

INFORME DE AUDITORÍA

NOMBRE DEL PROCESO, ÁREA O TEMA A AUDITAR: Auditoría Interna de Gestión al Proceso Gestión Jurídica del Negocio

INFORME PRELIMINAR: 11/05/2021 **INFORME DEFINITIVO:** 08/06/2021

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 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”, el Decreto 403 de 2020 CGR, “Fortalecimiento del Control Fiscal” y las Circulares Normativas establecidas por la Entidad, el estatuto de Auditoría Interna y la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas emitida por el DAFP en su versión No 5, 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 Plan Anual de Auditorías aprobado en el mes de enero de 2021 por el Comité Asesor de Junta Directiva de Auditoría, la Oficina de Control Interno realizó Auditoría Interna de Gestión al Proceso Gestión Jurídica del Negocio, de conformidad al Plan de Auditoría y Carta de Representación dado a conocer con anterioridad al líder del proceso, cuyo propósito principal de la auditoría interna 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 y permanente del Proceso, lo cual redundará en el cumplimiento de la Misión y los Objetivos Institucionales.

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Evaluar la efectividad de los controles existentes, el manejo de los riesgos e indicadores, la pertinencia y oportunidad de los procedimientos establecidos en las circulares normativas de la Entidad, como también el cumplimiento de la normatividad legal vigente aplicable al proceso, así como en los procesos transversales a la Gestión Jurídica del Negocio.

3. ALCANCE

La Oficina de control interno realizó Auditoría Interna de Gestión al Proceso Gestión Jurídica del Negocio, evaluando la aplicabilidad de los procesos y procedimientos establecidos en los manuales y las circulares internas, políticas y normatividad legal vigente, donde se evaluó el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2020.

Esta auditoría se llevó a cabo en cumplimiento a las normas y técnicas de auditoría generalmente aceptadas, con fundamento en las normas internacionales de auditoría basadas en riesgos, la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 5, Estatuto de Auditoría Interna, séptima dimensión y tercera línea de defensa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la auditoría se realizó del 5 de abril al 14 de mayo de 2021.

4. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Reunión de apertura.

Siendo la 1:30 pm, del día 8 de abril de 2021, con la participación de la Gerente Jurídica del Negocio y su equipo de trabajo, se inicia la reunión de apertura de la Auditoría Interna de Gestión, en cumplimiento al Plan Anual de Auditorías, el cual se desarrolla con fundamento en la carta de representación - Plan de Auditoría dado a conocer a la Gerente con anterioridad a la etapa de ejecución.

4.1. EVALUACIÓN DE AUDITORIAS ANTERIORES

4.1.1 Auditorias anteriores: En el año 2019 se realizó Auditoría Interna de Gestión al Proceso Gestión Jurídica del Negocio, de dicha auditoría se suscribió un Plan de Mejoramiento el cual tiene un avance del 90%.

La Observación 6.1 relacionada con la actualización de los formatos de adscripción de los abogados externos, se verifica por parte de la auditoría que con la actualización de los Anexos 01 y 03 de la Circular Normativa N° 097 se subsana la causa raíz que la generó, por consiguiente se cierra la observación.

La observación 6.3, relacionada con la no suscripción de la obligación de publicar los procesos en el EKOGUI de los abogados más antiguos, se evidenció que la acción propuesta por la Gerencia Jurídica del Negocio no es efectiva, razón por la cual dicha acción continúa abierta, por consiguiente, se deberá replantear la acción de mejora y su actividad para que esta sea efectiva y permita eliminar la causa raíz que generó la observación.

4.1.2 Auditorías internas de Calidad: Se verificó en el aplicativo ISOLUCIÓN, el registro de dos No conformidades, generadas a partir del incumplimiento de los indicadores “*Auditorías Procesales de Inmuebles*” en la vigencia 2019 y “*Tiempos de respuesta para la elaboración de contratos interadministrativos*” en la vigencia 2020, codificados como No Conformidad 1053 y 1166 respectivamente.

Analizada la No Conformidad Real N° 1053 se evidencia que se encuentra **vencida** con fecha de cierre proyectada al 31 de marzo de 2021, la cual registro dos acciones de mejora relacionadas con:

- a. Verificar si el indicador mide el cumplimiento del objetivo y genera valor para la toma de decisiones, donde el responsable del proceso indica en el seguimiento realizado el 30 de agosto de 2019 que “*si genera valor y mide cumplimiento, pues de la información ingresada en el aplicativo depende la toma de decisiones comerciales para aplicar a los activos*”; no obstante, no aporta evidencias que soporten la ejecución de la acción.
- b. Eliminar el indicador de Auditorías Procesales (si aplica): Se reporta extemporáneamente el 30 de octubre de 2019 indicando que “*no se elimina el indicador pues el mismo implica que se pueda contar con información actualizada de los procesos en los cuales se encuentra inmerso el activo de inmueble y se puede tomar decisiones comerciales respecto a la movilización del activo*”, igualmente no se aporta evidencia de la ejecución de la actividad, *una ayuda de memoria o acta soporte donde se realizó el análisis ni quienes participan de ella.*

Con relación a la No conformidad 1166, esta registra las siguientes tres acciones de mejora:

- a. Elaboración de proformas para los contratos con vencimiento el 15 de marzo de 2021, del cual se registra seguimiento indicando que se *“elaboraron los modelos de contratos marco de compraventa de inmuebles, comercialización de inmuebles, diagnóstico, subastas, comercialización de bienes muebles, compraventa de cartera. Pendiente incorporarlos como documentos controlado”*, acción de la cual no se carga evidencia de ejecución.

La auditoría validó el Banco de Documentos evidenciando que los modelos de contratos se incorporaron en versión 1 a la Circular Normativa N°123 el 26/03/2021, corresponderá a la Gerencia Jurídica del Negocio realizar la actualización del seguimiento y cargue de evidencia de ejecución de la acción en el aplicativo ISOLUCION.

- b. Realizar capacitación a los funcionarios de Soluciones para el Estado con vencimiento 8 de abril 2021, a la fecha de la auditoría no se evidenció registro de seguimiento.
- c. Validar y actualizar flujo de contratos la cual se realizó en acompañamiento de la jefatura de procesos y productividad con vencimiento el 30 de marzo de 2021, no se evidencia registro de seguimiento.

Lo anterior evidencia incumplimiento al numeral 10.1 del Manual 13 del SIG, relacionado con el seguimiento y reporte de acciones de mejora por incumplimiento de los indicadores, como se describe en el numeral 4.3.7 del presente informe donde se evidencia que se siguen presentando incumplimientos en los indicadores del proceso y no están siendo registradas las No Conformidades correspondientes en ISOLUCIÓN.

4.1.3 Plan de Mejoramiento CGR: El Proceso Gestión Jurídica del Negocio es responsable de (3) hallazgos y seis (6) acciones de mejora propuestas para subsanar la causa raíz; así mismo tiene responsabilidad compartida en el Hallazgo **H18Feb14** con el Subproceso contable:

CÓDIGO HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA	ACTIVIDADES / DESCRIPCIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO
H11Feb14	<p>Actividad Procesal De conformidad con sus manuales de responsabilidad, CISA tiene el deber de realizar la vigilancia, seguimiento y control a los procesos judiciales administrativos, debe verificar la calidad del trabajo realizado por los abogados externos contratados por la entidad. Según se evidenció, este control y seguimiento no es eficaz (H11-feb14)</p>	Implementar comités de seguimiento a las jefaturas jurídicas de las sucursales con el propósito de supervisar las gestiones respecto del seguimiento que adelantan al portafolio y a sus abogados adscritos.	<p>Revisión de procesos según muestreo por valor</p> <p>Comités de seguimiento de la Gerencia de Saneamiento a las Jefaturas Jurídicas de las sucursales</p>	Hallazgo en verificación por parte del proceso auditor - evaluación de efectividad en Auditoría a Gestión Jurídica del Negocio
H12Feb14	<p>Datos Reportados en TEMIS De conformidad al Manual de Responsabilidades, los Jefes Jurídicos de las Sucursales tienen el deber de realizar seguimiento y control a los procesos pendientes asignados a la sucursal. Así mismo deben verificar la calidad del trabajo realizado por los abogados externos contratados por la entidad. (H12.-feb14)</p>	Actualizar la información procesal en el aplicativo Temis de los procesos cuyo saldo capital sea superior a 10 millones de pesos y tengan abogado externo asignado	<p>Generar un informe de procesos con destino a cada una de las gerencias de las oficinas de zona de la entidad, información procesal que les servirá de apoyo para la ubicación y acceso a los expedientes en los diferentes despachos judiciales.</p>	30/10/2020
			<p>Generar informe trimestral con destino a cada una de las gerencias de las oficinas de zona de la entidad, con la información procesal correspondiente a las etapas y actuaciones, datos que les servirá de apoyo para la toma de decisiones.</p>	30/07/2021
			<p>Generar informe trimestral con destino a cada una de las gerencias de la oficina de zona de la entidad, con la información procesal correspondiente a los números de radicación, datos que les permitirá ubicar y acceder a los procesos.</p>	30/07/2021
H04Jun14	<p>APLICATIVO Temis Seguimiento y Control Pareo Actuaciones Se evidencia falta de seguimiento y control a la obligación de apoderados externos con respecto a crear alimentar y actualizar la información de los procesos vía Web TEMIS, ya que en los procesos no se ha realizado el registro, lo cual no permite conocer el estado actual de los procesos para la toma de decisiones (H4-jun14)</p>	Requerir como mínimo bimestralmente a los abogados que no hayan alimentado y actualizado la información de los procesos vía WEB en el aplicativo TEMIS	Revisar el pareo que se registra en el aplicativo TEMIS con el fin de identificar los abogados que no registran la información	Hallazgo en verificación por parte del proceso auditor - evaluación de efectividad en Auditoría a Gestión Jurídica del Negocio

H18Feb14	<p>Cuenta Deudores A 31 de diciembre de 2011, en la cuenta deudores se presentan incertidumbres por \$2.363 millones, sobrestimaciones por \$150 millones y subestimaciones por \$104 millones; por su parte, a 31 de diciembre de 2012, las incertidumbres suman \$17.657,1 millones, las sobrestimaciones \$119 millones y subestimaciones \$104,5 millones (H18-feb14)</p>	<p>Depuración de cuentas por cobrar junto con el área jurídica de las sucursales.</p>	<p>Solicitar informe cuatrimestral a las áreas jurídicas del estado jurídico y comercial de las cuentas por cobrar, lo anterior para establecer la viabilidad de su cobro.</p>	30/07/2021
			<p>De acuerdo al concepto jurídico informado, se presentarán dichas partidas al comité de saneamiento contable</p>	30/07/2021

Se verificó el avance en el cumplimiento y eficacia de estas acciones del Plan de Mejoramiento CGR que tienen plazo de previsto con corte al 31/07/2021, observando lo siguiente:

H11Feb14: Se observó que se están realizando Comités de Seguimiento de los procesos de Inmuebles por la Gerencia Jurídica del Negocio a las Jefaturas Jurídicas de las Zonas, previsto en el numeral 5.1.6.3 de la Circular Normativa N°085; no obstante para los procesos del portafolio de Cartera en la Circular Normativa N° 097 se establece la verificación semestral de la calificación de los abogados como “seguimiento” a los procesos de cartera, que no está siendo efectivo tal como se observa en el numeral 4.6.2 del presente informe.

Así mismo se observó que los seguimientos realizados por las Jefaturas Jurídicas de las Zonas no están siendo eficaces, no se están realizando en la periodicidad indicada en la normatividad, en los seguimientos no se está verificando el cargue de la información en la plataforma EKOGUI y algunas actas no están suscritas por los asistentes, entre otras observaciones previstas en los numerales 4.7.1 , 4.11.1 y Anexo N° 05 del presente informe; por las razones anteriores las acciones propuestas para el Hallazgo H11Feb14 continúan abiertas, y el proceso deberá evaluar si replantea las acciones de mejora o las modifica, para que sean efectivas y permita eliminar la causa raíz que genero el hallazgo.

H12Feb14: En la evaluación realizada en la presente auditoria se observó que en el informe de la Gerencia Jurídica del Negocio del cuarto trimestre del 2020 se registraron 20601 procesos con capital superior a 10 millones de pesos clasificados pendientes de actualización en el aplicativo de seguimiento procesal TEMIS WEB, y evaluada la muestra seleccionada por la auditoría se observó que no se está actualizando las actuaciones judiciales de los procesos de cartera a cargo de los abogados adscritos, tal como se describe en el numeral 4.9.3 del presente informe.

H04Jun14: En la evaluación realizada en la presente auditoria se observó que no se está requiriendo cada dos meses al 100% de abogados que registran en los informes de la Gerencia Jurídica del Negocio en el estado “pendientes de actualización en el aplicativo de seguimiento procesal TEMIS WEB”, razón por la cual el hallazgo H04Jun14 continúa abierto, y el proceso deberá evaluar si replantea la acción de mejora para que sea efectiva y permita eliminar la causa raíz que genero el hallazgo.

H18Feb14: En la evaluación realizada en la presente auditoria se observó que no se han ejecutado las acciones planteadas para este hallazgo, indicando el proceso que se realizarán mesas de trabajo con el Subproceso Contable para plantear nuevas acciones, cambio que deberá presentarse al Comité de Gestión y Desempeño.

4.2. EVALUACIÓN DE RIESGOS.

Verificado el mapa de riesgos registrado en el Aplicativo de Seguimiento para la Estrategia - ASE, se observó que el proceso Gestión Jurídica del Negocio cuenta con (5) cinco riesgos de corrupción y (5) riesgos operativos tal como se detallan a continuación:

CLASE DE RIESGO	RIESGO	CONTROLES
Riesgo de Corrupción	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	Descargue del aplicativo Olympus, de los inmuebles que presentan condición jurídica y remisión del mismo a las jefaturas jurídicas de las sucursales
		Revisión trimestral de los folios de matrículas inmobiliarias de todos los inmuebles del inventario
		Seguimientos trimestrales realizados por parte de la Gerencia Jurídica del Negocio a las Jefaturas jurídicas Sucursales de CISA
		Marcación en el aplicativo Temis de proceso con sentencia sin medidas cautelares
		Seguimientos realizados por las Jefaturas jurídicas sucursales a los abogados externos
		Investigación de bienes a los deudores una vez al año
	RC-GJN-02 Emisión de conceptos jurídicos no oportunos, incompletos o que no	Control de tiempos de acuerdo a la parametrización del aplicativo Zeus

	reflejen la condición jurídica en beneficio propio y/o de un tercero	<p>Seguimiento realizado por el Ejecutivo de Soluciones para el Estado</p> <p>Revisión en Comité según instancia de aprobación que corresponda por atribuciones, del análisis y situación jurídica realizado al activo</p> <p>Revisión de la información en los aplicativos Temis y Olympus frente a la situación de los activos</p> <p>Revisión del concepto por parte del superior inmediato</p> <p>Parametrización en el flujo de emisión de conceptos, de alarmas de vencimiento de términos</p>
	RC-GJN-03 Elaboración de contratos y/o convenios que no blinden los intereses de la entidad en beneficio propio o de un tercero	<p>Formatos preestablecidos para los diferentes tipos de contratos que suscribe la entidad</p> <p>Revisión previos de cada área participante en la valoración inicial del activo a adquirir</p> <p>Revisión por parte del superior inmediato</p> <p>El borrador del contrato elaborado se remite a todas las áreas que van a intervenir en la ejecución del mismos para la revisión de los términos estipulados, inclusiones y aprobaciones</p>
	RC-GJN-04 Uso indebido de la facultad de recibir, otorgada a los abogados externos para beneficio propio o de un tercero	<p>Seguimientos realizados por las Jefaturas jurídicas sucursales a los abogados externos</p> <p>Otorgamiento de poderes a externos restringido a los jefes jurídicos y Gerente Jurídica del Negocio</p> <p>Desarrollo de calificación de abogados externos</p>
	RC-GJN-05 Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros	<p>Informes de supervisión</p> <p>Pólizas y Garantías</p> <p>Esquema de autorizaciones para realización de pagos en CISA</p>
Riesgo Operativo	RO-GJN-01 Emisión de conceptos jurídicos no oportunos, incompletos o que no reflejen la condición jurídica	<p>Control de tiempos de acuerdo a la parametrización del aplicativo Zeus</p> <p>Seguimiento realizado por el Ejecutivo de Soluciones para el Estado</p> <p>Reparto de solicitudes de emisión de conceptos entre los diferentes integrantes del área jurídica de acuerdo al activo inmerso en la negociación</p> <p>Revisión por parte del superior inmediato</p> <p>Programación y realización de capacitaciones con temas específicos y de complejidad</p>

	Soporte de asesores externos para emisión de conceptos con condiciones jurídicas complejas
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	Control de tiempos de acuerdo a la parametrización del aplicativo Zeus
	Formatos preestablecidos para los diferentes tipos de contratos que suscribe la entidad
	Seguimiento realizado por el Ejecutivo de Soluciones para el Estado
	Revisión por parte del superior inmediato.
	Análisis del cumplimiento de tiempos indicador SIG
	Programación y realización de capacitaciones con temas específicos y de complejidad que deban tenerse en cuenta en la elaboración de los contratos
	Reparto de solicitudes de elaboración de contratos entre los diferentes integrantes del área jurídica de acuerdo al activo inmerso en la negociación y la complejidad del mismo
	Soporte de asesores externos en la emisión de conceptos jurídicos que blindan a la entidad frente a las situaciones que se puedan plantear para implementarlas en los contratos
RO-GJN-03 Saneamiento Jurídico de inmuebles no oportuno o con acciones no pertinentes frente a la condición jurídica	Contratos con asesores externos a los cuales se les solicita emisión de conceptos jurídicos sobre viabilidad de inicio de acciones jurídicas.
	Revisión trimestral de los folios de matrículas inmobiliarias de todos los inmuebles del inventario
	Seguimientos trimestrales y anuales realizados por parte de la Gerencia Jurídica del Negocio a las Jefaturas jurídicas Sucursales de CISA
	Seguimientos realizados por las Jefaturas jurídicas sucursales a los abogados externos
RO-GJN-04 Judicialización de Cartera no oportuna o con acciones no pertinentes frente a los títulos ejecutivos	Implementación del flujo de solicitud de judicialización en Zeus
	Seguimientos trimestrales y anuales realizados por parte de la Gerencia Jurídica del Negocio a las Jefaturas jurídicas Sucursales de CISA
	Seguimientos realizados por las Jefaturas jurídicas sucursales a los abogados externos
	Contratos con asesores externos a los cuales se les solicita emisión de conceptos jurídicos sobre viabilidad de inicio de acciones jurídicas

RO-GJN-05 Defensa judicial o Gestión de tutelas extemporáneas, incompleta o débilmente argumentada y soportada	Descargue del aplicativo Temis el informe del portafolio de procesos de obligaciones remitido por la Gerencia Jurídica del Negocio a las Jefaturas Jurídicas de la sucursal y del portafolio de inmuebles que presentan condición jurídica
	Seguimiento al indicador de auditorías procesales a los procesos de inmuebles
	Seguimientos trimestrales y anuales realizados por parte de la Gerencia Jurídica del Negocio a las Jefaturas jurídicas Sucursales de CISA
	Seguimientos realizados por las Jefaturas jurídicas sucursales a los abogados externos
	Contratos con asesores externos a los cuales se les solicita emisión de conceptos jurídicos sobre viabilidad de interposición de recursos y adelanto de acciones jurídicas
	Marcación en Temis de procesos con sentencia sin medidas cautelares

Fuente: Aplicativo ASE 5 de abril de 2021

Una vez evaluados los controles del Proceso de Gestión Jurídica del Negocio, se evidenció que no se materializó ningún riesgo para las vigencias 2019 y 2020. No obstante, analizada la efectividad de los controles por parte del equipo auditor se observó lo siguiente:

- a. Es necesario verificar la ejecución del control denominado “*Seguimientos realizados por las Jefaturas jurídicas sucursales a los abogados externos*” asociado a los riesgos “*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*” y “*RO-GJN-05 Defensa judicial o Gestión de tutelas extemporáneas, incompleta o débilmente argumentada y soportada*”, dando que no se están realizando dos (2) veces al año los comités de seguimiento como está establecido en el numeral 2.1.8.1 de la CN°097, lo que podría generar una posible materialización de los riesgos.
- b. Respecto a los controles “*Control de tiempos de acuerdo a la parametrización del aplicativo Zeus*” y “*Parametrización en el flujo de emisión de conceptos, de alarmas de vencimiento de términos*” asociados al riesgo “*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*”, se evidenció que solo los conceptos de valoración y venta de cartera tiene previsto tiempo parametrizado en el aplicativo Zeus, los conceptos de Inmuebles no tienen previsto un plazo en la CN N°085, este control deberá contemplar la totalidad

de los conceptos que se emiten en la Gerencia Jurídica del Negocio con el fin de evitar una posible materialización del riesgo.

- c. Respecto al control *“Formatos preestablecidos para los diferentes tipos de contratos que suscribe la entidad”* asociado al riesgo *“RC-GJN-03 Elaboración de contratos y/o convenios que no blinden los intereses de la entidad en beneficio propio o de un tercero”*, se observó que este control fue creado sin existir dichos formatos y estos hacen parte de una acción propuesta en la *No conformidad N° 1166*, verificado el seguimiento al cumplimiento de esa acción se evidenció que no se han incorporado al Sistema de Gestión como documentos Controlados, por consiguiente no es efectivo el control.

La auditoría validó el Banco de Documentos evidenciando que los modelos de contratos se incorporaron en versión 1 a la Circular Normativa N°123 el 26/03/2021, corresponderá a la Gerencia Jurídica del Negocio realizar la actualización del seguimiento y cargue de evidencia de ejecución de la acción en el aplicativo Isolucion.

- d. Respecto al control *“Análisis del cumplimiento de tiempos indicador SIG”* asociado al riesgo *“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”* se observó que se reportó un (1) incumplimiento en el último trimestre de 2020 del indicador, lo que generó la *No conformidad Real N°1166*, lo que podría generar una posible materialización del riesgo.

Analizados los controles en los numerales a,b,c y d, el equipo auditor evidencia una posible materialización de los riesgos aquí registrados, siendo necesario evaluar por parte del líder del proceso auditado la efectividad y pertinencia de los controles.

4.3. INDICADORES DEL PROCESO.

El Proceso Gestión Jurídica del Negocio tiene registrados siete (7) indicadores de gestión en el aplicativo ISOLUCION para medir su eficiencia y eficacia así:

Gestión Jurídica del Negocio							
Indicador	Tendencia	Meta	Valor real	Valor Estimado	Fecha medición	% Cumplimiento	Gráfica
<u>Auditorias procesales de Inmuebles</u>	↑	90	91,38	90	31/dic./2020	101.53 %	
<u>Conceptos gestionados para Inmuebles</u>	↑	90	100	90	31/dic./2020	111.11 %	
<u>Desembargo de cuentas bancarias (\$)</u>	↑	120	10,5	120	30/sept./2020	8.75 %	
<u>Judicialización de obligaciones</u>	↑	90	100	90	31/dic./2020	111.11 %	
<u>Oportunidad en la Emisión de conceptos Jurídicos de valoración</u>	↓	4	4	4	31/dic./2020	100 %	
<u>Tiempos de Respuesta para la elaboración de Conceptos de Cartera</u>	↑	90	96,92	96,92	31/dic./2020	107.69 %	
<u>Tiempos de Respuesta para la elaboración de Contratos Interadministrativos</u>	↑	90	76,66	90	31/dic./2020	85.18 %	

Fuente: Isolución – Modulo Medición – 05 de abril de 2021

4.3.1 Auditorias procesales de Inmuebles:

Es un indicador de eficacia, cuya medición es trimestral, durante las vigencias 2019 y 2020 presentó tres (3) incumplimientos, dos de ellos en el primer y segundo trimestre de la vigencia 2019. El resultado del indicador para el trimestre de enero-marzo 2019 fue del 50% y la meta es del 90%, lo que generó la *No Conformidad Real N° 1053* que se encuentra en estado vencida desde el 2019 con actividades y seguimientos ejecutados, pendiente de cierre por parte del auditor de calidad asignado. Para el trimestre de abril-junio 2019 el resultado fue de 65,43% indicando que el incumplimiento se soporta en que este tipo de procesos no presenta avances de etapa procesal en un periodo tan corto de tiempo, lo que termina siendo un desgaste procesal; en razón a ese incumplimiento se continuo con el plan de acción de la No conformidad generada, razón por la que se pretendía por parte del Proceso evaluarse el indicador generaba valor y si con la formula se está midiendo el objetivo. Verificado el aplicativo ISOLUCIÓN se evidenció que el proceso reportó como resultado del seguimiento a 30/10/2019 la decisión de no eliminar el indicador lo que: *“implica que se pueda contar con información actualizada de los procesos en los cuales se encuentra inmerso el activo de inmueble y se puede tomar decisiones comerciales respecto a la movilización del activo”*; al respecto, si la medición realizada con el indicador está generando valor en la toma de decisiones de la Gerencia Jurídica, este deberá cumplir con la meta establecida para cada trimestre.

En la vigencia 2020, se reportó incumplimiento de la meta del indicador en el trimestre de abril-junio 2020 en un 0%, teniendo en cuenta la declaratoria del estado

de emergencia sanitaria originada por el COVID- 19 en el que se decretó el cierre de juzgados; el proceso adujó esta causa exógena que no permitió el cumplimiento del indicador para ese trimestre, al respecto no se evidenció registro del plan de acción propuesto por la Gerencia para dicho trimestre.

4.3.2 Conceptos gestionados para Inmuebles:

Es un indicador de eficacia, cuya medición es trimestral y tiene como objetivo *“garantizar la gestión de los conceptos jurídicos para inmuebles”*, durante las vigencias 2019 y 2020 tuvo un cumplimiento del 100% en la medición.

Es importante que el proceso revalúe la importancia del reporte de este indicador y si este genera valor en la toma de decisiones oportunas, teniendo en cuenta que se está midiendo el cumplimiento de la gestión de los conceptos en cantidad y no cumplimiento de tiempo, que debería ser el objetivo de este indicador.

4.3.3 Desembargo de cuentas bancarias:

Es un indicador de eficiencia, cuya medición es trimestral y tiene como objetivo *“desembargar las cuentas bancarias de CISA generadas por concepto de sentencias adversas dentro de procesos, en los cuales CISA actuaba como demandante, cuyas obligaciones se vendieron a terceros”* con una meta de cumplimiento de 120 millones; durante las vigencias 2019 y 2020 se registraron tres (3) incumplimientos del indicador así: en el trimestre de enero-marzo 2019 se incumplió el indicador con un resultado de recaudo de 62,8 millones, lo que generó la *No Conformidad Real N°1052*, en el que se implementó el tratamiento de seguimiento de los embargos con mayor impacto; una vez verificada la ejecución del plan de acción y su eficacia fue cerrada por el auditor de calidad el 10/08/2019.

En los trimestres abril-junio y julio-septiembre de 2020, se incumplió la meta del indicador reportando un recaudo de 10 y 10,5 millones respectivamente. Para el trimestre de abril-junio de 2020 se adujó como causa la declaratoria del estado de emergencia sanitaria generada por el COVID- 19 en el que se decretó el cierre de juzgados; no obstante en el trimestre de julio-septiembre de 2020 se reiteró el incumplimiento con un recaudo únicamente de \$10.575.315 aún cuando al inicio del trimestre existía un valor de cuentas embargadas aproximadamente de \$1.994.558.767, teniendo en cuenta la reiteración en el incumplimiento de la meta del indicador se generó la *No Conformidad Real N°1153*, en el que se implementó la acción correctiva de capacitaciones a los jefes jurídicos del trámite de

desembargo de cuentas y cumplimiento del indicador en la siguiente medición, No conformidad cerrada por el auditor de calidad asignado el 23/03/2021 indicando que se evidencia la eficacia de las acciones del plan conforme a los seguimientos, no obstante se observó que en el registro de ISOLUCIÓN no se encontró la medición del trimestre octubre-diciembre 2020, evidenciándose desactualizada la medición del indicador.

4.3.4 Judicialización de obligaciones:

Es un indicador de eficacia, cuya medición es trimestral, tiene como objetivo medir el *“inicio de las judicializaciones de las obligaciones solicitadas por la gerencia de normalización de cartera a nivel nacional”*. Durante el trimestre enero – marzo de la vigencia 2019 el indicador arrojó un resultado del 0% incumpliendo la meta prevista para este trimestre que era del 90% justifica la Gerencia Jurídica que no se generaron judicializaciones en este trimestre porque *“los documentos requeridos para la presentación de la demanda no se encontraban completos”*. Es importante precisar que la falta de soportes no es causa suficiente para el no cumplimiento del objetivo de este indicador, teniendo en cuenta que se puede gestionar con el área correspondiente para completar la información necesaria al inicio de las judicializaciones.

En mesa de trabajo realizada con el proceso el 31/05/2021, se expone que para febrero de 2019, se dio inició a la judicialización de los procesos de cartera del Icetex y en el trimestre de enero a marzo de 2019, se estaba en proceso masivo de organización de documentos y expedientes por parte de CISA, situación exógena que genero para este periodo el resultado del 0% en el indicador.

4.3.5 Oportunidad de la emisión de conceptos jurídicos de valoración:

Es un indicador de eficiencia, cuya medición es trimestral y tiene como objetivo *“determinar la oportunidad del tiempo en la emisión de los conceptos jurídicos para la valoración de negocios dentro de los términos establecidos”*; Analizados los reportes, el objetivo del indicador y la fórmula de cálculo se observó que el indicador arroja como resultado un promedio de tiempo, en el que existe la posibilidad que se requiera más días para uno u otro; es importante reevaluar el objetivo del indicador con la denominación con el fin de que se mide la oportunidad y no el promedio.

4.3.6 Tiempos de respuesta para la elaboración de conceptos de cartera:

Es un indicador de eficiencia, cuya medición es trimestral y tiene como objetivo “Garantizar los tiempos de respuesta establecidos para la elaboración de los conceptos 1) Jurídicos de Valoración de Cartera y 2) los Conceptos Jurídicos para la venta de Cartera”; el tiempo previsto es de 5 días hábiles contados a partir del recibo total de la documentación requerida para la emisión del concepto. No se reportaron incumplimientos de la meta del indicador durante el periodo evaluado.

4.3.7 Tiempos de respuesta para la elaboración de contratos interadministrativos:

Es un indicador de eficiencia, cuya medición es trimestral y tiene como objetivo “Garantizar los tiempos de respuesta establecidos para la elaboración de los contratos interadministrativos (subasta de bienes muebles, comercialización de inmuebles, software estado, compraventa cartera coactiva, administración de cartera, compra de inmuebles y compra de cartera)”, durante las vigencias 2019 y 2020 se reportó un (1) incumplimiento en el último trimestre de 2020 reportando una medición del 76.66% y la meta del indicador es del 90%, lo que generó la *No conformidad Real N°1166*, en el que se crearon las siguientes acciones correctivas:

- Elaboración proformas de contratos para facilitar la gestión
- Realizar capacitación a los funcionarios de la Vicepresidencia de soluciones para el estado
- Validar y actualizar flujo de contratos la cual se realizó en acompañamiento de la jefatura de procesos y productividad

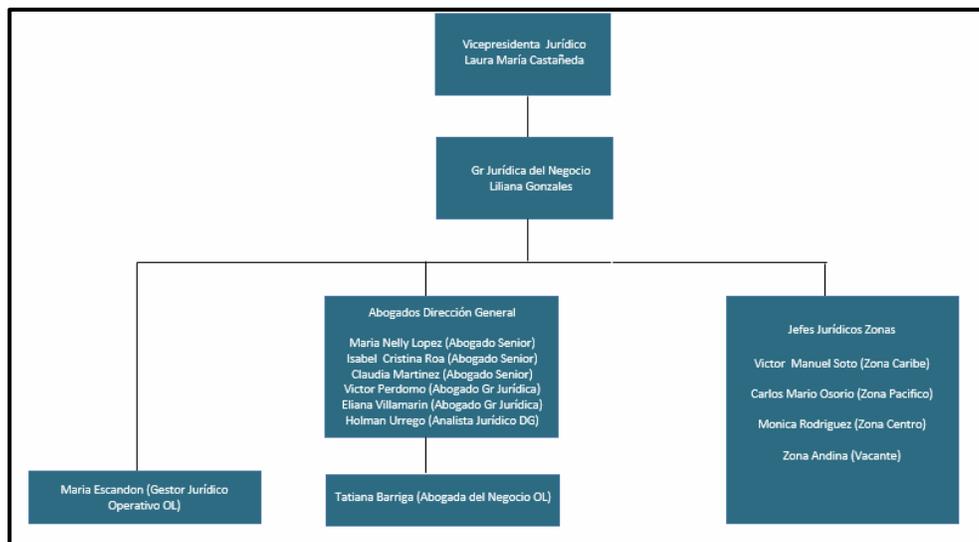
Con corte al 14 de abril de 2021, se registró el seguimiento de la primera acción indicando la elaboración de proforma de: “*contratos de compraventa de inmuebles, comercialización de inmuebles, diagnostico, subastas, comercialización de bienes muebles, compraventa de cartera*”, están pendientes de incorporarse al Sistema de Gestión como documentos controlados. Al respecto es importante tener en cuenta que para exigir el uso de los modelos de minutas se requiere que sean incorporados como documentos controlados, una vez se realice esta gestión se puede tomar como eficaz el cumplimiento de esta acción correctiva; la *No conformidad* se encuentra en estado abierta para el cumplimiento de las otras acciones y la verificación de su eficacia.

La auditoría validó el Banco de Documentos evidenciando que los modelos de contratos se incorporaron en versión 1 a la Circular Normativa N°123 el 26/03/2021, corresponderá a la Gerencia Jurídica del Negocio realizar la actualización del seguimiento y cargue de evidencia de ejecución de la acción en el aplicativo Isolucion.

Evaluado el cumplimiento de la acción de mejora suscrita en el plan de mejoramiento de procesos contractuales vigencia 2020, en reunión realizada el lunes 19 de abril de 2021 con un servidor público adscrito al proceso, el líder del aplicativo Zeus y un analista de procesos, se identificó el campo desde el cual se genera el conteo de los 5 días hábiles para la elaboración de los convenios interadministrativos; respecto a lo anterior, la auditoría considera cumplida la acción y evaluará su eficacia para el cierre en la Auditoría a realizarse a los procesos contractuales en la vigencia 2021.

4.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL ÁREA

La Gerencia Jurídica del Negocio registra la siguiente estructura, a la fecha tiene asignados (9) nueve funcionarios en la Dirección General así, siete (7) con el vínculo contractual de carácter indefinido y dos (2) por Obra o labor; adicionalmente la estructura presenta cuatro (4) Jefes Jurídicos de Zonas a nivel nacional, de los cuales tres (3) están vinculados con contrato de carácter indefinido y el Jefe Jurídico Zona Andina se encuentra vacante:



Fuente: Información reportada por Gerencia Jurídica del Negocio- 16 de abril de 2021

En el siguiente cuadro se evidencia el nombre del servidor asignado por perfiles, tipo de vinculación y fecha de ingreso a la entidad:

CARGO	NOMBRE	CONTRATO	FECHA DE INGRESO
Gerente Jurídica del Negocio	Liliana Rocio Gonzalez Cuellar	Indefinido	14/11/2000
Abogado Senior del Negocio	Maria Nelly Lopez Hurtado	Indefinido	17/04/2017
Abogado Senior del Negocio	Claudia Martínez Clavijo	Indefinido	25/05/2012
Abogado Senior del Negocio	Isabel Cristina Roa Hastamory	Indefinido	19/06/2012
Abogado Gerencia Jurídica del Negocio	Eliana Patricia Villamarin Ramirez	Indefinido	04/03/2019
Abogado Gerencia Jurídica del Negocio	Victor Hugo Perdomo Ortiz	Indefinido	20/04/2017
Analista Jurídico del Negocio	Hollman Andres Urrego Caicedo	Indefinido	24/04/2017
Abogado del Negocio	Kelly Tatiana Castro Barriga	Obra o Labor	04/01/2021
Gestor Jurídico Operativo	María de los Ángeles Escandón Polania	Obra o Labor	01/08/2019
Jefe Jurídico Zona Centro	Monica Alejandra Rodriguez Ruiz	Indefinido	03/04/2017
Jefe Jurídico Zona Andina	VACANTE		
Jefe Jurídico Zona Pacífico	Carlos Mario Osorio Soto	Indefinido	04/09/2017
Jefe Jurídico Zona Caribe	Victor Manuel Soto Lopez	Indefinido	03/04/2017

Fuente: Información reportada por Gerencia de Recursos- 09/04/2021

El equipo Auditor evaluó cada una de las funciones asignadas a los servidores públicos vinculados a la Gerencia Jurídica del Negocio incluido los Jefes Jurídicos adscritos a las zonas, de acuerdo con los documentos remitidos por la Gerencia de Recursos se estableció que se tienen asignados ocho (8) perfiles de los cuales seis (6) corresponden a manuales de responsabilidades para los contratados a término indefinido y (2) dos manuales de funciones para los contratos por obra o labor, dichos manuales presentan las siguientes observaciones en relación con las labores realizadas por cada funcionario:

Tipo de contrato	Nombre del perfil	Fecha de actualización Manual	Observación de Auditoría
Indefinido	Gerente Jurídico del Negocio	11/09/2020	Se actualizó el perfil del cargo y el manual de responsabilidades el 11 de septiembre de 2020, sin observaciones.
Indefinido	Abogado Senior del Negocio	08/11/2019	Se observó que el Manual de responsabilidades del perfil no incluye la asesoría jurídica y valoración de compra de cartera, actividad que se esta realizando por parte de la abogada Isabel Cristina Roa, en las funciones asignadas a su cargo.
Indefinido	Abogado Gerencia Jurídica del Negocio	30/06/2020	Se observó que el Manual de responsabilidades del perfil no incluye la obligación de creación de perfiles y manejo de la información en el aplicativo de seguimiento procesal TEMIS, función que realiza la abogada Eliana Villamarin, en las responsabilidades asignadas a su cargo.
Obra o Labor	Abogado del Negocio	30/10/2020	Sin observaciones
Indefinido	Analista Jurídico del Negocio	04/04/2017	Se observó que el Manual de responsabilidades tiene asignada la función de mantener actualizada información de las actividades de la gestión jurídica del Negocio en el "aplicativo", sin indicar a cuál aplicativo hace referencia esta función; así mismo en entrevista realizada al abogado Hollman Urrego que ejerce las funciones de este cargo, no indicó en el desarrollo de sus funciones esta actividad.
Indefinido	Jefe Jurídico Zona Centro	08/10/2020	Se observó que el Manual de responsabilidades los Jefes Jurídicos de las Zonas tienen asignada la función de verificar en el sistema único de gestión e información de la actividad litigiosa del Estado - EKOGUI el registro de la actividad procesal actualizada por los abogados externos, función que no se está realizando.
Indefinido	Jefe Jurídico Zona Caribe Pacifico Andina	08/10/2020	

			Así mismo con relación a la función de revisión aleatoria del cargue de la información ingresada en los aplicativos TEMIS y EKOGUI de la cual deberá dejarse constancia en el campo de auditorías procesales, de la cual no hay evidencia de la ejecución de esta actividad tal como se describe en el numeral 4.6.2.
Obra o Labor	Gestor Jurídico Operativo	11/11/2020	Sin observaciones

Así mismo se observó que el 16 de febrero de 2020 la abogada Maria Nelly Lopez Hurtado cambió del cargo *Abogado del Negocio* a *Abogado Senior del Negocio*, asumiendo desde esta fecha las responsabilidades propias de este cargo, y quedando vacante el cargo *Abogado del Negocio*, que se suplió el 4 de enero de 2021 fecha en la que ingreso a CISA la abogada Tatiana Castro Barriga.

La Jefatura Jurídica Zona Andina se encuentra vacante desde el 19 de enero de 2021, perfil que ha estado en encargo en los siguientes períodos así:

ENCARGADO	DESDE	HASTA
Victor Manuel Soto Lopez	19/01/2021	18/02/2021
Victor Manuel Soto Lopez	19/02/2021	18/03/2021
Carlos Mario Osorio Soto	19/03/2021	18/04/2021
Victor Hugo Perdomo Ortiz	29/03/2021	31/03/2021
Carlos Mario Osorio Soto	19/04/2021	18/05/2021

Fuente: Gerencia de Recursos-20 de abril de 2021

El equipo Auditor solicitó información a la Gerencia de Recursos sobre el proceso de selección para suplir el perfil de Jefe Jurídico Zona Andina exponiendo que a la fecha del presente informe no se ha iniciado el respectivo proceso de selección. Evaluado el manual de responsabilidades y funciones a cargo de las Jefaturas Jurídicas, el perfil de Jefe Jurídico no debe ser ejercido por medio de encargos temporales, toda vez que para el direccionamiento del portafolio de procesos de cada Zona y el cumplimiento de las metas, se requiere del conocimiento de los procesos, situación que es difícil de gestionar en vacancias mensuales, lo que genera la necesidad del inicio de la selección del perfil que supla el cargo después de cuatro (4) meses de estar vacante, con el fin de darle mayor consistencia jurídica de la respectiva zona.

La Gerencia de Recursos reportó las siguientes fechas de inducción, reinducción y capacitaciones a las que han asistido en el periodo auditado los servidores públicos del proceso de Gestión Jurídica del Negocio:

CARGO	NOMBRE	INDUCCIÓN Y/O REINDUCCIÓN	CAPACITACIÓN
Gerente Jurídica del Negocio	Liliana Rocio Gonzalez Cuellar	23 de agosto 2019	Jornadas de capacitaciones en defensa judicial Noviembre de 2020
Abogado Senior del Negocio	Maria Nelly Lopez Hurtado	23 de agosto 2019	Jornadas de capacitaciones en defensa judicial Noviembre de 2020
Abogado Senior del Negocio	Claudia Martínez Clavijo	23 de agosto 2019	Jornadas de capacitaciones en defensa judicial Noviembre de 2020
Abogado Senior del Negocio	Isabel Cristina Roa Hastamory	23 de agosto 2019	Jornadas de capacitaciones en defensa judicial Noviembre de 2020
Abogado Gerencia Jurídica del Negocio	Eliana Patricia Villamarin Ramirez	23 de agosto 2019	Jornadas de capacitaciones en defensa judicial Noviembre de 2020
Abogado Gerencia Jurídica del Negocio	Victor Hugo Perdomo Ortiz	23 de agosto 2019	Jornadas de capacitaciones en defensa judicial Noviembre de 2020
Abogado del Negocio	Kelly Tatiana Castro Barriga	17 de marzo de 2021	Sin capacitaciones
Analista Jurídico del Negocio	Hollman Andres Urrego Caicedo	23 de agosto 2019	Jornadas de capacitaciones en defensa judicial Noviembre de 2020
Jefe Jurídico Zona Centro	Monica Alejandra Rodriguez	23 de agosto 2019	Jornadas de capacitaciones en defensa judicial Noviembre de 2020
Jefe Jurídico Zona Pacífico	Carlos Mario Osorio Soto	23 de agosto 2019	Jornadas de capacitaciones en defensa judicial Noviembre de 2020

Jefe Jurídico Zona Caribe	Victor Manuel Soto Lopez	23 de agosto 2019	Jornadas de capacitaciones en defensa judicial Noviembre de 2020
Gestor Jurídico Operativo	María de los Ángeles Escandón Polania	23 de agosto 2019	*Reporta la GR que la funcionaria es capacitada en las funciones a su cargo por la Abogada Eliana Villamarín

Fuente: Información reportada por Gerencia de Recursos- 13/04/2021

Se observó que todos los funcionarios de la Gerencia Jurídica del Negocio con perfil de abogado recibieron los días 19, 24 y 27 de noviembre de 2020 jornadas de capacitación en defensa judicial, fortaleciendo los conocimientos en pro de la mejora permanente de sus funciones.

En relación con la reinducción la Gerencia de Recursos reportó para todos menos para la funcionaria que ingresó en la vigencia 2021, última fecha de reinducción el 23 de agosto de 2019, se recomienda de conformidad con lo previsto en el numeral 5.3 de la Circular Normativa 024 y el anexo “inducción corporativa” con el fin de actualizar a los funcionarios sobre los cambios relevantes de la estructura organizacional que ha tenido CISA y reorientar la cultura organizacional, gestionar con Gerencia de Recursos una nueva reinducción para los funcionarios vinculados al proceso.

Así mismo se indagó a la Gerencia de Recursos sobre los posibles conflictos de intereses e investigaciones disciplinarias de los funcionarios adscritos al proceso Gestión Jurídica del Negocio, reportando que durante el periodo evaluado no se registraron conflictos de intereses, ni solicitudes de indagaciones e investigaciones disciplinarias de ningún funcionario de la Gerencia Jurídica.

4.5. ADSCRIPCIONES

4.5.1. Seguimiento al proceso de adscripción

De conformidad con el numeral 2.1.7 de la CN°097 la Gerencia Jurídica del Negocio realiza una verificación aleatoria tres veces al año del 2% de los abogados adscritos con el propósito de garantizar que los abogados apoderados de los procesos vigentes del portafolio procesal de CISA cumplan con los requisitos previstos en la normatividad.

Se observó en la información suministrada por la Gerencia Jurídica del Negocio que los certificados indican que la totalidad de los abogados evaluados en la muestra cumplen con lo establecido en la CN°097 y toda la documentación se encuentra cargada en el aplicativo TEMIS; evaluada esta información por el equipo auditor se evidenció que la documentación de los abogados seleccionados en la muestra del 2% no está completa en el aplicativo de seguimiento procesal TEMIS; en el Anexo N° 01 del presente informe se detallan las observaciones por cada abogado adscrito.

Así mismo, se detalla a continuación las observaciones generales:

- a. Ninguno de los abogados aportó el certificado de consulta de boletín de deudores morosos del estado de la Contaduría General de la República establecido en el N°16 del Anexo 10 de la CN°097.
- b. El 100% de la muestra del acta de seguimiento # 5 y 6 son abogados que hacen parte de Empresas de Cobranza Integral adscritas de conformidad con lo previsto en el Anexo 023 de la CN°97; al respecto es importante tener en cuenta en las muestras aleatorias procesos de adscripción de personas naturales y jurídicas que hacen parte del portafolio activo de abogados adscritos.
- c. Se repitió la verificación de la adscripción de “NGS&O ABOGADOS/WILSON JOSE GÓMEZ HIGUERA” en el acta de seguimiento # 5 y 6 del 2020.
- d. Ninguno de los abogados de las Empresas de Cobranza Integral tiene cargado en el aplicativo TEMIS la constitución de la póliza de cumplimiento tal como lo expresa el literal b) numeral 1.3 “Gerencia de Normalización de Cartera” de la CN°097.

El proceso auditado aclara en mesa de trabajo que las pólizas de cumplimiento que deben ser constituidas por las Empresas de Cobranza Integral son tramitadas para su aprobación mediante Zeus por la Gerencia de Normalización de Cartera, razón por la cual no son cargadas en el aplicativo TEMIS.

- e. Las actas de seguimientos no tienen la plantilla con la identidad corporativa de la entidad, de acuerdo con los lineamientos de manejo de la marca de CISA.

Así mismo, el equipo auditor seleccionó una muestra de 90 abogados adscritos a la entidad y evaluó el cargue de la documentación del proceso de adscripción en el aplicativo de seguimiento procesal; en el Anexo N° 02 del presente informe se detallan las observaciones por cada abogado.

Se verificaron los antecedentes disciplinarios con la Procuraduría General de la Nación y con el Consejo Superior de la Judicatura para los 90 abogados seleccionados, evidenciando que ninguno registra sanciones disciplinarias; es importante darle cumplimiento a la obligación prevista en la carta de adscripción solicitando cada seis meses los certificados de antecedentes disciplinarios.

4.5.2. Suscripción Carta de Adscripción actualizada

Como resultado de las observaciones generadas en la auditoría realizada al proceso de Gestión Jurídica del Negocio en la vigencia 2019, en la cual se evidenció que la Carta de Adscripción no detallaba obligaciones específicas de los abogados externos, se modificaron los Anexos N° 1 y 3 de la Circular Normativa 097, estando actualmente vigentes la versión 10 del 30 de diciembre de 2020.

En razón a la negativa de algunos abogados antiguos para suscribir la carta de adscripción actualizada, la Gerencia Jurídica del Negocio solicitó en el mes de mayo de 2020 a la Auditoría, cambio de unidad de medida a : *“carta de adscripción firmada por abogados a los que se les asigne nuevos negocios del 1 de junio a 31 de diciembre de 2020”*; en la evaluación de la presente auditoría se solicitaron los soportes para el seguimiento del cumplimiento de esta acción, indicando el proceso auditado que para el segundo semestre del 2020 no se realizaron asignaciones procesales a abogados personas naturales sino a las Empresas de Cobranza Integral adscritas. Al respecto, una vez evaluadas las observaciones 6.1 y 6.3, se evidenció que la actualización de los Anexos 1 y 3 es efectiva para el cierre de la observación 6.1, no obstante, la observación 6.3 continúa abierta, siendo recomendable el planteamiento de una nueva acción que elimine efectivamente la causa raíz de la observación, para su posterior cierre definitivo.

Se selecciono una muestra de 90 abogados adscritos, evidenciándose que 28 abogados no han suscrito la última versión de la carta de adscripción; en el Anexo N° 03 del presente informe se detallan el nombre de los abogados que no tienen actualizada la carta de adscripción.

Se observó que los abogados mas antiguos siguen estando renuentes a la suscripción de la carta de adscripción, por el compromiso a la actualización técnica de la información jurídica de los estados de los procesos en la plataforma TEMIS WEB y en el sistema único de gestión e información de la actividad litigiosa del Estado – EKOGUI.

4.5.3. Abogados No adscritos con Cesión de Contratos

De conformidad con el numeral 2.2 de la Circular Normativa N°097 versión 53 del 15 de abril de 2021, en los casos de carteras compradas que se encuentra judicializada con estado procesal avanzado se aceptan las cesiones de los contratos de los apoderados que ejercen la representación de estos casos; en la solicitud de información se requirió a la Gerencia Jurídica la relación de los abogados que se encuentran en esta condición para la revisión del seguimiento a los procesos, indicando que debido a una falla que presentó el aplicativo TEMIS desde finales de 2018 hasta mediados del 2020, estos fueron desmarcados y no están identificados a la fecha de la presente auditoría; razón por la cual no se pudo realizar las respectivas verificaciones.

4.5.4. Abogados Externos desvinculados

El numeral 2.5 de la Circular Normativa N°097 establece que en caso de renuncia o desvinculación de los abogados externos estos deberán presentar Informe escrito con el estado de los procesos y certificado de paz y salvo de honorarios y gastos a favor de CISA; el equipo auditor verificó en el aplicativo TEMIS la información de los abogados que la Gerencia Jurídica del Negocio reportó como desvinculados durante el periodo evaluado de la auditoría, observando lo siguiente:

RELACIÓN DE ABOGADOS DESVINCULADOS				
ABOGADO	ZONA	MOTIVO	FECHA DE DESVINCULACIÓN	OBSERVACIONES
ALFONSO CASTRILLÓN FOSSI	PACÍFICO	BAJO RECAUDO	12/08/2020	Se encuentran cargados en el aplicativo Temis renuncias a los poderes en formato Word y no certificado de paz y salvo de honorarios y gastos a favor de CISA como lo establece el numeral 2.5 CN 097
MILENA JIMENEZ FLOR	PACÍFICO	BAJO RECAUDO	14/08/2020	El memorando de renuncia no certifica el paz y salvo de honorarios y gastos a favor de CISA como lo establece el numeral 2.5 CN 097
MARCO VIRGILIO HERNANDEZ NAVIA	PACÍFICO	1 SOLO PROCESO	25/10/2019	No tiene cargado en el aplicativo TEMIS el paz y salvo de honorarios y gastos a favor de CISA como lo establece el numeral 2.5 CN 097
PAULA ANDREA ECHEVERRI CIRO	ANDINA	DECISIÓN PROPIA DEL ABOGADO	07/09/2020	No tiene cargado en el aplicativo TEMIS la renuncia y paz y salvo de honorarios y gastos a favor de CISA como lo establece el numeral 2.5 CN 097
BORIS HENRY VALENCIA GARCIA	ANDINA	DECISIÓN PROPIA DEL ABOGADO	16/02/2021	No tiene cargado en el aplicativo TEMIS la renuncia y paz y salvo de honorarios y gastos a favor de CISA como lo establece el numeral 2.5 CN 097
OSCAR DARÍO CANO BETANCUR	ANDINA	DECISIÓN PROPIA DEL ABOGADO	13/10/2020	No tiene cargado en el aplicativo TEMIS la renuncia y paz y salvo de honorarios y gastos a favor de CISA como lo establece el numeral 2.5 CN 097

Así mismo en la verificación de la documentación de los 90 abogados reportados como activos por la Gerencia, se evidenciaron los siguientes abogados con renuncia cargada en el aplicativo TEMIS :

ABOGADO	ZONA	FECHA DE DESVINCULACIÓN	OBSERVACIONES
GLORIA ISABEL OCHOA MEDINA	PACÍFICO	06/02/2020	No tiene cargado en el aplicativo TEMIS paz y salvo de honorarios y gastos a favor de CISA como lo establece el numeral 2.5 CN 097
VIDAL BERNAL ASOCIADOS LTDA/ MAURICIO VIDAL MORENO	ANDINA	05/11/2019	No tiene cargado en el aplicativo TEMIS paz y salvo de honorarios y gastos a favor de CISA como lo establece el numeral 2.5 CN 097

Se observó en términos generales que las cartas de renuncia de los abogados externos no están incluyendo la indicación de encontrarse a paz y salvo en honorarios y gastos a favor de CISA de conformidad con lo establecido en el numeral 2.5 de la Circular Normativa N°097 con el fin de evitar cobros posteriores por estos rubros en contra de la entidad.

4.5.5. Adscripción Empresas de Cobranza Integral

El proceso de adscripción de Empresas de Cobranza Integral se encuentra previsto en el Anexo N° 23 de la Circular Normativa N° 097 ; la Gerencia Jurídica del Negocio reportó 14 Empresas de Cobranza Integral adscritas de las cuales 7 tienen procesos asignados. El equipo Auditor seleccionó 4 Empresas y evaluó la documentación del proceso de adscripción de estas empresas, en cumplimiento a los numerales 1.3 y 1.4 del mencionado anexo, observando lo siguiente:

	EMPRESA	NIT	OBSERVACIONES
1	FINANCREDITOS	8002330325	faltan los siguientes documentos del Anexo 024: numeral 1.3 literal i) Certificaciones expedidas por las entidades con las cuales ha estado vinculado el abogado externo, con tiempo de vinculación, cargos desempeñados y funciones asignadas literal l) carta de presentación de la oferta debidamente suscrita
2	NOVARUM SOLUCIONES SAS	830098340-1	numeral 1.3 l) carta de presentación de la oferta debidamente suscrita (Anexo 024)
3	LEÓN & ASOCIADOS S.A.S	8002201431	CUMPLE
4	FGS FONDO DE GARANTÍAS S.A.	802004610-0	CUMPLE

Verificados los soportes entregados por la Gerencia el día 04/06/2021, se observó que se cargaron los documentos de la Empresa FINANCREDITOS Y NOVARUM

SOLUCIONES que hacían falta en el aplicativo TEMIS, subsanándose dicha observación.

4.6. SEGUIMIENTO Y CALIFICACIÓN EMPRESAS DE COBRANZA INTEGRAL

4.6.1. Informes y Actas de Seguimientos a las Empresas de Cobranza Integral

Con la verificación realizada en el numeral 4.5.5 del presente informe, se observó que el proceso de adscripción de las Empresas de Cobranza Integral se realizó en el mes de enero de 2020, no obstante la Gerencia Jurídica del Negocio reportó a la Auditoría que hasta el mes de agosto de 2020 se inició con la asignación de procesos a los aliados estratégicos y en el último trimestre se realizó la tarea de radicación de poderes en los juzgados.

Revisadas las actas de seguimiento a los aliados estratégicos, se observó que se realizó el primer seguimiento entre los meses de septiembre -octubre 2020, actas en las que se reportan radicaciones de poderes de algunos procesos para esta fecha, de los cuales existía la obligación de solicitar Informe en el último trimestre del 2020, de conformidad con lo establecido en el literal b) numeral 1.8 del Anexo 023 de la Circular Normativa 097.

Se observó en las actas de seguimiento que se presentaron inconsistencias en la asignación de los procesos a los aliados estratégicos, como por ejemplo el seguimiento a la Empresa TOTALDATOS que tiene más procesos asignados de los que reporta el aplicativo de seguimiento procesal TEMIS y las empresas FINNACREDITOS y GRUPOCONSULTOR ANDINO que no se les reportó la asignación de procesos que tienen a su cargo en el aplicativo.

4.6.2. Calificación de las Empresas de Cobranza Integral

De conformidad con el numeral 5 literal b) numeral 1.8 del Anexo 023 de la Circular Normativa N°097 la calificación de los abogados de las Empresas de Cobranza Integral depende del seguimiento oportuno, impulso procesal y actualización de la información y piezas en el Temis Web y plataforma EKOGUI; a continuación la calificación correspondiente al segundo semestre del 2020:

NOMBRE ABOGADO	CALIFICACIÓN TOTAL
FGS FONDO DE GARANTIAS S.A./MARIA ALEJANDRA IREGUI JONES	DEFICIENTE
FINANCREDITOS/JORGE HERNANDO CONTRERAS TORRES	BUENA
FINANCREDITOS/MARGARITA MARIA APARICIO GONZALEZ	DEFICIENTE
GRUPO CONSULTOR ANDINO/HENRY WILFREDO SILVA CUBILLOS	ACEPTABLE
NGS&O ABOGADOS/WILSON JOSE GÓMEZ HIGUERA	ACEPTABLE
SONECOP SAS// JORGE PORTILLO FONSECA	DEFICIENTE
TOTALDATOS/BILMA GORDILLO HIGUERA	DEFICIENTE
TOTALDATOS/BILMA GORDILLO HIGUERA	DEFICIENTE
TOTALDATOS/BILMA GORDILLO HIGUERA	EXCELENTE
TOTALDATOS/BILMA GORDILLO HIGUERA	EXCELENTE
TOTALDATOS/LEIDY MILENA VEGA ROMERO	DEFICIENTE

Se observó que el 45,45% (5 de 11) de los abogados de las Empresas de Cobranza Integral tiene calificación **Deficiente**; así mismo se evidenció que la calificación fue producto únicamente de la actualización de la información procesal en el Temis Web y plataforma EKOGUI.

4.7. SEGUIMIENTO Y CALIFICACIÓN DE ABOGADOS EXTERNOS

4.7.1 . Seguimiento Abogados con procesos de cartera

De conformidad con el literal a numeral 2.1.8.1 de la CN N°097 las Jefaturas Jurídicas deben realizar dos comités en el año a los apoderados que tengan asignado los 50 procesos con mayor saldo de capital de la zona; una vez verificadas las actas de los comités de seguimiento por zonas se evidenció lo siguiente:

a. Zona Andina:

- Ningún seguimiento de las vigencias 2019 y 2020 tiene prevista la verificación del cargue de la información en el aplicativo TEMIS WEB y EKOGUI.
- En la vigencia 2019 se realizó el seguimiento en una sola fecha, incumpliendo lo establecido en el numeral 2.1.8.1 que indica que se deben realizar dos comités de seguimiento en el año.
- El acta de seguimiento de la abogada Angela María Mesa Angel realizada el 13/06/2019 no está suscrita por el jefe jurídico de la sucursal.

- El acta de seguimiento de la abogada Piedad Helina Echeverry Correa realizada el 13/06/2019 se encuentra en archivo Word y no esta suscrita ni por el abogado ni por el jefe jurídico de la zona.
- El acta de seguimiento del abogado Jorge Hernando Ramirez realizada el 13/06/2019 se encuentra en archivo Word y no esta suscrita ni por el abogado ni por el jefe jurídico de la zona.
- El acta de seguimiento de la abogada Paula Andrea Bedoya Cardona realizada el 13/06/2019 no fue suscrita por la abogada.
- El acta de seguimiento de la abogada Julieth Maria Petro Cantero realizada el 29/10/2020 no esta suscrita ni por el abogado ni por el jefe jurídico de la zona.
- El acta de seguimiento de la abogada Paula Andrea Echeverry Ciro realizada el 29/10/2020 no está suscrita ni por el abogado ni por el jefe jurídico de la zona, indicando en la misma acta la renuncia de la abogada.

b. Zona Caribe

- En la vigencia 2020 se realizó el seguimiento en una sola fecha, incumpliendo lo establecido en el numeral 2.1.8.1 que indica que se deben realizar dos comités de seguimiento en el año.
- Ningún seguimiento de las vigencias 2019 y 2020 tiene prevista la verificación del cargue de la información en el aplicativo TEMIS WEB de los procesos validados en el seguimiento.

c. Zona Pacífico

- En la vigencia 2020 se realizó el seguimiento en una sola fecha, incumpliendo lo establecido en el numeral 2.1.8.1 que indica que se deben realizar dos comités de seguimiento en el año.
- Ningún seguimiento de las vigencias 2019 y 2020 tiene prevista la verificación del cargue de la información en el aplicativo TEMIS WEB de los procesos validados en el seguimiento.

d. Zona Centro

- En la vigencia 2020 se realizó el seguimiento en una sola fecha, incumpliendo lo establecido en el numeral 2.1.8.1 que indica que se deben realizar dos comités de seguimiento en el año.

- Ningún seguimiento de las vigencias 2019 y 2020 tiene prevista la verificación del cargue de la información en el EKOGUI de los procesos validados en el seguimiento.
- El acta de seguimiento de la abogada Blanca Stella Martínez León realizada en 06/06/2019 no está suscrita por el Jefe jurídico de la Zona.
- El acta de seguimiento de la abogada Marleni Esperanza Ortiz realizada en 06/06/2019 no está suscrita por el Jefe jurídico de la Zona.
- El acta de seguimiento de la abogada Leidi Yislen Martínez Forero realizada en 24/07/2020 no está suscrita por la abogada.

Verificada la documentación aportada por la Jefatura Jurídica Zona Centro, se observó en los seguimientos la entrega de un *Instructivo para alimentar la información procesal en el Temis Web*; Instructivo que podría ser implementado por las demás Jefaturas como buena práctica para incentivar a los abogados externos al cumplimiento de esta obligación.

En general se observó que los seguimientos no se están realizando con la temporalidad establecida por la Circular Normativa N°097, no se está verificando el cumplimiento de la obligación del artículo 10 del Decreto 2052 del 2014, consistente en la creación de procesos y la actualización oportuna de actuaciones y piezas judiciales en la plataforma EKOGUI y la respectiva actualización en el aplicativo TEMIS WEB, como se encuentra establecido en sus respectivos Manuales de responsabilidades de los Jefes Jurídicos.

Así mismo, el equipo auditor seleccionó una muestra aleatoria de 10 abogados a los que se les realizó seguimiento en la vigencia 2020, con el fin de verificar el registro de los seguimientos en el campo de Auditorías Procesales en el aplicativo TEMIS; en el Anexo N° 04 del presente informe se detallan el nombre y número de TEMIS verificados con auditorías procesales.

Se observó que la mayoría de los procesos evaluados en los seguimientos no tienen ningún reporte en el campo de Auditorías procesales; de conformidad con su manual de responsabilidades corresponde a los jefes jurídicos revisar de forma aleatoria el cargue de la información ingresada en los aplicativos del cual se dejará constancia en el campo de auditorías procesales, gestión que no está siendo cumplida para los seguimientos realizados a los abogados externos.

4.7.2. Calificación de los Abogados Externos

De conformidad con el numeral 2.1.8.1 de la CN°097 en julio y en enero de cada anualidad la Gerencia Jurídica del Negocio generará la calificación que permite evaluar la gestión jurídica de los abogados externos respecto de los procesos vigentes en el portafolio de la entidad; al ingresar a revisar la información en el ítem “*Histórico de calificación de abogados externos*”, se evidenció que los reportes generados en este ítem se encuentran duplicados así por ejemplo:

19355919	BETANCUR RESTREPO HEC...	GERENCIA ZONA CENTRO	278	18	6
19355919	BETANCUR RESTREPO HEC...	GERENCIA ZONA CENTRO	279	10	3
19355919	BETANCUR RESTREPO HEC...	GERENCIA ZONA CENTRO	287	3	1

Fuente: Aplicativo TEMIS- 03 de mayo de 2021.

En mesa de trabajo realizada el 31/05/2021 el proceso aclara que se realizaron las consultas respectivas a Tecnologías, y se validó que las calificaciones se encuentran registradas por las veces en que se ha calificado al abogado. Razón por la cual se solicitó una mejora al área de Tecnología en el aplicativo, para que este sea más claro.

Razón por la cual correspondió solicitar la información directamente a la Gerencia Jurídica del Negocio; una vez verificada la calificación generada en el aplicativo TEMIS se observó lo siguiente:

ZONA	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENA	EXCELENTE
ZONA ANDINA	51	0	2	1
ZONA PACIFICO	50	1	0	0
ZONA CARIBE	89	2	6	0
ZONA CENTRO	117	5	7	0

Fuente: Aplicativo TEMIS- 28 de abril de 2021.

De la calificación reportada de los abogados externos con corte al 28 de abril de 2021, 307 de 331 abogados obtuvieron calificación *deficiente*, equivalente al 92.74%. De conformidad con el numeral 2.1.8.2 de la CN N°097 esta calificación, es producto de los datos registrados en Temis respecto de las actuaciones procesales y el seguimiento registrado en la página web.

Se observó que el resultado de la calificación se genera debido al incumplimiento por parte de los abogados adscritos de la obligación de registro de las actuaciones

judiciales y seguimientos de los procesos en el aplicativo de seguimiento procesal Temis Web.

Así mismo, se observó que las calificaciones están siendo producto únicamente del registro de los reportes y documentación cargada de las actuaciones judiciales por los abogados en el Temis Web (Pareo de Actuaciones), generando que los resultandos de las calificaciones realizadas hasta la fecha sean parciales, toda vez que se debe tener en cuenta los reportes de los seguimientos y las comunicaciones externas realizadas por las Jefaturas Jurídicas de las Zonas.

4.8. SEGUIMIENTOS TRIMESTRALES PORTAFOLIO PROCESOS VIGENTES

Del portafolio de procesos vigente con corte al 15 de octubre de 2020 remitido por la Gerencia Jurídica del Negocio a los Jefes Jurídicos de las Zonas para la gestión en el último trimestre de esa vigencia, se observó lo siguiente:

4.8.1. Procesos clasificados para Cierre Operativo

Se identificaron 1747 procesos clasificados para cierre operativo en el reporte de portafolio de procesos para último semestre del 2020; la auditoría seleccionó una muestra de 40 procesos evidenciando que 22 de estos no tienen reporte de terminación en el aplicativo TEMIS, los siguientes son los números de radicado:

Radicado TEMIS		
15095	114747	125251
49110	119749	125501
106733	120694	126070
113451	120893	126233
113844	123190	126237
114154	123284	125223
114219	124814	114675
114242		

4.8.2. Procesos con asignación de abogado pendiente

Se identificaron 8084 procesos clasificados pendiente para asignación a abogados adscritos; la auditoría seleccionó una muestra de 40 procesos evidenciando que 28

se encuentran pendientes de designación, los siguientes son los números de radicado:

Radicado TEMIS		
59675	122218	136664
113853	123201	136666
113871	125519	136667
114120	125603	136872
114600	125731	136888
114982	127908	137107
116826	127987	137521
120910	136658	137532
121844	12733	137554

4.8.3. Procesos Pendientes de actualización en aplicativo TEMIS WEB y Plataforma EKOGUI

Se identificaron en la base de datos 20601 procesos clasificados pendientes de actualización en el aplicativo de seguimiento procesal TEMIS WEB y plataforma EKOGUI; la auditoría seleccionó una muestra de 40 procesos evidenciando que 35 no tienen actualizada la información en los aplicativos; los siguientes son los números de radicado:

Radicado TEMIS			
106841	106665	62159	106795
113762	106682	63137	106805
120888	106683	72807	106845
128286	111984	92835	106846
162454	113663	93919	112133
162929	122361	97041	106558
162454	122392	106363	106660
162929	122395	106478	123570
171273	123467	65422	

Se observó en los reportes de la Gerencia Jurídica del Negocio y en las verificaciones realizadas por el equipo auditor que continúa siendo mayoritario el número de abogados externos que incumplen su obligación con el cargue de las actuaciones judiciales de los procesos que tiene a su cargo; al respecto es importante continuar con el envío de comunicados, llamados de atención e implementación de nuevas estrategias que contribuyan a mantener actualizado el

aplicativo de seguimiento procesal TEMIS y la Plataforma EKOGUI, pues la información actualizada de los procesos es el activo mas importante para asegurar una efectiva y eficiente gestión judicial.

4.9. GESTIÓN PORTAFOLIO DE PROCESOS INFERIORES A 10 MILLONES

Se verificó la gestión realizada para el cumplimiento de lo previsto en el literal d numeral 2.8.1 de la Circular Normativa N° 097 observándose que se han realizado los reportes trimestrales del plano de procesos que se encuentran en etapa de sentencia por parte de la Gerencia Jurídica del Negocio, no obstante para la vigencia 2019 no se recibió por la Gerencia de Normalización el reporte por trimestre de las investigaciones, generando hasta el 25 de junio de 2020 en el que se indica que no se arrojó resultados positivos de bienes para su correspondiente embargo.

Respecto al resultado de las investigaciones de los reportes trimestrales vigencia 2020, se observó que no hubo respuesta por parte de la Gerencia de Normalización indicando que esta información no ha sido entregada por la Superintendencia de Notariado y Registro con quien se tiene un acuerdo de servicios para la verificación de los bienes de los demandados en los procesos inferiores a 10 millones de pesos; al respecto es importante que se revisen las condiciones del acuerdo con esta entidad, teniendo en cuenta que no se está cumpliendo a tiempo con las investigaciones y no se están realizando las acciones previstas en el literal d numeral 2.8.1 de la CN 097.

4.10. SEGUIMIENTOS A LOS PROCESOS DE INMUEBLES

4.10.1. Seguimientos Gerencia Jurídica del Negocio

Se verificó el cumplimiento por parte de la Gerencia Jurídica del Negocio de los seguimientos al portafolio de Inmuebles de conformidad con el numeral 5.1.3.6 de la Circular Normativa N° 085 versión 35 del 15 de abril de 2021, observando que se realizaron los seguimientos trimestrales al impulso procesal y saneamiento de las condiciones anuales de los inmuebles, a cada uno de los Jefes Jurídicos de las zonas, para lo cual se encontró como soporte las actas correspondientes debidamente suscritas por las partes.

Se seleccionó una muestra de 40 procesos de saneamiento de inmuebles, verificando la actualización de las actuaciones judiciales y el cargue de la información en el sistema único de gestión e información de la actividad litigiosa del

Estado – EKOGUI; en el Anexo N° 05 del presente informe se detallan las observaciones por cada proceso.

Las siguientes son las observaciones generales:

- Se observó que los procesos con número de Temis 164944,151711,180699,142334,241622,241407,241406 no tienen identificado en el aplicativo de seguimiento procesal el número Ekogui, lo que evidencia que no han sido creados en la plataforma.

En mesa de trabajo realizada el día 03/06/2021 se aclaró que los procesos 164944 es policivo, el 151711 es penal, el 241622 es un proceso sancionatorio en sede administrativa y el 142334 son inmuebles que no pertenecen a CISA y la entidad no está vinculada en el proceso, razón por la cual para estos casos no procede registro de los mismos en la plataforma EKOGUI; para los procesos 180699, 241407 y 241406 se mantiene la observación.

- Se observó que el número Ekogui indicado en la ficha del proceso TEMIS 183000, no existe.

En mesa de trabajo realizada el día 03/06/2021 se indicó que efectivamente se le asigno un número de EKOGUI que no existe, razón por la cual se procederá a hacer la corrección en el TEMIS.

- Se observó que el 30% (12 de 40) de la muestra evaluada no tiene actualizada las actuaciones procesales ni en Temis ni en el Ekogui, siendo el último registro antes del 31 de diciembre de 2020.

En mesa de trabajo realizada el día 03/06/2021 se indicó que aquellos procesos que no registran actuaciones actualizadas en TEMIS en el módulo de “ histórico de actuaciones procesales” obedece a que dentro del proceso no se han surtido avances procesales, por tal razón la gestión de seguimiento se incluye en el módulo de “ documentos del proceso” del mismo aplicativo.

- Se observó que el 55% (22 de 40) de la muestra evaluada no tienen ningún registro de seguimiento en el campo de auditorias procesales del aplicativo de seguimiento procesal TEMIS.

En mesa de trabajo realizada el día 03/06/2021 se indicó que aquellos procesos que no registran seguimiento en el módulo “auditorías procesales”, los abogados registran esos seguimientos en el módulo de “documentos del proceso” del mismo aplicativo.

4.11. CONCEPTOS JURÍDICOS EMITIDOS POR LA GERENCIA

Teniendo en cuenta que CISA en cumplimiento de su objeto social compra, vende y administra cartera e inmuebles de entidades del Estado, tanto los abogados de la Gerencia Jurídica del Negocio como los de las Jefaturas Jurídicas de las zonas emiten conceptos del estado jurídico de la obligación y/o inmuebles. Para esta auditoria se verificaron los conceptos emitidos por los abogados de la Gerencia Jurídica del Negocio Dirección General.

4.11.1. Conceptos jurídicos de Normalización de cartera

Se reportaron 1638 conceptos de normalización de cartera gestionados por la Gerencia Jurídica del Negocio; se realizó la revisión en el aplicativo de seguimiento procesal TEMIS de 33 conceptos con el fin de verificar el cumplimiento de lo establecido en el numeral 6 de la Circular Normativa N°097, observándose lo siguiente:

- Los conceptos con número de TEMIS 116217,13467,13468,13569,13720,13721,13722 no se encontraron cargados en la ficha de los clientes, razón por la cual no fueron verificados.

En mesa de trabajo del día 03/06/2021 se realizaron las siguientes aclaraciones:

- *Temis 116217: por error de digitalización se aclara que la tarea asignada corresponde a la tarea 116211 fecha de solicitud 24 de abril de 2020.*
- *Los Temis 13638 -13569- 13721 -13722 son conceptos jurídicos que fueron registrados en fichas de ratificación, no obstante hoy no se reflejan en el aplicativo, razón por la que se validara con tecnología.*
- *Temis 13467: El concepto se cargó no en el módulo ficha de clientes, sino en otra ruta (ficha de ratificación/fichas elaboradas/comentarios jurídicos)*
- *Temis 13720: El concepto se cargó no en el módulo ficha de clientes, sino en otra ruta (ficha de ratificación/fichas elaboradas/comentarios jurídicos)*

- Se observó en los conceptos jurídicos de la muestra seleccionada que no se realiza el análisis de los honorarios a pagar a los abogados de acuerdo con la etapa procesal y tipo de normalización, en términos generales se indica que se deberán tasar de acuerdo con lo establecido en el Anexo N°19 de la Circular Normativa 097, sin realizar el respectivo análisis.
- Se observó que los conceptos con número de TEMIS 116331,116365,116366 las fechas de emisión de conceptos reportadas en la base de datos de Excel no corresponden a la registrada en la ficha del aplicativo de seguimiento procesal.

En mesa de trabajo realizada el 03/06/2021 se indicó que se trato de errores de digitación en la fecha.

- Se observó en los conceptos con número de TEMIS116247,116749 y 116748 que el estudio de los bienes del deudor se realiza de manera general sin detallar por ejemplo el valor de los inmuebles, tal como lo establece el literal f) del numeral 6 de la CN N° 097.

En mesa de trabajo del día 03/06/2021 se realizaron las siguientes aclaraciones:

- *Temis 116247: No tiene bienes inmuebles.*
- *Temis 116749: No se pudo solicitar el avalúo de este inmueble porque el bien no se encontraba embargado, en el concepto se hace la recomendación de iniciar los trámites correspondientes de solicitud de embargo.*
- *Temis 116748: Los bienes que tiene el deudor no están embargados dentro del proceso de CISA, en el concepto se hace la recomendación que la solicitud sea la acreencia de remanentes del proceso.*

Todos los conceptos evaluados cumplieron con los tiempos previstos para la expedición del concepto.

4.11.2. Conceptos de valoración de Cartera

Se reportaron para la vigencia de la Auditoría 40 conceptos de valoración de cartera gestionados por la Gerencia Jurídica del Negocio; se realizó la revisión en el aplicativo de seguimiento procesal del 50% (20 de 40) de los conceptos con el fin de verificar el cumplimiento de lo establecido en el numeral 6 de la Circular Normativa N°097 y que fueran emitidos dentro del término previsto por el indicador, observándose lo siguiente:

- El concepto con numero de Zeus 480033 se emitió extemporáneamente, 19 días hábiles después de contar con la documentación completa para el concepto.
- El concepto con numero de Zeus 502591 se emitió extemporáneamente, 7 días hábiles después de contar con la documentación completa para el concepto.
- La gestión del radicado 581758 continúa abierta en el estado “PENDIENTE RECIBIR CONCEPTO ELABORADO” desde el 29 de octubre de 2020 flujo a cargo de la funcionaria de la Vicepresidencia de Soluciones para el Estado María Angelica Mesa Rubiano.

Se observó que todos los conceptos están cargados en documento Word; para efectos de evitar la inalterabilidad y asegurar la integridad del contenido de los conceptos emitidos por todos los abogados de la entidad, es recomendable que estos sean suscritos por quien lo emite y lo aprueba, y que sean cargados en formato PDF.

4.11.3. Conceptos de Inmuebles

Durante el periodo evaluado se reportaron 338 conceptos de valoración de Inmuebles gestionados por la Gerencia Jurídica del Negocio; se evaluaron 50 conceptos jurídicos con el fin de verificar el cumplimiento de lo establecido en el numeral 5.6.2 de la Circular Normativa N°085, observándose lo siguiente:

- a. De los 338 conceptos emitidos durante las vigencias 2019 y 2020, no fueron tramitados a través del aplicativo de gestión documental Zeus 90 de ellos, incumpliendo lo establecido en el numeral 5.6 de la CN°085 que indica que se deben emitir a través del aplicativo de apoyo para la gestión documental.

En mesa de trabajo realizada el día 03/06/2021 se indicó que los mismos obedecieron a conceptos denominados Bayesianos que se trabajaron en físico dejando el respectivo documento firmado e incorporado en la carpeta de cada Inmueble organizados por la Gerencia de Inmuebles para el trámite de venta masiva de proindivisos (Canasta).

- b. Todos los conceptos están cargados en documento Word; para efectos de evitar la inalterabilidad y asegurar la integridad del contenido de los conceptos emitidos por todos los abogados de la entidad, es recomendable

que estos sean suscritos por quien lo emite y lo aprueba, y que sean cargados en formato PDF.

- c. Varios de los conceptos están siendo cargados sin la plantilla de la identidad corporativa de la entidad, a continuación, los casos evidenciados en la revisión de la muestra:

# ZEUS	
461228	461590
477095	481668
532216	559906

- d. La Circular Normativa no tiene previsto un termino para la emisión de los conceptos relacionados con inmuebles, se observaron casos como el Zeus 494992 que fue emitido por la Gerencia 54 días hábiles después de estar completa la solicitud en el aplicativo. A continuación los casos evidenciados en la revisión de la muestra:

# ZEUS	OBSERVACIONES
480197	concepto emitido en 22 días hábiles
494992	concepto emitido en 54 días hábiles y no se encuentra cargado el concepto en el aplicativo de gestión documental
477095	concepto emitido en 28 días hábiles
512689	concepto emitido en 15 días hábiles
481668	concepto emitido en 54 días hábiles y 116 días hábiles en el estado revisado y aprobado
565368	concepto emitido en 21 días hábiles
588635	concepto emitido en 11 días hábiles
589760	concepto emitido en 11 días hábiles

En mesa de trabajo realizada el 03/06/2021 se aclaró que el concepto tramitado mediante Zeus 481668 "Positiva Medellín" tuvo varios alcances en diferentes fechas dadas las modificaciones presentadas con el avalúo.

- e. Se observaron Zeus en estado abierto, sin finalizar el tramite en el aplicativo de gestión documental; a continuación los casos evidenciados en la revisión de la muestra:

# ZEUS	OBSERVACIONES
461588	Zeus abierto desde el 03/04/2020 en el estado pendiente generar concepto comercial asignado a la funcionaria Yolanda Viviescas Valdivieso de la Gerencia Comercial Zona Centro
461637	Zeus abierto desde el 13/04/2020 en el estado pendiente validación de procesos asignado a la funcionario Judith Cecilia Montejo de la Vicepresidencia de Soluciones para el Estado
561597	Zeus abierto en estado pendiente recepción de valoración desde el 16/04/2021 asignado a la funcionaria Yina Jazblendi Camacho de la Vicepresidencia de Soluciones para el Estado
586024	Zeus se encuentra abierto desde el 11/11/2020 en el estado radicado asignado al usuario Maria Alejandra Valero de la Vicepresidencia de Soluciones para el Estado

- f. Se observaron conceptos que se gestionan sin análisis de fondo de los requisitos previstos por el numeral 5.6.2 de la Circular Normativa N°085, lo que puede llegar a limitar la toma de decisiones en los negocios relacionados con inmuebles; a continuación los casos evidenciados en la revisión de la muestra:

# ZEUS	OBSERVACIONES
480197	Falta análisis de costos, tiempo saneamiento y riesgos jurídicos de los gravámenes
461728	Falta análisis de costo y tiempo de saneamiento, predio BIC y si es de uso público por no contar con información
477095	Falta análisis de costo y tiempo de saneamiento, predio BIC y si es de uso público por no contar con información
461590	Falta análisis completo de estudio de la ocupación, predio BIC y si es de uso público por no contar con información
481668	Falta análisis de costo y tiempo de saneamiento, predio BIC y si es de uso público por no contar con información
570560	Falta análisis de costos, tiempo saneamiento y riesgos jurídicos del gravamen identificado
571108	Falta análisis de costo y tiempo de saneamiento, predio BIC y si es de uso público por no contar con información
584208	Falta análisis de costos y tiempo saneamiento de los gravámenes identificados
585564	Falta análisis de costo y tiempo de saneamiento, predio BIC y si es de uso público por no contar con información

585567	Falta análisis de predio BIC y si es de uso público por no contar con información
586099	Falta análisis del impacto del gravamen sobre el inmueble y los riesgos jurídicos
586850	Falta análisis del impacto del gravamen sobre el inmueble y los riesgos jurídicos
587367	Falta análisis del impacto del gravamen sobre el inmueble y los riesgos jurídicos

En mesa de trabajo realizada el 03/06/2021 se hicieron las siguientes aclaraciones:

- Respecto a los conceptos en los que se observó que “Falta análisis de costos, tiempo saneamiento y riesgos jurídicos de los gravámenes” no procedía la estimación de tiempos y costos de saneamiento pues estas condiciones jurídicas quedaron bajo la obligación de saneamiento por parte de las entidades enajenantes antes de la transferencia de los inmuebles a CISA.
- Respecto a los conceptos en los que se observó que “Falta análisis de predio BIC” se aclaró que la política que tenía la entidad para los años 2019 y 2020 era no adquirir predios que tuviesen la condición de BIC, por tal razón se estipulaba en los conceptos que en el contrato a suscribir con la entidad enajenante se debía incorporar cláusulas que blindaran a la entidad en caso de que el inmueble resultara ser BIC.

No obstante lo anterior, el proceso realizará una mejora en la Circular Normativa N°085 haciendo la claridad en la previsión de los conceptos para estos casos.

4.12. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS – PQRSD.

Para el periodo evaluado se registraron un total de 82 PQRD’S asociadas con el Proceso Gestión Jurídica del Negocio, clasificadas por tipología y año así:

AÑO 2019		
RESPONSABLE	TIPOLOGÍA	CANTIDAD
GERENCIA JURÍDICA DEL NEGOCIO	Requerimientos Judiciales	25
	Peticiones a otras áreas	16
	Peticiones entre autoridades	1
TOTAL		42

AÑO 2020		
RESPONSABLE	TIPOLOGÍA	CANTIDAD
GERENCIA JURÍDICA DEL NEGOCIO	Informes a Congresistas y Periodistas	2
	Peticiones a otras áreas	3
	Peticiones entre autoridades	3
	Peticiones relacionadas a las materias a su cargo	17
	Requerimientos Judiciales	3
	Solicitudes Jurídicas de la SIC	6
GERENCIA ZONA CENTRO	Requerimientos de Inmuebles	1
	Peticiones relacionadas a las materias a su cargo	4
GERENCIA ZONA CARÍBE	Requerimientos de Inmuebles	1
TOTAL		40

En mesa de trabajo realizada el día 02/06/2021 se solicitó tener en cuenta la fecha en que las Jefaturas zonales ingresaron a la dependencia directa de la Gerencia Jurídica del Negocio, la auditoría verificó el Manual de Responsabilidades del Gerente Jurídico, evidenciando que este cambio se realizó a partir del 11 de septiembre del 2020, por esta razón se modifica los datos de las PQDRD'S y el Anexo N°06; teniendo en cuenta que se presentan respuestas extemporáneas a peticiones de Dirección General se mantiene el Hallazgo 5.7.

Así mismo el proceso indicó que los Zeus con número de radicado 432878,421369,434742,446553,508245,427821 y 476710, la respuesta por fuera de los términos previsto en la Circular Normativa 005 se generó por demoras en la remisión de la petición por parte del proceso de Servicio Integral al Ciudadano, lo que generó extemporaneidad en las respuestas.

Evaluado el cumplimiento de los términos y la gestión de las PQRD'S establecidos en la Circular Normativa N°005 versión 51 del 23 de marzo de 2021 "Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Trámites y Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de los Clientes" se observaron respuestas extemporáneas de las PQRDS tramitadas en las vigencias 2019 y 2020; en el Anexo N°06 se detallan las observaciones de los casos evidenciados.

De las PQRDS que se evidenciaron con respuesta extemporánea durante el periodo evaluado, es importante generar acciones de mejora al interior del proceso que contribuyan al cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la Ley y en la Circular Interna N° 005.

4.13. ACCIONES DE TUTELA

Durante el periodo evaluado la entidad recibió notificación de 665 acciones de tutelas, 304 en la vigencia 2019 y 361 en la vigencia 2020, incrementándose aproximadamente en un 18,65% el porcentaje de radicación en el último año; a continuación se detalla la cantidad de tutelas por derecho vulnerado:

VIGENCIA 2019	
TIPOLOGÍA/ DERECHO VULNERADO	CANTIDAD
DEBIDO PROCESO	139
DEBIDO PROCESO-HABEAS DATA	3
DEBIDO PROCESO-HABEAS DATA-DERECHO DE PETICIÓN	1
DEBIDO PROCESO -SEGURIDAD JURÍDICA Y ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	1
HABEAS DATA	61
DERECHO DE PETICIÓN	75
DERECHO DE PETICIÓN-DEBIDO PROCESO	2
DERECHO DE PETICIÓN-DEBIDO PROCESO-HABEAS DATA	1
DERECHO DE PETICIÓN-DEBIDO PROCESO-HABEAS DATA	1
DERECHO A LA EDUCACION	2
DERECHO A LA IGUALDAD	1
DERECHO A LA INFORMACION	1
DERECHO A LA LIBERTAD	1
DERECHO A LA SALUD	1
DERECHO AL MINIMO VITAL	1
DERECHO DE EDUCACION	1
DERECHO A LA DIGNIDAD HUMANA	2
DERECHO A LA INTIMIDAD PERSONAL	2
DERECHO A LA PROPIEDAD PRIVADA	1

DERECHO A LA VIVIENDA DIGNA	2
DERECHO AL BUEN NOMBRE	1
DERECHO AL BUEN NOMBRE-HABEAS DATA	2
DERECHO AL BUEN NOMBRE-COMUNICACIÓN-DIGNIDAD-OLVIDO	1
DERECHO A LA IGUALDAD-VIVIENDA DIGNA-DEBIDO PROCESO	1
TOTAL	304

En la vigencia 2019 las tipologías con mayor radicación de tutelas fueron el derecho fundamental al debido proceso con un 49,01% (149 de 304), derecho fundamental de petición 25,98% (79 de 304) y el derecho fundamental de habeas data con un 22,69% (69 de 304). Se observó que las acciones de tutela por presunta violación al debido proceso fueron generadas principalmente por las carteras compradas a las entidades BCH (Banco Central Hipotecario), Registraduría Nacional del Estado Civil y Fondo Nacional de Garantías; por presunta violación al habeas data fueron generadas principalmente por las carteras compradas al Icetex y Fondo Nacional de Garantías, y por presunta violación al derecho fundamental de petición por las carteras compradas al Icetex y Registraduría Nacional del Estado Civil.

VIGENCIA 2020	
TIPOLOGÍA/ DERECHO VULNERADO	CANTIDAD
DEBIDO PROCESO	199
HABEAS DATA	55
DERECHO DE PETICION	84
DERECHO AL AMBIENTE SANO	1
DERECHO AL BUEN NOMBRE	5
DERECHO A LA IGUALDAD	1
DIGNIDAD HUMANA	3
DERECHO A LA EDUCACION	2
DERECHO A LA IGUALDAD	1
DERECHO A LA INFORMACION	1
DERECHO AL MINIMO VITAL	2
DERECHO A LA RECREACION	1
DERECHO AL TRABAJO	1
DERECHO A LA VIDA DIGNA	4
DERECHO A LA VIDA EN CONDICIONES DIGNAS, MINIMO VITAL.	1
TOTAL	361

En la vigencia 2020 las tipologías con mayor radicación fueron las mismas de la vigencia anterior, así: el derecho fundamental al debido proceso con un 49,01% (199 de 361), derecho fundamental de petición 25,98% (79 de 304) y el derecho fundamental de habeas data con un 22,69% (69 de 304).

Así mismo se verificó el sentido de los fallos tanto en primera como en segunda instancia, evidenciando lo siguiente:

VIGENCIA 2019	
DECISIÓN	
Sentencias a favor de CISA (Primera y Segunda instancia)	268
Sentencias en contra	24
Sentencias sin notificación de fallo	12
TOTAL	304

VIGENCIA 2020	
DECISIÓN	
Sentencias a favor de CISA (Primera y Segunda instancia)	280
Sentencias en contra	51
Sentencias sin notificación de fallo	30
TOTAL	361

Se observó para el año 2019 que el 88,15% (268 de 304) y para el año 2020 que el 77,56% (280 de 361) de los fallos de tutela fueron a favor de la entidad; en cuanto a las sentencia con fallos adversos una vez evaluado el cumplimiento de la **s** orden del Juez de tutela por parte de CISA, se observó que se generó el cumplimiento del 100% de las mismas.

Para las vigencias evaluadas la Gerencia Jurídica del Negocio reportó tutelas sin notificación del fallo; le corresponde al Juzgado notificar los fallos de tutela, no obstante es posible la configuración en estos casos, de una indebida notificación que genera no poder ejercer el derecho de contradicción, por lo cual es importante implementar acciones de seguimiento a dichos fallos sin notificación, especialmente

cuando son acciones de tutela en contra de la entidad con el fin de cerrar esas actuaciones judiciales.

Evaluado el cumplimiento de lo establecido en la Circular Normativa 003 versión 15 del 30 de diciembre de 2020 *“Políticas y Procedimientos para el Registro, Respuesta, Seguimiento y Control de las Respuestas de Tutelas”* y sus respectivos anexos, se evidenció que todas las acciones de tutela ingresan a la Gerencia para su gestión a través del flujo *“respuesta tutelas”* y que el abogado a cargo de las tutelas las gestiona en cumplimiento de los procedimientos establecidos en la referida Circular.

En entrevista realizada al abogado que lidera la gestión de las tutelas en la GJN, se indicó que hasta febrero del año 2020, la conservación de las tutelas en físico se manejaba con el Gestor documental de la entidad, no obstante después de esta fecha a raíz de la Emergencia Sanitaria originada por el COVID -19 que generó el trabajo virtual, la conservación documental de las acciones de tutela se realiza en la carpeta pública de la Gerencia Jurídica del Negocio.

4.14. COMITÉS DE CONCILIACIÓN

El Comité de Conciliación de Central de Inversiones S.A, está reglamentado internamente por el Memorando Circular N° 039 versión 04 del 30 de septiembre de 2020 y su respectivo anexo *“Reglamento Operativo del Comité de Conciliación de CISA”*; tiene como función conocer y decidir de las solicitudes de conciliación o cualquier otra propuesta de solución de conflictos que sean derivadas de actuaciones judiciales o administrativas, reclamaciones extrajudiciales y aprobación de diseño de las políticas de prevención del daño antijurídico a aplicarse en la entidad.

Verificado el cumplimiento del numeral 1.3 del Memorando Circular N°039 se evidenció que el comité no se está reuniendo de forma ordinaria dos veces al mes como lo establece este numeral, la periodicidad de las sesiones esta prevista por los casos que deben ser presentados al Comité de Conciliación.

En mesa de trabajo realizada el día 02/06/2021 se indicó por la Gerente Jurídica del Negocio que se están realizando actas de certificación de no reunión por ausencia de casos a presentar al comité, no obstante los soportes no fueron allegados a la Auditoría razón por la cual se mantiene el Hallazgo 5.2 del presente informe.

Una vez verificada las actas de los comités de conciliación realizados durante las vigencias 2019 y 2020 se observó que el 100% de las sesiones se cumplió con el quorum deliberativo para la toma de decisiones, se deja constancia de los asistentes al comité (miembros e invitados), de las inasistencias y todas están suscritas mínimo por el secretario técnico del comité y el presidente de CISA, cumpliendo con lo establecido en el Memorando Circular N° 039 versión 04 del 30 de septiembre del 2020.

4.15. POLÍTICA PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado en el marco de las funciones asignadas por la Ley No. 1444 de 2011 y reguladas por el Decreto Ley No. 4085 de 2011, especialmente las referidas a la prevención de las conductas antijurídicas, del daño antijurídico y la extensión de sus efectos, emitió la Circular Externa No. 05 del 27 de septiembre de 2019 en la que se establecieron los lineamientos para la formulación, implementación y seguimiento de las políticas de prevención del daño antijurídico.

El numeral 2.2 de la Circular Externa No. 05 dispuso que las entidades presentarán a la ANDJE la formulación de la política cada dos (2) años dentro de los meses de noviembre y diciembre del año inmediatamente anterior; el numeral 3.1 que las entidades deberán asegurar la implementación del Plan de acción durante los dos (2) años calendario siguientes a la formulación del plan, y el numeral 3.1 que le corresponderá a las entidades realizar el seguimiento a los indicadores formulados en sus políticas.

La Política de Prevención del Daño Antijuridico vigente para CISA (vigencias 2020-2021) fue aprobada por la ANDJE el 14 de febrero de 2020 y por el Comité de Conciliación el 23 de julio de 2020, aproximadamente cinco (5) meses después de la aprobación de la Agencia de conformidad con el Acta N°1-2020 del Comité de Conciliación de CISA.

La Política de Prevención del Daño Antijuridico vigente para el año 2019, fue aprobada por la ANDJE el 21 de febrero de 2019 y por el Comité de Conciliación el 19 de julio de 2020, aproximadamente cinco (5) meses después de conformidad con el Acta N°7-2019 del Comité de Conciliación de la entidad.

El Memorando Circular N°042 versión 06 del 30 de diciembre de 2020, es el instrumento mediante el cual se adopta en CISA la Política de Prevención del Daño

Antijurídico, no obstante se observó que este Memorando se encuentra desactualizado en relación con la información de la última política adoptada para las vigencias 2020-2021, que aunque la entidad continúa con el mismo planteamiento de política, los indicadores y las fórmulas planteadas para su seguimiento se han actualizado; así mismo, en cumplimiento a lo establecido en el Anexo PPDDA de la Circular Externa N°05 la publicación del instrumento o la actualización, es la forma de adopción de la Política por parte de la entidad, una vez se hayan surtido las respectivas aprobaciones.

En este Memorando se indica que la Gerencia Jurídica del Negocio adelantó las actividades de construcción y presentación de la política en cumplimiento a la Circular Externa N°06 de 2016 y que presenta en el documento la Política de Prevención del Daño Antijurídico del año 2018, Circular que fue expresamente derogada por la reciente Circular Externa N°05, adicionalmente existe Política actualizada vigencia 2020-2021.

Revisado el cumplimiento del numeral 3.3 de la Circular N°05, se observó que el 27 de febrero de 2021 CISA reportó a la Agencia el informe de resultados de los indicadores de gestión, impacto y resultado. Al respecto es importante que el numeral 4 del Memorando Circular N°042 sea actualizado a las directrices de la nueva Circular Externa de la ANDJE que establece los actuales lineamientos de la política y el seguimiento a los tres indicadores de gestión, resultado e impacto establecidos en los lineamientos.

4.15.1. Indicador de Gestión

El indicador de gestión permite medir la ejecución o implementación de los mecanismos de la política; el siguiente es el resultado vigencia 2020 reportado por CISA a la ANDJE:

FORMULACIÓN DEL INDICADOR			INFORME ANUAL DE IMPLEMENTACIÓN AÑO 1			
Ayuda			Valor Numerador	Valor Denominador	Resultado	Explicación del resultado
Descripción del numerador	Descripción del denominador	Fórmula del indicador				
Capacitaciones virtuales realizadas	Capacitaciones virtuales programadas	(Capacitaciones virtuales realizadas / Capacitaciones virtuales programadas) * 100	1	1	100%	El 24 de julio de 2020, la funcionaria de la Gerencia Jurídica del Negocio, Maria Nelly López Hurtado, realizó la capacitación a los funcionarios de la Gerencia Jurídica del Negocio y a las jefaturas jurídicas de las sucursales de CISA respecto a las políticas de prevención del daño antijurídico de CISA.
Capacitaciones virtuales realizadas	Capacitaciones virtuales programadas	(Capacitaciones virtuales realizadas / Capacitaciones virtuales programadas) * 100	1	1	100%	El 24 de julio de 2020, la funcionaria de la Gerencia Jurídica del Negocio, Maria Nelly López Hurtado, realizó la capacitación a los funcionarios de la Gerencia Jurídica del Negocio y a las jefaturas jurídicas de las sucursales de CISA respecto a las políticas de prevención del daño antijurídico de CISA.

Fuente: Reporte Indicadores PPDA CISA 2020-2021-21 de abril de 2021

Se observó el cumplimiento del 100% con la capacitación programada y realizada el 24 de julio de 2020 dirigida a los funcionarios de la GJN y a los Jefes Jurídicos de las Zonas sobre la Política de Prevención del Daño Antijurídico de CISA.

4.15.2. Indicador de Resultado

Permite igualmente, medir la ejecución o implementación de los mecanismos de la política; el siguiente es el resultado vigencia 2020 reportado por CISA a la ANDJE:

FORMULACIÓN DEL INDICADOR			INFORME ANUAL DE IMPLEMENTACIÓN AÑO 1			
Ayuda			Valor Numerador	Valor Denominador	Resultado	Explicación del resultado
Descripción del numerador	Descripción del denominador	Fórmula del indicador				
NÚMERO DE MEMORIALES DE CESIÓN DE VENTA DE DERECHOS DE CRÉDITO RADICADAS	NÚMERO TOTAL DE VENTA DE DERECHOS DE CRÉDITO DE OBLIGACIONES JUDICIALIZADAS	(NÚMERO DE MEMORIALES DE CESIÓN DE VENTA DE DERECHOS DE CRÉDITO RADICADAS / NÚMERO TOTAL DE VENTA DE DERECHOS DE CRÉDITO DE OBLIGACIONES JUDICIALIZADAS) * 100	3935	7405	53%	De la venta masiva de cartera se encuentra pendiente de radicar 3470 memoriales de cesiones de derechos de crédito al nuevo acreedor. Es de anotar que durante el año 2020 influyó notablemente en la radicación de memoriales, la emergencia sanitaria. A corte 30 de junio de 2021, se deben haber radicado todos los memoriales.
CANCELACIONES DE HIPOTECA REALIZADAS	SOLICITUD DE CANCELACIONES DE HIPOTECA	(CANCELACIONES DE HIPOTECA REALIZADAS / SOLICITUD DE CANCELACIONES DE HIPOTECA) * 100	3	6	50%	Durante el año 2020 CISA fue citada a 3 conciliaciones extrajudiciales solicitando la prescripción de la obligación y cancelación de la hipoteca lograndose conciliar y evitando así el adelanto de litigios. Así mismo fue notificada en 3 procesos de cancelación de hipoteca que no se pueden conciliar porque corresponde a

Fuente: Reporte Indicadores PPDA CISA 2020-2021-21 de abril de 2021

Respecto a la radicación de memoriales por la cesión de derechos de crédito se observó que se reportó con corte al 31 de diciembre de 2020 un cumplimiento del 53% de la formula, encontrándose pendiente por radicar 3470 memoriales de

cesiones, indicando que, con corte a 30 de junio de 2021, se debe haber radicado el 100% de los memorandos pendientes. Verificado el clausulado del Memorando Circular N°042 que desarrolla la política en la entidad, se observó que no se encuentran acciones de control que contribuyan al cumplimiento del indicador.

En mesa de trabajo el día 02/06/2021 se precisó que se realizan acciones de seguimiento de los memoriales de cesiones pendientes por radicar, no obstante se tendrá presente la observación con el fin de presentar los avances en esas acciones de control para el cumplimiento del indicador al comité de contratos.

En la vigencia 2020 se recibieron seis (6) solicitudes de cancelación de hipoteca, de las cuales 3 no tuvieron acuerdo conciliatorio y las otras 3 no tienen conciliación por corresponder a obligaciones ya vendidas por CISA, reportándose un cumplimiento del **50%** para la cancelación de hipoteca.

Es importante que la Gerencia Jurídica del Negocio en compañía de los Jefes Jurídicos de las zonas evalúen la implementación de políticas o mecanismos que contribuyan al cumplimiento del 100% de los indicadores de seguimiento de la PPDA.

4.15.3. Indicador de Impacto

El indicador de impacto permite medir el cambio en la litigiosidad, midiendo el aumento o disminución porcentual de las demandadas entre los dos años de implementación de la política ; el siguiente es el resultado vigencia 2020 reportado por CISA a la ANDJE:

INFORME ANUAL DE IMPLEMENTACIÓN AÑO 1			
# ddas año de implementación 1	# ddas año de formulación	Resultado	Explicación del resultado
81	68	19%	Los resultados de este indicador se vieron afectados teniendo en cuenta la emergencia sanitaria decretada con ocasión a la pandemia COVID-19. NO obstante haberse implementado políticas para la disminución de demandas cuya pretensión es la prescripción de la obligación y
56	39	44%	

Fuente: Reporte Indicadores PPDA CISA 2020-2021-21 de abril de 2021

Respecto al desembargo de cuentas de CISA se observó que con corte a 31 de diciembre de 2020 la entidad terminó con \$ 1.110.026.109 de pesos embargados en sus cuentas, lo que generó el resultado del **19%** del indicador. Al respecto

teniendo en cuenta los resultados del impacto de la política para la vigencia 2020, es importante que la Gerencia Jurídica del Negocio en compañía de los Jefes Jurídicos de las zonas evalúen la implementación de mecanismos más dinámicos que contribuyan a mejorar en la gestión de recaudo de cuentas embargadas, que muchas veces se generan por carteras e inmuebles que ya no son propiedad de la entidad.

Así mismo, se evaluaron los soportes reportados por la Gerencia Jurídica del Negocio del seguimiento que debe realizar al cumplimiento de la Política de Prevención del Daño Antijurídico de conformidad al numeral 4 de la Circular Normativa N° 042 versión 6, observándose lo siguiente:

- a. Todos los seguimientos trimestrales fueron registrados en archivo Word, sin firma del responsable del seguimiento y de la información consignada en el documento, y sin la identidad corporativa de CISA en los informes.
- b. La política contempla venta de cartera, venta de inmuebles y saneamiento de cuentas ya embargadas, no obstante en los documentos reportados como seguimiento solo se registra el seguimiento de la gestión por parte de las sucursales de la radicación de memoriales de sesiones de venta de derechos de crédito, sin especificar si hubo o no durante los trimestres gestión en la venta de inmuebles y saneamiento de cuentas, siendo incompletos los reportes que se están generando.
- c. La Zona Caribe culminó la vigencia 2019 sin el cumplimiento de un 44,13%(527 de 1194) de la radicación de memoriales de cesión de derechos de crédito.
- d. Los datos reportados para la Zona Caribe en los cuatro trimestres y en la conclusión del seguimiento de la vigencia 2020 son inconsistentes, no suman el total de “*número de cesiones recibidas*” en comparación con los seguimientos de las otras Zonas.

4.16. CUMPLIMIENTO DE PLANES

La Gerencia Jurídica del Negocio registra como responsable de las siguientes tareas en el Plan de acción vigencia 2019 y 2020, así:

4.16.1. Plan de acción vigencia 2019

PLAN	NOMBRE DE LA TAREA	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	ESTADO DEL PLAN
OA.2019.GJN Plan de Acción 2019> Plan Estratégico Sectorial	Participar en las sesiones programadas en el Subcomité Sectorial para la Defensa Judicial del SH	De acuerdo con la Resolución 1107 del 20 de abril de 2016 de creación del Subcomité, las entidades participaran en las dos sesiones programadas en la vigencia, en donde se tratan temas defensa judicial transversales a las entidades que hacen parte del Sector Hacienda. Entregable: Actas de Subcomité	Finalizado
OA.2019.GJN Plan de Acción 2019> MIPG V2	Generar estadísticas frente a los procesos en contra de la entidad	Generar estadísticas frente a los procesos en contra de la entidad que contemple entre otros: Índice de condenas, tipo de daños, las deficiencias administrativas	Finalizado
OA.2019.GJN Plan de Acción 2019> MIPG V2	Desarrollar políticas que minimicen los procesos en contra priorizados y sus riesgos	Desarrollar políticas que fortalezcan la defensa jurídica de la institución tomando como base las estadísticas generadas anteriormente.	Finalizado
OA.2019.GJN Plan de Acción 2019> MIPG V2	Formulación de Plan de Capacitación	Generar plan de capacitación para abogados internos vigencia 2020 , en defensa jurídica para el Estado	Finalizado

Revisados los entregables que soportan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción vigencia 2019, se observó el cumplimiento de todas las actividades planeadas.

4.16.2. Plan de acción vigencia 2020

PLAN	NOMBRE DE LA TAREA	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	ESTADO DEL PLAN
OA.2020.GJN Plan de Acción 2020 > Plan Estratégico Sectorial	Participar en las sesiones (2) del Subcomité Sectorial para la Defensa Judicial del Sector Hacienda	De acuerdo con la Resolución 1107 del 20 de abril de 2016 de creación del Subcomité, las entidades participaran en las dos sesiones programadas en la vigencia, en donde se tratan temas defensa judicial transversales a las entidades que hacen parte del Sector Hacienda.	Finalizado

<p>OA.2020.GJN Plan de Acción 2020 > Plan Estratégico Sectorial</p>	<p>Participar en las sesiones de la ANDJE dentro de la iniciativa Comunidad jurídica del conocimiento</p>	<p>Participar en las sesiones programadas por la ANDJE dentro de la iniciativa "Comunidad jurídica del conocimiento" garantizando la asistencia de los apoderados judiciales de la Entidad a un mínimo 6 programas al año, ya sea en forma presencial o virtual.</p>	<p>Finalizado</p>
<p>OA.2020.GJN Plan de Acción 2020 > MIPG V2</p>	<p>Determinar el índice de condenas de los procesos en contra, con el fin de proponer correctivos.</p>	<p>De la base de procesos en contra que tiene establecida la G.J.N. para el control y conciliación contable de este tipo de litigios, se identificará aquellos procesos en los cuales se ha proferido sentencia en contra, analizando las razones de los fallos adversos, identificando las falencias procesales y estableciendo acciones que minimicen nuevos fallos adversos a la entidad.</p>	<p>Finalizado</p>
<p>OA.2020.GJN Plan de Acción 2020 > MIPG V2</p>	<p>Determinar deficiencias de las actuaciones procesales por los apoderados y proponer correctivos</p>	<p>Conjuntamente entre el abogado interno de CISA y el abogado externo encargado de la defensa judicial, se realizará el análisis de cada proceso estableciendo la defensa que se plasmó tanto en la contestación de la demanda como en los alegatos y recursos presentados contra la sentencia adversa.</p>	<p>Finalizado</p>
<p>OA.2020.GJN Plan de Acción 2020 > MIPG V2</p>	<p>Determinar deficiencias en las actuaciones administrativas de los procesos y proponer correctivos.</p>	<p>Teniendo en cuenta las causas generales de los procesos en contra de la entidad, se deberá establecer políticas que propendan a minimizar el inicio de procesos en contra.</p>	<p>Finalizado</p>
<p>OA.2020.GJN Plan de Acción 2020 > MIPG V2</p>	<p>Determinar los tipos de daño donde resulta demandada o condenada la entidad y proponer correctivos.</p>	<p>De la base de procesos en contra que tiene establecida la G.J.N. para el control y conciliación contable de este tipo de litigios, se identificará las causas generales de los procesos en contra de la entidad y se definirán acciones para los procesos que están en curso y políticas que propendan a minimizar el inicio de procesos en contra.</p>	<p>Finalizado</p>

<p>OA.2020.GJN Plan de Acción 2020 > MIPG V2</p>	<p>Realizar estudios de procedencia de la acción de repetición en los términos previstos en la entidad</p>	<p>Obtener concepto jurídico del asesor externo respecto a los aspectos a tener en cuenta para el adelanto de las acciones de Repetición y analizar su aplicación frente a las sentencia en contra de la entidad</p>	<p>Finalizado</p>
-------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------

En la revisión de los entregables que soportan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción vigencia 2020, se observó lo siguiente:

- a. Como soporte de la asistencia a los subcomités sectoriales para la defensa jurídica se cargaron en el ASE pantallazos de la reunión en TEAMS , en archivo Word y documentos sin la identidad corporativa de la entidad.
- b. Como soporte de la participación de los abogados internos y externos de las sesiones de capacitación en el marco de la iniciativa Comunidad Jurídica del Conocimiento de la ANDJE se cargaron en el ASE certificados de asistencia a capacitaciones dictadas por esta entidad, pero no del 100% del portafolio de abogados; si bien esta acción ya se encuentra finalizada, es importante continuar con campañas por parte de la Gerencia Jurídica del Negocio en las que se incentive la asistencia a las capacitaciones, principalmente para los abogados adscritos. Así mismo se cargaron pantallazos de reuniones en TEAMS de las Zonas, se recomienda que estas sean organizadas en documento con la imagen corporativa de la entidad y cargadas en formato PDF.
- c. Con relación a la tarea del índice de condenas de los proceso en contra, se cargó documento en el que se analizan las falencias procesales de los fallos adversos, y la aplicación de la acción de repetición; no obstante no se proponen acciones que minimicen nuevos fallos en contra, como quedó establecido en la descripción de la tarea; así mismo el documento cargado está en formato Word, sin fecha y sin la identidad corporativa de la entidad.
- d. Con relación a la tarea de análisis de cada proceso en contra y la defensa del abogado, se cargaron al ASE los formatos de las Auditorías realizadas entre el Jefe Jurídico y el abogado externo a cargo del caso; no obstante se observó que la abogada Eleonora Pamela Vasquez Villegas y el Jefe Jurídico Carlos Mario Soto no suscribieron el formato, y existen formatos de abogados que fueron cargados mas de una vez como es el caso de la Auditoria de Omar Andrés Viteri, Libardo Correa Lopez, entre otros.

- e. Como soporte del análisis de las causas de los procesos en contra de la institución y de la propuesta de políticas que propendan a minimizar el inicio de esos procesos, se cargó en el ASE documento en formato Word, sin fecha y sin la identidad corporativa de la entidad.

En las acciones del Plan de Acción vigencia 2020 del MIPG V2 con corte al 31 de diciembre de 2020, se observó que tienen como fecha de solicitud de terminación el mismo 31 de diciembre, y se aprobaron por el CIGD hasta el 20 de abril de 2021, aproximadamente 4 meses después.

4.17. PERFILES APLICATIVOS

Analizada la información remitida por la Gerencia Jurídica del Negocio, se verificaron 11 flujos del aplicativo de gestión documental ZEUS en los cuales hay participación de la Gerencia y las Jefaturas Jurídicas de las Zonas, tal como se detalla a continuación:

FLUJOS GERENCIA JURÍDICA	
CONCEPTO JURÍDICO CARTERA Y OTROS DG	Click para mas detalles
CONCEPTO JURÍDICO CARTERA Y OTROS ZONAS	Click para mas detalles
CONCEPTO JURÍDICO DE INMUEBLE	Click para mas detalles
DESIGNACIÓN DE ABOGADOS	Click para mas detalles
CONCEPTO JURÍDICO N AGOTADO	Click para mas detalles
JUDICIALIZACIÓN DE OBLIGACIÓN Y OTROS REQ	Click para mas detalles
ELABORACIÓN DE CONTRATOS	Click para mas detalles
ELABORACIÓN DE ACUERDOS DE CONFIDENCIALIDAD	Click para mas detalles
SOLICITUDES JURÍDICAS DE LA SIC	Click para mas detalles
CREACIÓN DE PROCESOS EN TEMIS	Click para mas detalles
REQUERIMIENTOS JUDICIALES	Click para mas detalles

Fuente: Dirección de Tecnologías- 8 de abril de 2021

Se evidenció que el proceso realiza constantemente la depuración de los perfiles que participan en los aplicativos que tiene el proceso Gestión Jurídica del Negocio, no obstante en el flujo “concepto jurídico cartera y otros DG” se observó que se encuentra asignado al estado “pendiente revisar información de las obligaciones” el doctor Elkin Orlando Ángel Muñoz, quien es el Auditor Interno de la entidad, no hace parte del proceso de Gestión jurídica y no gestiona conceptos jurídicos.

En mesa de trabajo realizada el día 02/06/2021 se expuso que se realizó la solicitud a tecnologías de corrección del flujo después del informe preliminar; razón por la cual se entiende subsanada la presente observación.

4.18. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN -MIPG

El MIPG es 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 realizó una encuesta a los funcionarios del Proceso de Gestión Jurídica del Negocio y a los Jefes Jurídicos de las Zonas, con el fin de determinar el nivel de conocimiento e interiorización que se tiene sobre las siete (7) dimensiones y sus dieciocho (18) políticas, las cuatro (4) líneas de defensa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el Código de integridad, conflicto de interés, la administración del riesgo e indicadores, entre otros.

Como resultado de la encuesta se evidenció que más del 50% de los funcionarios encuestados desconoce que es el código de integridad, como se compone, donde se puede consultar y cuantos principios tiene nuestra entidad; de igual forma los resultados arrojaron desconocimiento de las líneas de defensa que compone el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG.

Lo anterior, evidencia la necesidad de reforzar la divulgación, sensibilización, socialización e interiorización del Código de Integridad y del MIPG en relación con sus dimensiones, políticas y líneas de defensa, por parte de los funcionarios responsables de su implementación, por lo que debe considerarse nuevamente capacitar y socializar estos conocimientos transversales e incluirlo dentro del Plan Institucional de Capacitación, Inducciones y Reinducciones programadas por la entidad.

Es importante anotar que el Código de Integridad se constituye en el principal instrumento técnico de la Política de Integridad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la cual hace parte de la dimensión del Talento Humano.

4.19. GESTIÓN DOCUMENTAL

La gestión documental es concebida como una herramienta basada en un conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por la entidad, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación; con el fin de regular la gestión documental de la entidad, Central de Inversiones S.A

estableció como normatividad interna la Circular Normativa 023 “*Programa de Gestión Documental*” con sus respectivos anexos a fin de optimizar los procesos documentales.

Verificada la TRD vigente versión 4 con última fecha de actualización del 18 de diciembre de 2020 para el Proceso Gestión Jurídica del Negocio, se observó que se encuentra actualizada a la gestión de las funciones ejercidas por la Gerencia.

Así mismo, en entrevista realizada al proceso se indagó sobre la Gestión documental y como se genera el cumplimiento de la normatividad aplicable desde el proceso, indicando que los soportes de los archivos y documentos generados por el área se cargan en una carpeta publica dispuesta para la Gerencia Jurídica del Negocio y las Jefaturas Jurídicas de las Zonas, como es el caso de las actas soportes de los comités de seguimiento, siendo está la forma de conservación.

Se evidenció a si mismo que por motivo de la emergencia Sanitaria producto del Covid-19 que generó el trabajo desde la virtualidad , la conservación de los procesos de acciones de tutelas desde febrero de 2020, se realiza en la carpeta publica de la Gerencia Jurídica del Negocio y no están siendo remitidos al archivo documental de la entidad para su conservación; al respecto es importante gestionar con la Gerencia de Recursos capacitaciones para la creación de carpetas electrónicas en el Dozzier.

Adicionalmente en la aplicación de la encuesta de conocimiento realizada a los funcionarios de la Gerencia, se indicó por el 54% de los funcionarios que no han recibido capacitación en temas de Gestión documental, aun cuando de conformidad con lo informado por el proceso, cada uno es responsable del cumplimiento de lo establecido en la CN°023, situación que deberá ser revisada con la Gerencia de Recursos para determinar las acciones a seguir y generar su tratamiento.

5. HALLAZGOS

5.1 Evaluadas las No Conformidades registradas en el aplicativo ISOLUCIÓN como resultado de la Auditoría Interna de Calidad, se evidenció que en la No Conformidad N° 1166 relacionada con el indicador “*Tiempos de respuesta para la elaboración de contratos interadministrativos*”, no se esta relacionado el seguimiento y reporte de las acciones de mejora de la No conformidad, incumpliendo lo previsto en el numeral 10.1 del Manual 013 del SIG, tal como se describe en los numerales 4.1.2 y 4.3.7 del presente informe.

5.2 Evaluada las sesiones realizadas por el Comité de Conciliación de CISA, se evidenció que no se está reuniendo de forma ordinaria dos veces al mes tal

como lo establece la normatividad legal vigente, incumpliendo el numeral 1.3 del Memorando Circular N°039 el cual acoge el artículo 18 del Decreto 1716 del 14 de mayo de 2009, el cual reglamente todo lo relacionada en materia de Conciliación.

- 5.3** Evaluados los seguimientos en las vigencias 2019 y 2020 de las Jefaturas Jurídicas a los abogados adscritos que representan judicialmente procesos de Cartera, se evidenció que para la vigencia 2019 la Jefatura Jurídica Zona Andina y para la vigencia 2020 las Jefaturas Jurídicas Zonas Caribe, Pacifico y Centro realizaron un solo seguimiento de los 50 procesos con mayor saldo de capital de la zona, incumpliendo lo establecido en el numeral 2.1.8.1 de la Circular Normativa N°097 versión 52 del 30 de diciembre del 2020 la cual establece que son dos seguimientos al año, tal como se describe en el numeral 4.7.1 del presente informe.
- 5.4** Evaluadas las funciones de los Jefes Jurídicos de las Zonas, se evidenció que no se está realizando la verificación en el Sistema Único de Gestión e Información de la Actividad Litigiosa del Estado – EKOGUI de la actualización de las actuaciones judiciales de los procesos asignados a los abogados externos, incumpliendo el Manual de responsabilidades de los Jefes Jurídicos versión 01 del 8 de octubre de 2020, tal como se describe en los numerales 4.7.1, 4.10.1 y Anexo N°05 del presente informe.
- 5.5** Evaluadas las funciones de los Jefes Jurídicos de las Zonas, se evidenció que no están registrando en el campo auditorías procesales los seguimientos al cargue actualizado de la información registrada en los aplicativos, incumpliendo el Manual de responsabilidades de los Jefes Jurídicos versión 01 del 8 de octubre de 2020, tal como se describe en el numeral 4.6.2 del presente informe.
- 5.6** Evaluados los conceptos jurídicos de inmuebles gestionados por la Gerencia Jurídica del Negocio, se evidenció que el 26,62% (90 de 338) de los conceptos de inmuebles emitidos en las vigencias 2019 y 2020 no fueron tramitados a través del aplicativo de gestión documental Zeus, incumpliendo lo establecido en el numeral 5.6 de la Circular Normativa N° 085 versión 34 del 30 de diciembre de 2020, tal como se describe en el numeral 4.11.3 del presente informe.
- 5.7** Evaluadas las PQRD´S tramitadas por la Gerencia Jurídica del Negocio en las vigencias 2019 y 2020, se evidenciaron PQRD´S con respuestas extemporáneas incumpliendo los términos establecidos en el numeral 5.3 de la

Circular Normativa N°005 versión 51 del 23 de marzo de 2021, tal como se describe en el numeral 4.12 y Anexo N°06 del presente informe.

6. OBSERVACIONES

- 6.1.** Evaluados los documentos de adscripción de los abogados externos activos en la entidad, se observó abogados sin la carta de adscripción actualizada y las acciones propuestas por la Gerencia Jurídica del Negocio para la *Observación 6.3* del Plan de Mejoramiento vigencia 2019 no han sido efectivas, razón por la cual dicha acción continúa abierta, tal como se describe en el numeral 4.5.2 del presente informe.
- 6.2.** Evaluados los controles de los riesgos asociados al Proceso Gestión Jurídica del Negocio, se observó posibles materializaciones de los riesgos, siendo necesario evaluar por parte del líder del proceso auditado la efectividad y pertinencia de los controles para evitar su materialización, tal como se describe en el numeral 4.2 del presente informe.
- 6.3.** Evaluada la gestión de los conceptos jurídicos de inmuebles, se observó que la Circular Normativa N° 85 versión 35 del 15 de abril de 2021 no tiene previsto un término para la emisión de estos conceptos, y el indicador "*conceptos gestionados para inmuebles*" mide la gestión y no el tiempo de emisión de los conceptos, razón por la cual se deberá evaluar la efectividad de este indicador de tal manera que genere valor en su medición.
- 6.4.** Evaluados los indicadores del proceso en el aplicativo ISOLUCIÓN, se observó que el indicador "*desembargo de cuentas bancarias*" registró tres incumplimientos que generaron la No conformidad N° 1153, no obstante en el registro de ISOLUCIÓN no se encuentra el reporte de la medición del trimestre siguiente al que generó el incumplimiento (octubre-diciembre 2020), tal como se describe en el numeral 4.3.3 del presente informe.
- 6.5.** Evaluados los indicadores del proceso en el aplicativo ISOLUCIÓN, se observó que el indicador "*Oportunidad de la emisión de conceptos jurídicos de valoración*" se observó que la formula de calculo arroja como resultado un promedio de tiempo del total de conceptos trámitados en el trimestre, y no la oportunidad de cada uno de los conceptos del periodo, tal como se describe en el numeral 4.3.5 del presente informe.

- 6.6. Evaluada la estructura de la Gerencia Jurídica del Negocio, se observó que el cargo *Jefatura Jurídica Zona Andina* se encuentra vacante hace cuatro (4) meses, este se ha ejercido mediante encargos de manera temporal por parte de los Jefes Jurídicos de la Zona Pacífico y Caribe, los cuales no generan una consistencia jurídica para la respectiva Zona, por consiguiente se requiere iniciar el respectivo proceso de selección por parte de la Gerencia de Recursos, con el fin de fortalecer la gestión institucional.
- 6.7. Evaluados los procesos de adscripción de los abogados externos, se observó que la documentación de los Anexos 10 y 23 de la Circular Normativa N°097 se encuentra incompleta en el aplicativo de seguimiento procesal TEMIS, tal como se describe en el numeral 4.5.1 y Anexo N° 01 y 02 del presente informe.
- 6.8. Evaluadas las renunciaciones de los abogados externos en las vigencias 2019 y 2020, se observó que no están incluyendo la indicación de encontrarse a paz y salvo en honorarios y gastos a favor de CISA de conformidad con lo establecido en el numeral 2.5 de la Circular Normativa N°097 con el fin de evitar cobros posteriores por estos rubros en contra de la entidad.
- 6.9. Evaluadas las calificaciones de los abogados externos en el segundo semestre de 2020, se observó que el 92,74 % (307 de 331) de los abogados registran calificación **Deficiente**, como consecuencia del incumplimiento de la obligación de registro de las actuaciones judiciales en el aplicativo de seguimiento procesal Temis Web y del no registro de los seguimientos en el campo Auditorías procesales, generando que estas calificaciones no sean eficaces, tal como se describe en el numeral 4.6.2 del presente informe.
- 6.10. Evaluado el cumplimiento de la Política de Prevención del Daño Antijurídico, se observó que el Memorando Circular N°042 versión 06 del 30 de diciembre de 2020, se encuentra desactualizado en relación con la información de la última Política adoptada y aprobada por el Comité de Conciliación para las vigencias 2020-2021, tal como se describe en el numeral 4.15 del presente informe.
- 6.11. Verificado el cumplimiento de los indicadores de la Política de Prevención del Daño Antijurídico de CISA, se observó que no se cumplió con las metas establecidas para los indicadores de resultado y de impacto en la vigencia 2020, tal como se describe en los numerales 4.15.2 y 4.15.3 del presente informe.

- 6.12.** Verificada la gestión documental de la Gerencia Jurídica del Negocio, se observó que se gestionan documentos (actas de seguimientos a los procesos de adscripción, conceptos de valoración de inmuebles, actas de seguimiento a la Política de Prevención del daño antijurídico, soportes del cumplimiento de las tareas y acciones del Plan de Acción) sin la respectiva plantilla de identidad corporativa actualizada, en cumplimiento a los lineamientos establecidos por la entidad de manejo de la marca CISA.
- 6.13.** Verificada la Gestión Documental del Proceso, se observó que por motivo de la Emergencia Sanitaria generada por el Covid-19 que obligó al trabajo remoto, la conservación de los procesos de acciones de tutelas desde febrero de 2020 se realiza en la carpeta pública de la Gerencia Jurídica del Negocio y no están siendo remitidos al archivo documental de la entidad para su conservación de acuerdo con la TRD del proceso Anexo 003 Circular Normativa N°023 versión 19 del 11 de febrero de 2021.
- 6.14.** Evaluado el conocimiento de los funcionarios adscritos al Proceso Gestión Jurídica del Negocio en temas transversales relacionados con el MIPG, se observó que aproximadamente el 50% de los funcionarios desconoce que es el código de integridad, como se compone, donde se puede consultar, cuantos principios tiene la entidad, dimensiones, políticas y líneas de defensa que son de obligatorio cumplimiento.

7. RECOMENDACIONES

- 7.1** Se recomienda realizar la identificación de los abogados no adscritos con cesión de contratos en CISA, que fueron desmarcados en la falla del aplicativo TEMIS presentada a finales del 2018 hasta mediados de 2020, con el fin de fortalecer el proceso jurídico en relación con el seguimiento y verificación de las actuaciones con el impulso procesal.
- 7.2** Se recomienda actualizar el Manual de responsabilidades del perfil Abogado Senior del Negocio y Abogado Gerencia Jurídica del Negocio, con el fin de unificar las funciones realizadas por dichos abogados, de conformidad a lo observado en el presente informe.
- 7.3** Se recomienda realizar una clasificación o marcación en el aplicativo de seguimiento procesal TEMIS dependiendo del estado de los procesos, de cuales se encuentran activos y con movimiento procesal que deba ser registrada sus

actuaciones, toda vez que como lo indicaron los Jefes Jurídicos en entrevista realizada por el equipo de auditoría existen procesos que ya cuentan con liquidación de crédito y sin medidas cautelares que no generan actuación procesal posterior para reportar.

- 7.4** Con el fin de fortalecer la medición de los indicadores, se recomienda revisar la eficacia, fórmula de cálculo y objetivo de los indicadores en ISOLUCIÓN del Proceso Gestión Jurídica del Negocio.
- 7.5** Se recomienda revisar el Acuerdo de Servicios suscrito con la Superintendencia de Notariado y Registro con el fin de que dicho acuerdo se cumpla en los términos establecidos en el literal d numeral 2.8.1 de la Circular Normativa N°097.
- 7.6** Se recomienda en las tutelas sin notificación de fallo, para efectos de asegurar el derecho de contradicción en caso de una indebida notificación, implementar acciones de seguimientos a esos fallos, especialmente cuando son acciones de tutela en contra de la entidad con el fin de cerrar esas actuaciones judiciales.
- 7.7** Se recomienda solicitar capacitaciones a la Gerencia de Recursos sobre el cumplimiento interno de la Política de Gestión Documental, con el fin de que la información que se conserva tanto en las carpetas físicas y en medio digital, cumplan con las directrices establecidas por el Archivo General de la Nación.
- 7.8** Se recomienda actualizar el Memorando Circular N°042, en concordancia con la Política de Prevención del Daño Antijurídico vigencia 2020-2021, la cual fue aprobada en Comité de Conciliación el 19 de julio de 2020, teniendo en cuenta los tres indicadores de gestión, resultado e impacto establecidos en los lineamientos de la ANDJE.
- 7.9** Se recomienda que la Gerencia Jurídica del Negocio conjuntamente con los Jefes Jurídicos de las zonas evalúen la implementación de políticas o mecanismos que contribuyan al cumplimiento del 100% de los indicadores de seguimiento de la Política de Prevención del Daño Antijurídico de CISA.
- 7.10** Se recomienda generar campañas que incentiven la asistencia a las capacitaciones de la ANDJE a los abogados adscritos a CISA, principalmente los activos en la plataforma EKOGUI.
- 7.11** Se recomienda generar el cierre en el aplicativo de gestión documental Zeus de los radicados 581758,461588,461637,561597,586024 que se encuentran

en estado “abierto” de la gestión de conceptos por la Gerencia Jurídica del Negocio.

- 7.12** Se recomienda actualizar el flujo “*concepto jurídico cartera y otros DG*” del aplicativo gestión documental Zeus que se encuentra asignado al estado “*pendiente revisar información de las obligaciones*” al doctor Elkin Orlando Ángel Muñoz, quien no hace parte del proceso de Gestión jurídica del Negocio y no gestiona conceptos jurídicos.
- 7.13** Se recomienda capacitar a los servidores públicos del proceso, acerca del Código de Integridad adoptado por la entidad, administración del riesgo, MIPG, conflictos de interés, gestión documental, indicadores y demás temas transversales de la entidad, con el fin de garantizar su cumplimiento por parte de los servidores en el ejercicio de las funciones a su cargo, así como incrementar la eficiencia administrativa.
- 7.14** Se recomienda dar estricto cumplimiento a los tiempos y procedimientos establecidos en la Circular Normativa 005 “*Políticas para la atención de Tramites, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD.*”, con el fin de evitar posibles investigaciones disciplinarias.

8. CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA

De la evaluación realizada al Proceso Gestión Jurídica del Negocio para las vigencias 2019- 2020, se concluye que esta cumple con las políticas administrativas establecidas por la entidad, no obstante, presenta algunas desviaciones operativas y de gestión que requieren suscribir acciones de mejora para fortalecer el proceso, tal como se describe en los numerales 5 y 6 del presente informe.

Se valora por parte del equipo auditor, la disponibilidad y cumplimiento oportuno en la entrega de la información requerida y el compromiso permanente por parte de los funcionarios adscritos al proceso para atender todo lo relacionado con la etapa de ejecución de la auditoría, mostrando un avance significativo con la cultura del Control.

9. MESA DE TRABAJO

Se realizó mesa de trabajo los días 29 de mayo y 2 de junio de 2021 con la participación de la Gerente Jurídica del Negocio en compañía de su equipo de trabajo, los Jefes Jurídicos de las Zonas y el equipo Auditor, mesa de trabajo donde se registraron los ajustes y observaciones presentados por el auditado y los cuales quedan soportados en el formato acta de mesa de trabajo que hace parte de los papeles de trabajo de la auditoría interna y estarán disponibles para su consulta en caso de ser requeridos.

<p>Aprobado por:</p> <p>ORIGINAL FIRMADO</p> <p>Elkin Orlando Ángel Muñoz Auditor Interno</p>	<p>Elaborado por:</p> <p>ORIGINAL FIRMADO</p> <p>Lorena Picón Paez Auditor Líder Zulma Janeth Cristancho Mauren Andrea Gonzalez Auditores de Apoyo</p>	<p>Fecha de aprobación</p> <p>08/06/2020</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------