 2.7%, una vez determinado el selectivo, se solicitó al líder del proceso responsable la base de datos así:

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

BASE			MUESTRA		
ACUERDOS	CANTIDAD	VALOR	%	CANTIDAD	VALOR
Superiores a 100 millones	16	2,983,877,842	100%	16	2,983,877,842
Entre 50 y 99 millones	35	2,308,745,082	100%	35	2,308,745,082
Entre 10 y 50 millones	1021	18,756,075,747	30%	293	5,412,674,004
Entre 5 y 9 millones	973	6,939,685,109	30%	300	2,144,970,286
Menores a 5 millones	3684	7,220,620,885	30%	1.033	2,002,866,238
<b>TOTAL</b>	<b>5729</b>	<b>38,209,004,665</b>		<b>1.677</b>	<b>14,853,133,452</b>
				<b>30%</b>	<b>40%</b>

- b. Informe de los inmuebles tanto propios como administrados comercializados entre el 1° de octubre 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
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>7,570,556,120</b>	<b>77%</b>	<b>24</b>	<b>79%</b>	<b>6,014,219,120</b>
<b>TOTAL MUESTRA</b>				<b>77%</b>		<b>79%</b>

- c. Órdenes de Servicio: la sucursal Bogotá no realiza ningún proceso de contratación y/o administración de órdenes de servicio o contratos, no obstante, ejecuta supervisión sobre los que van directamente relacionados con la sucursal, responsabilidad que será evaluada en la auditoría al proceso contractual de la entidad.

#### 4.2. REUNIÓN DE APERTURA.

Siendo las 10:30 pm, del día 10 de septiembre 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 de la siguiente manera:

##### 4.3.1. Plan de mejoramiento Auditoría Interna de Gestión vigencias 2017:

Realizada la verificación al plan de mejoramiento correspondiente a la vigencia 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.

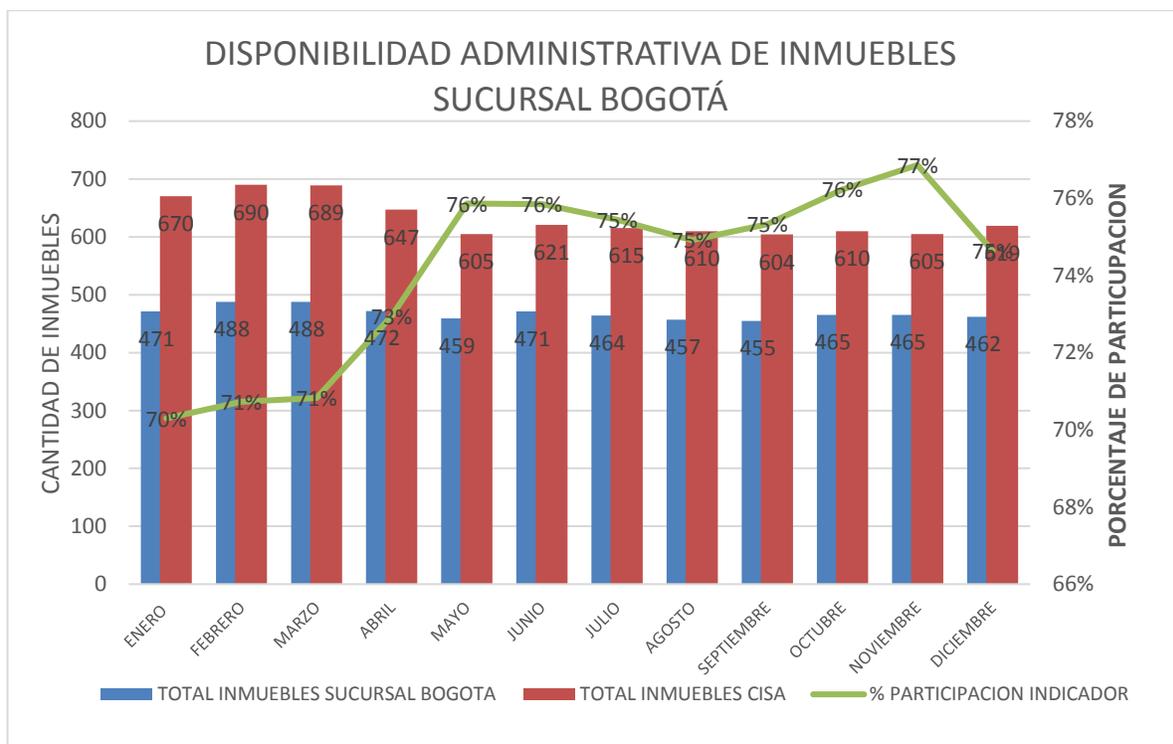
- 4.3.2. **Auditoría Interna de Calidad:** Se realizó la verificación de las acciones de mejora en el aplicativo ISOLUCION, observando que la sucursal Bogotá no cuenta con acciones abiertas o pendientes de tratamiento.

#### 4.4. EVALUACIÓN DE INDICADORES.

La sucursal Bogotá 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 Bogotá mantiene una participación promedio del 75% de inmuebles con disponibilidad administrativa, correspondientes a un promedio anual de 468 inmuebles, evidenciando así que la gestión realizada por la sucursal es estable frente al cumplimiento de la meta de comercialización.

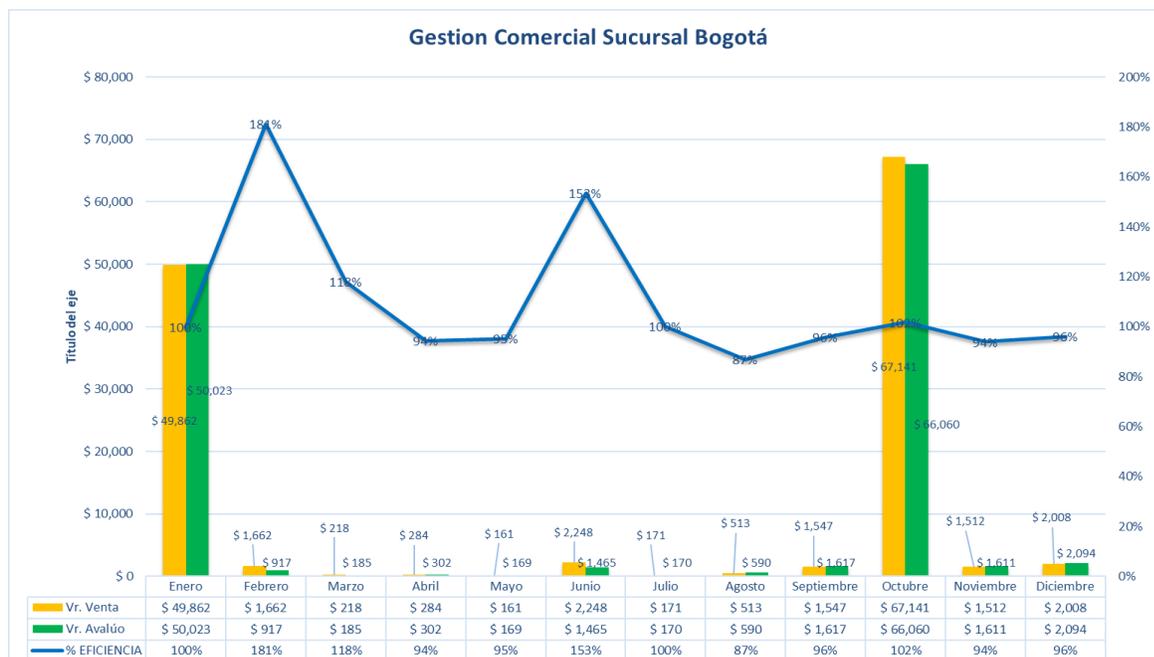
- b. **Ejecución de presupuesto:** Tiene como objetivo medir el porcentaje de ejecución del presupuesto de los gastos de inmuebles.

Para el segundo semestre 2018 la Sucursal Bogotá registra la siguiente ejecución en relación con el indicador general de presupuesto.

SUCURSAL BOGOTÁ	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
<b>GASTO PROGRAMADO</b>	145.827	147.423	146.007	150.527	152.339
<b>GASTO PAGADO</b>	146.334	128.261	394.659	546.503	394.659
<b>% DE EJECUCIÓN SUCURSAL</b>	100,3%	87,0%	270,3%	363,1%	259,1%

De acuerdo con lo registrado en el aplicativo ISOLUCION se evidencia que para el mes de octubre de 2018 el valor sobre ejecutado fue generando por la escrituración del inmueble denominado “Laguna 1” por valor de 135 millones, en noviembre se aumenta por los pagos relacionados con el mismo inmueble “Laguna 1” por concepto de registro y beneficencia por valor de 397 millones, así como en el mes de diciembre de 2018 se generan los gastos de escrituración por 135 millones, generando una sobre ejecución en el presupuesto asignado a la Sucursal Bogotá.

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



Se evidencia que la sucursal Bogotá registro para la vigencia 2018, un promedio en ventas del 110% en relación con el valor propio versus el avalúo registrado para las ventas realizadas que fueron de 39 inmuebles SAE y 24 inmuebles del Plan Nacional de Desarrollo-PND.

Evaluados los indicadores de inmuebles se observó que estos no reflejan la realidad de la sucursal por cuanto su medición no incluye la totalidad de la gestión que se realiza para tener la disponibilidad de los inmuebles, en la actualidad solo mide la gestión administrativa y no la gestión total la cual contempla la parte jurídica y técnica, etapas que se deben tener en cuenta en cada sucursal.

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 por las sucursales y Dirección General en relación con las metas establecidas

SUCURSAL	1er TRIMESTRE 2018			2do TRIMESTRE 2018			3er TRIMESTRE 2018			CUMPLIMIENTO ACUMULADO			
	META	REC	%	META	REC	%	META	REC	%	META	REC	%	
RECAUDO TOTAL	BARRANQUILLA	\$ 1,118	\$ 1,063	95%	\$ 5,206	\$ 2,938	56%	\$ 6,867	\$ 4,301	63%	\$ 8,971	\$ 5,727	64%
	<b>BOGOTA</b>	<b>\$ 1,667</b>	<b>\$ 3,015</b>	<b>181%</b>	<b>\$ 6,938</b>	<b>\$ 7,868</b>	<b>113%</b>	<b>\$ 10,893</b>	<b>\$ 11,882</b>	<b>109%</b>	<b>\$ 16,069</b>	<b>\$ 15,953</b>	<b>99%</b>
	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%
	<b>TOTAL NACIONAL</b>	<b>\$ 7,832</b>	<b>\$ 11,382</b>	<b>145%</b>	<b>\$ 27,777</b>	<b>\$ 28,681</b>	<b>103%</b>	<b>\$ 48,970</b>	<b>\$ 44,970</b>	<b>92%</b>	<b>\$ 76,053</b>	<b>\$ 62,642</b>	<b>82%</b>

Se evidencia que, durante el año 2018 la meta de recaudo de la sucursal Bogotá cumplió con las establecidas por la Dirección General, registrando un promedio de recaudo del 99%, lo que evidencia una gestión eficiente en relación con lo proyectado.

#### b. Cumplimientos gestores de cobranza

Evaluadas las metas de cartera asignadas a los gestores de la sucursal Bogotá se evidenció que al cierre de la vigencia 2018, hay gestores que en su meta acumulada del año se encontraron por debajo del 80% del cumplimiento y cinco gestores estuvieron por encima del 100% de la meta asignada, tal como se relaciona a continuación:

Gestores con mayor cumplimiento

GESTOR	TOTAL		
	META	RECAUDO	CUMPLIMIENTO
ANGIE JAZBLEIDY RESTREPO QUIROGA SUC. BOGOTA	985,792,776	992,224,598	101%
JHONY ALEJANDRO ORTIZ MARTÍNEZ - SUC. BOGOTA	960,157,871	977,251,263	102%
JACQUELINE QUINTANA SANABRIA	1,038,106,827	1,172,780,809	113%

LEYDI CATERINE GIL CHOCONTA	1,077,717,701	1,452,288,933	135%
DAVID QUINTANA VELASQUEZ	1,045,092,997	1,417,441,626	136%

#### Gestores con menor cumplimiento

GESTOR	TOTAL		
	META	RECAUDO	CUMPLIMIENTO
DIANA MARCELA CALLEJAS CALLEJAS SUC. BOGOTA	958,989,077	762,194,996	79%
NOEL VICENTE PALACIOS	476,251,501	362,548,391	76%
MARLON ODIN MARTINEZ SALAMANCA SUC. BOGOTA	764,044,363	573,245,365	75%
OFELIA PRIETO	829,443,600	458,010,862	55%

*La Doctora Monica Rodriguez señala que el funcionario Noel Vicente Palacios no pertenece a la sucursal Bogota y que la funcionaria Ofelia Prieto no ostenta el cargo de gestor y no tiene metas asignadas, que lo relacionado en el informe es porque se realizó una redistribución del portafolio y para que las negociaciones realizadas por los gestores siguieran computando a la sucursal se le asignaron a ella.*

*A lo anterior la doctora Zulma Cristancho indicó que la información fue suministrada por la Gerencia de Cartera y sobre esos datos se realizó el análisis, evidenciándose la falta de controles por parte de la Gerencia de Normalización de Cartera en relación con la asignación de los gestores a la sucursal Bogotá para la medición de las metas generando deficiencia administrativa e incertidumbre en el cumplimiento del recaudo.*

#### 4.5. EVALUACIÓN DE RIESGOS.

La Sucursal Bogotá en relación con la administración del riesgo, no participa directamente en la identificación, análisis o tratamiento de estos en razón a que los riesgos son establecidos en la Dirección General de CISA, sin contar con una retroalimentación que permita a los servidores públicos de la sucursal ejercer un seguimiento efectivo a los controles establecidos tanto a los riesgos operativos como de corrupción con el fin de evitar su materialización.

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 permite 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.

Se realizó la verificación de los riesgos operativos y de corrupción asociados al proceso de Gestión Integral de Activos tanto para Cartera como Inmuebles vigencia 2018, así:

**a. Riesgos operativos:**

Procesos	Nombre
* Gestión Jurídica del Negocio	RO-GJN-05 Defensa judicial o Gestión de tutelas extemporáneas, incompleta o débilmente argumentada y soportada
Gestión Jurídica del Negocio	RO-GJN-04 Judicialización de Cartera no oportuna o con acciones no pertinentes frente a los títulos ejecutivos
* Gestión Jurídica del Negocio	RO-GJN-03 Saneamiento Jurídico de inmuebles no oportuno o con acciones no pertinentes frente a la condición jurídica
* Gestión Jurídica del Negocio	RO-GJN-02 Elaboración de contratos y/o convenios no oportunos, o que no blinden los intereses de la entidad, o que no reflejen los acuerdos entre las partes
* Gestión Jurídica del Negocio	RO-GJN-01 Emisión de conceptos jurídicos no oportunos, incompletos o que no reflejen la condición jurídica
* Gestión de Activos	RO-GAI-01 Entrega inoportuna o con errores de inmuebles para comercializar
* Gestión de Activos	RO-GAC-02 Inadecuada gestión del cobro (persuasivo, jurídico y coactivo)
* Gestión de Activos	RO-GAC-01 Inadecuada gestión y/o administración documental para el cobro
* Gestión de Activos	RO-GAI-04 Emisión de conceptos técnicos y/o comerciales inoportunos o errados
* Gestión de Activos	RO-GAI-05 Ejecución tardía o con errores en los convenios de subasta de bienes muebles
* Gestión de Activos	RO-GAI-03 Inadecuada gestión del proceso de venta de inmuebles
* Gestión de Activos	RO-GAI-02 Administración inadecuada de Inmuebles o bienes muebles

**b. Riesgos de Corrupción:**

Procesos	Nombre
* Gestión Jurídica del Negocio	RC-GJN-04 Uso indebido de la facultad de recibir, otorgada a los abogados externos para beneficio propio o de un tercero
* Gestión Jurídica del Negocio	RC-GJN-02 Emisión de conceptos jurídicos no oportunos, incompletos o que no reflejen la condición jurídica en beneficio propio y/o de un tercero
* Gestión de Activos	RC-GAI-01 Manipulación de la gestión de inmuebles para beneficio propio o de terceros
* Gestión Jurídica del Negocio	RC-GJN-01 No ejercer las acciones legales oportunamente en los saneamientos de los activos, judicialización de las obligaciones o impulsos procesales para beneficio propio o de un tercero
* Gestión Jurídica del Negocio	RC-GJN-03 Elaboración de contratos y/o convenios que no blinden los intereses de la entidad en beneficio propio o de un tercero
* Gestión Jurídica del Negocio	RC-GJN-05 Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros
* Gestión de Activos	RC-GAC-01 Sustracción de documentos que soporten la obligación para beneficio propio o de un tercero.
* Gestión de Activos	RC-GAC-02 Cobro o recaudo de las obligaciones para el beneficio propio o de un tercero
* Gestión de Activos	RC-GAC-04 Demorar, omitir o realizar acciones tendientes al cobro en búsqueda de beneficio propio o de un tercero
* Gestión de Activos	RC-GAC-05 Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros
* Gestión de Activos	RC-GAI-02 Manipulación del proceso de venta de inmuebles para beneficio propio o de terceros
* Gestión de Activos	Rc-GAI-03 Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros
* Gestión de Activos	RC-GAC-03 No reportar o eliminar en las centrales de riesgos a deudores para beneficio propio o de un tercero

A la fecha de la auditoría y como ya se mencionó anteriormente la sucursal no tiene conocimiento de los riesgos que ha identificado la entidad y que le aplican directamente a su gestión, lo que no permite el reporte de su materialización.

## 4.6 APLICABILIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS

### 4.6.1 PROCEDIMIENTOS DE INMUEBLES

Se realizó evaluación de 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 70% de SAE.

Una vez evaluada las políticas citadas se evidencio lo siguiente:

#### 4.6.1.1 INMUEBLES PROPIOS CISA

- a) Las carpetas físicas donde se maneja la información de la comercialización de los inmuebles se observaron que estas no cumplen con la normatividad de archivo por cuanto superan el número de folios incluidos en cada una, de igual manera el estado de conservación de algunas carpetas es deficiente (ilegibles, deterioro del documento, tachón o enmendadura)
- b) Evaluado el 100% de los inmuebles determinados en la muestra, no fue posible observar los documentos originales de las comercializaciones.
- c) En el 100% de los inmuebles evaluados la fecha y hora de radicación de recepción al momento que el cliente entrega su oferta y como base para determinar el tiempo de apertura de las pujas, se coloca en un formato que maneja la sucursal y que es pegado al sobre y no directamente en el que radica el cliente.
- d) En los documentos escaneados y adjuntos en el aplicativo Olympus, el sobre no permite identificar la hora completa de radicación.
- e) No se evidenciaron las actas de comité de aprobación de Presidencia y Vicepresidencia que permitan validar las decisiones tomadas en relación con los inmuebles comercializados y evaluados.
- f) En la evaluación realizada a los inmuebles comercializados no fue posible validar la publicidad que se le da a estos y dar cumplimiento al numeral 4.3.2 de la Circular Normativa 069.
- g) No se evidenció la consulta del world check de los oferentes de las ofertas.
- h) No se evidenció las comunicaciones de negación de las ofertas.

- i) Los documentos cargados en el aplicativo Olympus no cuentan con un orden que permita realizar la trazabilidad de las ofertas recibidas.
- j) Se evidenció incongruencia en el literal a del numeral 4.3.4.1 de la circular normativa 069, que indica que se debe responder al cliente tres días después de haber radicado la oferta, tiempo que no es posible cumplir por cuanto las pujas duran mínimo 5 días.
- k) Se evidenció que en los inmuebles ID 2498, 5453, 17347, se da apertura a la puja al día siguiente aun cuando la radicación de la oferta es antes de las 4pm, contraviniendo así lo establecido en el numeral 4.3.4.2 de la circular normativa 069
- l) Se evidenció en los inmuebles ID 2498 y 5453 los comités de sucursal de aprobación fueron realizados extemporáneamente en relación con lo establecido en el numeral 4.3.4.1 de la circular normativa 069.
- m) En el ID 5473 el cliente indica que es independiente que pague con recursos propios y en dos cuotas, incumple el pago pactado y no se evidencia soporte del pago de intereses para CISA. *Subsanado en la mesa de trabajo.*
- n) En el Inmueble ID 18337 el sobre de radicación de oferta presenta enmendaduras relacionadas con los ID de los inmuebles a ofertar.

#### **4.6.1.2 INMUEBLES SAE**

Conforme a los procedimientos internos de CISA la documentación original de los inmuebles se remite a la Sociedad de Activos Especiales- SAE una vez se culmina el proceso de comercialización y entrega de los inmuebles.

De la información digital remitida por la Sucursal Bogotá al equipo auditor se observó lo siguiente:

##### **ID 20019**

- Se evidenció una comunicación del cliente solicitando ajuste en la fecha de suscripción de la promesa de compra-venta que según indica la comunicación la fecha real es un mes después de la emitida en el documento, fecha que definiría el pago de las cuotas del inmueble.
- Posteriormente se evidencian correos de CISA hacia el cliente indicándole que no contaba con el paz y salvo de los impuestos y que se debería prorrogar la firma de la escritura 15 días más, de la misma manera se evidencian otros

correos con el mismo argumento, lo que termina posponiendo la firma de la promesa aproximadamente 5 meses incrementando el riesgo de desistimiento del inmueble o pago de arras por cuanto el cliente en su oferta inicial plasmaba que cancelaría a cuotas pero realizó el pago de contado

- Se evidenció la apertura de una puja en el mes de febrero y su cancelación anticipada no obstante no se evidencia registro de la causa de la decisión.

#### **ID 11949**

- El sobre de radicación de la oferta tiene hora de radicación 8:40 pm lo que no es concordante con la hora de atención al público de la entidad.
- La promesa de Compraventa no tiene año de suscripción solo día y mes.
- La solicitud de oferta comercial del cliente cita que se cancelara con recursos propios, no obstante, se observó una solicitud posterior del cliente de ampliación del plazo de la firma de la promesa por demoras en el crédito bancario.
- No se evidenció la escritura de compraventa.

#### **ID 19866**

- No se observa el sobre de radicación de la oferta que da apertura a la puja.
- No se evidencia el sobre de radicación que da ampliación del día adicional a la puja.
- No se evidencia la escritura de compraventa.

#### **ID 19866**

- El inmueble se encuentra escriturado desde diciembre de 2018, no obstante, en el aplicativo se presenta en estado prometido.
- Se observa el recibo de pago del inmueble no obstante no se evidencia la aplicación del pago en el aplicativo Olympus.
- Se observó una comunicación del cliente con la intención de desistir de la compra.

#### **ID 20267**

- No se evidenció la escritura de compraventa o el otro sí 2 de la promesa.

## 4.6.2 PROCEDIMIENTOS DE CARTERA

Una vez validada la aplicación de las políticas y procedimientos relacionados con la normalización de cartera, se evidenciaron algunas debilidades así:

### a) **Aplicativo Cobra**

Tal como se informó en auditorías 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 el aplicativo toma como registro la fecha en que firma el último de los asistentes al comité.

### b) **Políticas de Cartera**

- Se evidenció que se emiten políticas que se contraponen a la anterior sin derogarla, en ese orden quedan vigentes en un mismo periodo de tiempo dos políticas o más que si bien en algunos casos son extensión de las mismas condiciones de condonación en otros no, lo anterior puede ocasionar riesgos por cuanto generan confusión a los operadores de las mismas.
- 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.

- Las políticas de cartera transitorias emitidas durante la vigencia 2018, no establecen en sus parámetros las condiciones claras de negociación como lo son que estamento aprueba las normalizaciones realizadas.

**c) Estamentos de aprobación inexistentes**

En la evaluación de las normalizaciones de cartera seleccionadas en la muestra se evidenció que citan como estamento de aprobación “Comité Icetex”, “Comité Brigada de Icetex” y “Comité Brigada”, estamentos que no se encuentran creados ni establecidos en la normatividad interna de CISA.

**d) Formato de Solicitud Persona Natural o Jurídica**

Evaluada 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 se le debe aplicar.

**e) Declaración de origen de fondos:**

Se evidenció en la evaluación de la muestra acuerdos que no contienen la declaración de origen de fondos, y la autorización de reporte en centrales de riesgo.

**f) Observaciones en la aplicación de las políticas de Normalización.**

Se evidencio que se aplicó una política transitoria que no correspondía al mes de la negociación y que otorgaba descuentos diferentes tal como se detalla a continuación:

Identificación	Cliente	Obligaciones	observación
80089648	JULIO CESAR GUERRERO DEFELIPE	11402005649	<p>Cliente Judicializado el capital más intereses corresponden a \$68.566.738 el acuerdo \$70.993.574 se están cobrando 2.426.836 adicionales sobre el valor total de la deuda.</p> <p><i>Una vez validada la observación por el auditado se evidenció que los datos de la obligación fueron actualizados posterior al acuerdo, observando que a la fecha del acuerdo el cobro es correcto.</i></p>
52960092	ANGELA MARIA LOPEZ PARRA	11402040704	<p>Se indica que aplica política del mes de junio del 25% de descuento, la política aplicable para esa fecha es del 35%.</p> <p><i>Una vez validada la información con el auditado se evidenció que la política citada no fue suministrada al equipo auditor y se</i></p>

			<i>validó con las demás aplicables para el mes en cuestión.</i>
72204940	LUIS ORLANDO JAIMRES ARAGON	11402038313	Acuerdo incumplido se carga en contacto con el cliente contacto realizado en 2020 y enviando en julio políticas del mes de diciembre
1013653791	SEBASTIAN CAICEDO RUIZ	11402018216	Se canceló la obligación completa con intereses, no hay aplicación de política sin embargo en el aplicativo ingresan que aplican política
55159173	BUITRAGO VILLARREAL LUCY DISNEY	15701000533	se indica que la política aplicable es del 41% y se identifica que la política a aplicar es del 35%  <i>Una vez validada la información con el auditado se evidenció que la política citada no fue suministrada al equipo auditor en su etapa de ejecución y se validó con las demás políticas aplicables para el mes correspondiente. La política se adjunta en la mesa de trabajo.</i>
1012422673	ANDRES FELIPE MARTINEZ CEBALLOS	11402017587	Se aplica política diferente, el valor de la política aplicable del 25% correspondiente a 6.444.688.5 y la propuesta se realiza por 5.600.000  <i>Una vez validada la información con el auditado se evidenció que la política citada no fue suministrada al equipo auditor en su etapa de ejecución y se validó con las demás políticas aplicables para el mes correspondiente. La política se adjunta en la mesa de trabajo.</i>
52065463	CARDENAS CASTRO LILIANA	10628001772	se aplica política de descuento del 50% por tiempo de permanencia de 3 años y la compra se realizó en el 2016 la cual aplica 40%  <i>Una vez validada la información se evidenció que la compra es de enero de 2016 y cubre el descuento indicado por el auditado.</i>
51976211	LILIAM ALCIRA LADINO SIERRA	11402038321	Se hace descuento del 50% por política de cartera sin garantía real (septiembre) debiendo ser aplicada la política de Icetex pre-aprobados de septiembre de la misma fecha la cual corresponde al 32% por ser pago a 3 cuotas  <i>Una vez validada la información con el auditado se evidenció que la política citada no fue suministrada al equipo auditor en su</i>

			<i>etapa de ejecución y se validó con las demás políticas aplicables para el mes correspondiente. La política se adjunta en la mesa de trabajo</i>
1075237439	RUBEN DARIO ORTIZ MUNOZ	11402034419	Se le aplica política errada se aplica policita del 27% de junio y aplica política especial de mitad de año del 50%.  <i>El auditado manifiesta que es un comité automático por lo tanto no tiene incidencia en el descuento, se validó que no cuenta con la carta en el aplicativo.</i>
1098357532	YOLI MAYERLY DIAZ RAMIREZ	11402006893	La fecha de propuesta es del mes de abril y se aprueba bajo política de mayo
1095813214	KARINA PARDO PARDO	11402017149	Se aplica política de pre- aprobados de mayo la cual empieza a aplicar a partir del 11 de mayo (40% y el acuerdo es del 10 mayo donde aplicaba política del 30%)
1018412867	LINA FERNANDA BOCANEGRA AGUDELO	11402023134	Aplicación de política de volante sin fecha. No es posible establecer la fecha aplicabilidad de la política no corresponde a la de mayo de 2018 de pre aprobados, no se evidencia origen de fondos y reporte a centrales de riesgo.
17775682	CAMILO MONTENEGRO PERDOMO	11402005469	No se le aplica política de pre-aprobados y no se puede verificar los intereses  <i>El auditado manifiesta que es una negociación automática, no obstante, no se evidenció la comunicación en el aplicativo.</i>
1110488713	JESSICA LIZETH TRUJILLO ROJAS	11402046608	Se aplica la política de pre-aprobados de mayo la cual empieza a aplicar desde el 11 de mayo y la negociación es del 9 de mayo para ese día aplica política del mes de mayo del 40%.
1065574618	YULIANA SOFIA PEREZ BERMUDEZ	11402025344	Acuerdo con volante de mayo de 2018 y aprobación hasta el 26 de julio de 2018, no corresponde a políticas.  <i>El auditado manifiesta que el volante no indica fecha de caducidad.</i>
16723192	BARRERA GRANADA JOSE ANTONIO	10664000019	Se aplica política errada, se aplicó descuento del 50% de capital y la aplicable es de 40%, aunque el pago es superior al VMN se describe en el acuerdo cargado en el aplicativo

**g) Normalizaciones que presentan errores en la información relacionada.**

Numero Identificación	Nombre Cliente	Obligaciones Afectadas	observación auditoria
1032443895	JOHANA ULLOA PRIETO	11402000210	Se registra la negación del acuerdo en el sistema el 27 de febrero de 2018, con carta física de negación del 31 de enero de 2018, donde se indica que de acuerdo con el comité de fecha 29 de enero de 2018
1020756881	EVELYN SOFIA CANDANOZA PINZON	11402010824	Se evidencia que el comité de vicepresidencia que se efectúa el 25 de septiembre de 2018 fue firmado hasta el 17 de octubre y la fecha de radicación en el aplicativo también es modificada frente a los documentos físicos - ver captura*
13198314	URIEL GALVIS ROZO	11402034271	La fecha del comité de Icetex 1476 es del 21 de octubre y carta de aprobación es de 18 de octubre.
1115722083	OSCAR MENDOZA OCHOA	11402015562	La fecha de aprobación es del 13 de diciembre de 2018 anterior a la fecha de comité que es del 14 de septiembre de 2018, acuerdo incumplido, se registra llamada de contacto y la descripción informa de envió de correo
1122649570	WESTER STAR TECHEIRA MAHECHA LADINO	11402015519	La oferta es de fecha de 6 de febrero 2018 y la carta de aprobación es del 6 enero de 2018 y el comité de brigada de Icetex 0139 es del 6 de febrero de 2018

**h) Normalizaciones que presentan dos o más acuerdos con diferencia de días o que se encuentran al día.**

Se evidenciaron normalizaciones que presentaban dos acuerdos sobre la misma obligación con varios días de diferencia, es decir sin cumplir el plazo para cancelar la primera cuota o acuerdos que se encontraban al día y realizan nueva negociación, sin observar evidencia o justificación para el nuevo acuerdo que señale los beneficios para CISA.

Numero Identificación	Nombre Cliente	Obligaciones Afectadas	observación auditoria
1065564243	JUAN MANUEL SIADO NIEVES	11402046658	Dos acuerdos vigentes, octubre 2018 por 29.647.178 y nuevo acuerdo agosto de 2019 por 2.297.178 con pagos al día.  <i>El auditado informa que se presentan estos acuerdos porque le llego al cliente un correo masivo que le indicaba mayor descuento y el exigió que le modificaran el acuerdo inicial.</i>
1014249599	JHON SEBASTIAN TORRES VERANO	11402012923	Dos acuerdos el primero en febrero 05 de 2018 por \$29.296.518 con cumplimiento y modificación de acuerdo de pago comité sucursal 022 de fecha 18 de octubre de 2018.

			<i>Corresponde a una ratificación y el aplicativo borra el acuerdo inicial.</i>
1010182613	ANA MILENA DOMINGUEZ FLOREZ	11402026338	Judicializado - 3 acuerdos así 1ro por 21.014.606 a 36 cuotas el 27 de marzo de 2017, 2do por \$26.945.780 el 28 de junio a 36 cuotas con pagos por valor de \$1.736.448 correspondientes a 8 cuotas del acuerdo y el 3ro el 11 de julio por 22.400.000 a una cuota, se debe tener en cuenta que no se había incumplido  <i>El auditado manifiesta que el acuerdo si se encontraba incumplido pero que el aplicativo cobra genera un error y lo deja como cumplido o al día.</i>
1014199747	DAVID ANDRES BARRETO ZAPATA	11402036910	Se firman dos acuerdos el 1ro el 9 de abril de 2018 por \$ 27.612.000 a 36 cuotas y el segundo el 20 de septiembre de 2018 por \$17.250.000 a 12 cuotas, incumplido desde junio de 2018,  <i>El auditado manifiesta que el acuerdo si se encontraba incumplido pero que el aplicativo cobra genera un error y lo deja como cumplido o al día.</i>
80902494	CAMILO ANDRES ROJAS CARRANZA	11402048706	Ciente con dos acuerdos 1 del 21 febrero de 2018 por valor de 48.207.273 de los cuales pago 9 cuotas iguales de 1.473.000 hasta el mes de noviembre de 2018, el 26 de noviembre de 2018 se firma acuerdo de pago por 27.000.000 donde se aplica un descuento del 50% del capital (56.928.245) para pago en dos cuotas, el cual se encuentra al día  <i>El auditado manifiesta que el acuerdo si se encontraba incumplido pero que el aplicativo cobra genera un error y lo deja como cumplido o al día.</i>
38463558	LEES DENNY ORTIZ NUNEZ	11402023914	Firma tres acuerdos sep.-oct-nov por valores diferentes sin cumplir el plazo para la cuota.  <i>El auditado manifiesta que el acuerdo si se encontraba incumplido pero que el aplicativo cobra genera un error y lo deja como cumplido o al día.</i>
1031130757	HAROLD STEVEN CASTRO MARTINEZ	11402006099	Se firman dos acuerdos con 10 días de diferencia  <i>El auditado manifiesta que el acuerdo si se encontraba incumplido pero que el aplicativo cobra genera un error y lo deja como cumplido o al día.</i>

73433392	AMER ALFONSO COHEN LUNA	11402005339- 11402005599	Se aprueban dos acuerdos con diferencia de 2 días como pre-aprobados con diferencia de 1.200.000 entre los dos acuerdos  <i>El auditado manifiesta que el acuerdo si se encontraba incumplido pero que el aplicativo cobra genera un error y lo deja como cumplido o al día.</i>
53028520	LUISA FERNANDA MUNOZ CARO	11402046833	Dos acuerdos uno el 17/08/2018 por 3.496.800 (27%) y otro el 24/09/2018 por 2.913.407 (35%)  <i>El auditado manifiesta que el acuerdo si se encontraba incumplido pero que el aplicativo cobra genera un error y lo deja como cumplido o al día.</i>
1014242978	MIGUEL EDUARDO GARZON VARGAS	11402007484	Se firman 3 acuerdos.  <i>El auditado manifiesta que el acuerdo si se encontraba incumplido pero que el aplicativo cobra genera un error y lo deja como cumplido o al día.</i>
1075241548	JHONATAN REINEL ORTIZ SALAS	11402031939	Firma dos acuerdos, inicial el 12 de septiembre por 2.870.000 (35%) y el otro el 22 de octubre por 2.500.000 (50%)  <i>El auditado manifiesta que el acuerdo si se encontraba incumplido pero que el aplicativo cobra genera un error y lo deja como cumplido o al día.</i>
1026272379	JHON EDISON GOMEZ RAMIREZ	11402047769	Se firman dos acuerdos uno en 01/06/2018 (27%) y otro el 25 de octubre 2018 (50%)  <i>El auditado manifiesta que el acuerdo si se encontraba incumplido pero que el aplicativo cobra genera un error y lo deja como cumplido o al día.</i>
1033701438	WILSON GIOVANY CARTAGENA DIAZ	11402021526	Presenta 3 acuerdo con diferencia de 3 meses cada uno, se presenta diferencia entre los acuerdos del \$1.232.000 de k y firma acuerdo de \$450.000 en dic 2018  <i>El auditado manifiesta que el acuerdo si se encontraba incumplido pero que el aplicativo cobra genera un error y lo deja como cumplido o al día.</i>

**i) Otras observaciones en las normalizaciones de cartera.**

1. Acuerdos con errores en la fecha de registro con la fecha de contacto:

- a. Obligación 11402011843 - Acuerdo incumplido sin pagos, no obstante, en la relación de contacto con el cliente se presenta error en la fecha de registro toda vez que se hace **alusión al 2022**.

- b. Obligación 11402038313 acuerdo incumplido se carga en contacto con el cliente contacto realizado en 2020 y enviando en julio políticas del mes de diciembre.
- 2. Acuerdos sin Concepto Jurídico:
  - a. Obligación 11402047745 – Dos negociaciones a 60 y 48 meses sin concepto jurídico, en la carpeta física se encuentra el concepto sin firmas.
  - b. Obligación 11402052322 - Carpeta sin información física, propuesta de 37 meses sin concepto jurídico.
- 3. Obligación 11402048480 - No se evidencia carta de aprobación del acuerdo ni física ni en el aplicativo
- 4. Obligación 11402000174 - Se aprueba en comité de pre-aprobados, el capital supera el valor de 10 MM.
- 5. Obligación 11402000149 - Acuerdo que presenta estado al día en el aplicativo y no se ha realizado el abono de ninguna cuota.
- 6. Obligación 10600200159 - Acuerdo firmado en 2016 y pagado hasta el mes de julio de 2018 no obstante se firma el acta del comité hasta el 17/05/2018
- 7. Las obligaciones 11402033473, 11402007643, 11402008793. La comunicación de aprobación al cliente supera los diez (10) días establecidos por la CN100 en su numeral 5.4.1 “Procedimiento General para Recuperación de Cartera” para su envío.

## **5. HALLAZGOS**

- 5.1. En la evaluación realizada a los inmuebles se evidenció que las carpetas físicas superan 200 folios por carpeta, así mismo se encuentran carpetas y folios deteriorados, sin foliar y mal foliados, incumpliendo así lo establecido por la ley 594 de 2000.
- 5.2. Evaluado el 100% de los inmuebles de la muestra se evidenció que en su comercialización no fue posible determinar la publicidad que se le dio a los inmuebles antes de la venta, incumpliendo así lo establecido en el numeral 4.3.2 de la circular normativa 69.

- 5.3. Evaluado el 100% de los inmuebles de la muestra no se evidenció la consulta en las listas restrictivas – world check, incumpliendo así lo establecido en el numeral 4.3.1 de la circular normativa 069.
- 5.4. Evaluado el 100% de los inmuebles de la muestra no se evidenciaron las comunicaciones de negación de las ofertas, incumpliendo así lo establecido en el numeral 2.2 de la circular normativa 069.
- 5.5. Evaluados los inmuebles ID 2498, 5453, 17347, se evidenció que se da apertura a la puja al día siguiente de radicada la oferta, aun cuando la radicación de esta es antes de las 4pm, contraviniendo así lo establecido en el numeral 4.3.4.2 de la circular normativa 069.
- 5.6. Evaluados los inmuebles ID 2498 y 5453 se evidenció que los comités de aprobación que realiza la sucursal se realizaron extemporáneamente incumpliendo lo establecido en el numeral 4.3.4.1 de la circular normativa 069.  
Revisar
- 5.7. En la evaluación de las normalizaciones de cartera seleccionadas en la muestra se evidenció que se aprueban normalizaciones por estamentos inexistentes en CISA incumpliendo así lo establecido en el numeral 5.2 de la circular normativa 100.
- 5.8. Evaluadas las normalizaciones de cartera se evidenció que no se cuenta con la declaración de origen de fondos y autorización en centrales de riesgo incumpliendo lo establecido en el numeral 5.3.1 de la circular normativa 100.

## **6. OBSERVACIONES**

- 6.1 Se observó que la sucursal Bogotá 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 En relación con la Administración del Riesgo, se observó que la Sucursal Bogotá no fue tenida 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.

- 6.3 Se observó en la evaluación de los inmuebles que en el sobre de radicación escaneado no identifica completamente la fecha de radicado lo que no permite tener la trazabilidad de la comercialización del inmueble.
- 6.4 Se observó que la Sucursal Bogotá no cuenta con los documentos físicos y originales de la comercialización de los inmuebles propios lo que no permite al equipo auditor validar la consecución del proceso cuando se comercializa el inmueble.
- 6.5 Se observó que al momento de la recepción de las ofertas para la comercialización de los inmuebles el radicador que contiene la fecha y hora no se coloca directamente en el sobre de la oferta sino en un formato adicional que se adjunta al sobre, lo que no genera confiabilidad a esta actividad.
- 6.6 Se observó que la circular normativa 69 establece en el literal a del numeral 4.3.4.1, “que se debe responder al cliente tres días después de haber radicado la oferta”, tiempo que no es compatible con la operación por cuanto las pujas duran como mínimo cinco días hábiles.
- 6.7 Se observó en la comercialización de los inmuebles de la SAE, que se presentan demoras en el proceso de formalización de las ventas por parte de SAE, incrementando la operatividad de los funcionarios de CISA, adicionalmente en ocasiones generan molestias con el cliente lo que pueden llegar a desistir de la compra y hasta exigir el pago de las arras.
- 6.8 Se observó que cuando se da por cancelada anticipadamente las pujas no se deja registro de la causal de la cancelación lo que no permite tener la trazabilidad de la operación realizada.
- 6.9 Se observó que la gerencia de cartera durante la vigencia 2018, emitió diferentes brigadas, cuya periodicidad en ocasiones sobreponía una entre otra lo que genera un posible riesgo y confusión para los operadores de las sucursales conllevando a realizar negociaciones aplicando políticas que no correspondían al mes de la radicación de la oferta.
- 6.10 Se observó que los documentos escaneados y subidos al aplicativo Cobra y Olympus, son deficientes en cuanto a la nitidez de la imagen, completitud, orden y claridad de los mismos de tal forma que permitan la objetividad en los conceptos que se emiten.
- 6.11 Evaluados los acuerdos de cartera se observó que el aplicativo Cobra presenta deficiencias en la conservación de la información histórica de las obligaciones la

cual es recalculada o borrada una vez se han realizado los acuerdos o los comités lo que no permite tener la trazabilidad de las negociaciones realizadas por la sucursal.

- 6.12 Evaluadas las normalizaciones de cartera se observó que se presentan incongruencias en la información relacionada con las fechas de aprobación, cartas de aprobación entre otras que no permite tener trazabilidad de la negociación, tal como se detalla en el numeral 4.6.2 literal i del presente informe.
- 6.13 Se observó que las políticas de brigadas de cartera que realizan en la sucursal citan como documentos requeridos para la negociación los establecidos en la circular normativa 100 y esta circular no establece ningún documento.

## **7. RECOMENDACIONES**

- 7.1. En relación con la administración del riesgo, y su manejo, 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.
- 7.2. 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.
- 7.3. Es recomendable que las solicitudes de mejora al aplicativo cobra, que realizan los usuarios, 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.
- 7.4. 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.
- 7.5. 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 realiza a la Sucursal Bogotá, 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.

## 9. MESA DE TRABAJO

En atención al “Procedimiento para Auditorías Internas de Gestión”, se realizaron mesas de trabajo los días 20 y 25 de noviembre de 2019, sobre el informe preliminar de auditoría, los temas tratados y ajustes realizados al preinforme quedan soportados en el acta de mesa de trabajo, la cual es firmada por los participantes y hará parte integral de este informe.

Una vez remitido el informe definitivo por el Auditor Interno, el responsable auditado dispone de diez (10) días hábiles para suscribir Plan de Mejoramiento sobre los hallazgos y observaciones del presente informe.

<p>Aprobado por:</p> <p><b>ORIGINAL FIRMADO</b> Elkin Orlando Angel Muñoz <b>Auditor Interno</b></p>	<p>Elaborado por:</p> <p><b>ORIGINAL FIRMADO</b> Zulma Janneth Cristancho Jaimes <b>Auditor Líder</b> Mauren Andrea Gonzalez Salcedo Yiceth Lorena Picon Paez <b>Audidores</b></p>	<p>Fecha de aprobación</p> <p>27-11-2019</p>
--	--	--