

## INFORME DE AUDITORÍA

**NOMBRE DEL PROCESO, ÁREA O TEMA A AUDITAR:** Auditoría Interna de Gestión a la Zona Caribe de Central de Inversiones S.A.

**INFORME PRELIMINAR:** 3/06/2021    **INFORME DEFINITIVO:** 24/06/2021

### 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, y sus modificaciones por el Comité Asesor de Junta Directiva de Auditoría, la Oficina de Control Interno realizó Auditoría Interna de Gestión a la Zona Caribe 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 de la Zona Caribe, 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 los Manuales, las Circulares Normativas aplicables a las actividades ejecutadas en la Zona Caribe, como también el cumplimiento de la política y normatividad legal vigente aplicable, generando una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación.

### 3. ALCANCE

La Oficina de control interno realizó Auditoría Interna de Gestión a la Zona Caribe de CISA, 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 y el 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 3 de mayo al 4 de junio de 2021.

### 4. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

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

- a. Informes de acuerdos suscritos por la Zona Caribe del 1° de enero de 2019 al 31 diciembre de 2020, con la siguiente información:

RANGO	BASE		MUESTRA			
	CANTIDAD	VALOR	CANTIDAD	%	VALOR	%
Hasta 5 millones	1651	4.034.632.473	495	30%	1.204.843.582	30%
entre 5 y 10 Millones	701	5.102.076.967	140	20%	1.044.194.386	20%
entre 10 y 50 millones	615	10.854.198.492	246	40%	4.330.181.465	40%
superior a 50 millones	22	5.616.572.139	20	90%	5.482.572.139	98%
<b>TOTAL</b>	<b>2.989</b>	<b>25.607.480.071</b>	<b>901</b>	<b>30%</b>	<b>12.061.791.572</b>	<b>47%</b>

- b. Informe de los inmuebles tanto propios como administrados comercializados entre el 1° de enero de 2019 y el 31 de diciembre de 2020.

INMUEBLES	CANTIDAD	VALOR	MUESTRA			
			CANTIDAD	%	VALOR MUESTRA	%
CISA	10	92.173.544.599	10	100%	92.173.544.599	100%
SAE	73	24.346.069.183	23	32%	13.809.044.500	57%
TOTAL	83	116.519.613.782	33	40%	105.982.589.099	91%

- c. Órdenes de Servicio se evaluó el 100% de las ordenes de servicio aprobadas en la Zona Caribe durante el periodo 1° de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2020.

#### 4.1. REUNIÓN DE APERTURA.

Siendo las 2:00 pm, del día 4 de mayo de 2021, con la participación del Gerente y su equipo de trabajo, se da inicio a la reunión de apertura de la Auditoría Interna de Gestión, en cumplimiento al Programa Anual de Auditorías, el cual se desarrolla con fundamento en el Plan de Auditoría – Carta de Representación dado a conocer al Gerente de la Zona Caribe con anterioridad a la etapa de ejecución.

#### 4.2. EVALUACIÓN DE AUDITORIAS ANTERIORES

- 4.2.1 Auditorias anteriores:** Se verificó el plan de mejoramiento de la Zona Caribe correspondiente a la auditoría interna de Gestión realizada a la vigencia 2018, evidenciando que este presenta un avance del 72% el cual tiene (5) cinco acciones pendientes de cierre así:

HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA	META
5.2 Evaluadas las actas físicas que soportan las normalizaciones de cartera, se evidenció que estas no se encontraban firmadas por los asistentes al Comité de Sucursal, incumplimiento lo establecido en el numeral 5.2.1 de la CN 100, como se describe en el literal a del	Actualizar la CN100 sobre el manejo de actas de comité, de conformidad con el punto anterior.	Se solicitará a la Gerencia de Cobranza que se realice una actualización en la CN100 para que los comités que se realicen de manera virtual no requieran impresión de acta física y que solamente sea validada con la firma digital en el aplicativo, de cada uno de los integrantes del comité.

numeral 4.8.3.3 del presente informe.		Actualización de la CN100
6.2 Se observó que la gerencia de cartera durante la vigencia 2018, emitió diferentes brigadas, cuya periodicidad en ocasiones sobrepone una entre otra lo que genera un posible riesgo y confusión para los operadores de las sucursales conllevando a realizar negociaciones aplicando políticas de que no correspondían al mes de la radicación de la oferta.	Se enviará vía correo electrónico de la observación detallada por el área de auditoría a la Gerencia de Cobranzas a fin de validar el mecanismo de gestión y tratamiento que se dará a la presente observación.	Envío de Correo Electrónico a la Gerencia de Cartera
		Aplicación de la instrucción dada por la gerencia de cobranzas.
6.3 Se observó que las políticas transitorias son emitidas, y en ocasiones también citan la normatividad interna, contradiciéndose entre sí.	Se enviará vía correo electrónico de la observación detallada por el área de auditoría a la Gerencia de Cobranzas a fin de validar el mecanismo de gestión y tratamiento que se dará a la presente observación.	Envío de correo electrónico.
		Aplicación de la instrucción dada por la gerencia de cobranzas.
6.5 Se observó que la gerencia de cartera viene emitiendo políticas de cartera con parámetros que no están incluidos en el aplicativo que incrementa la operatividad de las negociaciones, adicionalmente incrementa el riesgo de error en el cálculo de los descuentos.	Se enviará vía correo electrónico de la observación detallada por el área de auditoría a la Gerencia de Cobranzas a fin de validar el mecanismo de gestión y tratamiento que se dará a la presente observación.	Envío de correo electrónico.
		Aplicación de la instrucción dada por la gerencia de cobranzas.
6.7 Se observó que el aplicativo de cartera presenta deficiencias en la información que refleja después de realizar los acuerdos y/o los comités, que no permite tener trazabilidad de las negociaciones tal como se	Se enviará vía correo electrónico de la observación detallada por el área de auditoría a la Gerencia de Cobranzas a fin de validar el mecanismo de gestión y tratamiento	Envío de correo electrónico.
		Aplicación de la instrucción dada por la gerencia de cobranzas.

detalla en el numeral 4.8.3.1 del presente informe.	que se dará a la presente observación.	
---	--	--

Verificada la eficacia de las acciones propuestas en el plan de mejoramiento se observó lo siguiente:

**Ha 5.2.** Se evidenció que la circular normativa 100 contiene la instrucción donde los comités que se realicen de manera virtual el acta deberán ser firmadas en el aplicativo, igualmente durante la vigencia 2020 no se imprimieron actas de comités realizados en la Zona Caribe, por lo anterior se **Cierra el Hallazgo.**

**Observación 6.2** En la evaluación realizada se observó que se siguen emitiendo políticas transitorias de cartera, sin derogar la política anterior incrementando el riesgo de errores en el cálculo de los descuentos al permitir interpretaciones de la política aplicar, por lo anterior **No Se Cierra la Observación.**

**Observación 6.3** Evaluadas las políticas transitorias de cartera se observó que estas no citan la normatividad interna, por lo que **Se Cierra la Observación.**

**Observación 6.5** Se observo que la Gerencia de Normalización de Cartera diseño una herramienta (Excel) que contiene los parámetros y condiciones establecidos en las diferentes políticas transitorias emitidas para el desarrollo de las brigadas por tipología de cartera, a fin de disminuir la operatividad y riesgo de errores en el cálculo de los descuentos por parte de los gestores. Por lo anterior el equipo auditor **Cierra el hallazgo**

**Observación 6.7** en la evaluación de los acuerdos de cartera de la muestra se observó que el aplicativo sigue presentando deficiencias en la conservación de la información de las obligaciones y los comités de aprobación, tal como se detalla en el numeral 4.11 del presente informe. Por lo anterior **No se Cierra el Hallazgo.**

**4.2.2 Auditorías internas de Calidad:** Se realizó la verificación de las acciones correctivas, preventivas o de mejora en el aplicativo ISOLUCION, observando que no hay acciones abiertas.

**4.2.3 Plan de Mejoramiento CGR,** La Zona Caribe, no tiene acciones de mejora asociadas en el Plan de Mejoramiento suscrito con la CGR.

#### **4.3. EVALUACIÓN DE RIESGOS.**

Verificado el mapa de riesgos registrado en el Aplicativo de Seguimiento para la Estrategia - ASE, se observó que la Zona Caribe no tiene riesgos identificados, no obstante, hace parte de los definidos por los procesos de Gestión de Activos Cartera e Inmuebles, el Proceso de Gestión Jurídica del Negocio, y soluciones para el Estado, en alguna de las etapas de la administración del riesgo (causas, controles y/o tratamiento).

Analizados los riesgos de los citados procesos se evidenció que cuentan con un total de cuarenta y un (41) riesgos así;

Proceso	Riesgos Operativos	Riesgos de Corrupción	Total Riesgos
Gestión de Activos Cartera	6	6	12
Gestión de Activos Inmuebles	5	3	8
Gestión Jurídica del Negocio	6	7	13
Soluciones para el Estado	6	2	8
	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>41</b>

De los cuarenta y uno (41) riesgos evaluados la Zona Caribe tiene participación directa en diecinueve (19) de ellos así:

CLASE	NOMBRE
Riesgo de Corrupción	RC-GAC-02 Cobro o recaudo de las obligaciones para el beneficio propio o de un tercero
	RC-GAC-03 No reportar o eliminar en las centrales de riesgos a deudores para beneficio propio o de un tercero
	RC-GAC-04 Demorar u omitir el proceso de judicialización en búsqueda de beneficio propio o de un tercero
	RC-GAI-02 Manipulación del proceso de venta de inmuebles para beneficio propio o de terceros
	RC-GJN-01 No ejercer las acciones legales oportuna o erróneamente en los saneamientos de los activos (inmuebles) o impulsos procesales para beneficio propio o de un tercero
	RC-GJN-06 No ejercer las acciones legales oportuna o erróneamente en la judicialización de las obligaciones (cartera) o impulsos procesales para beneficio propio o de un tercero
	RC-GJN-07 Emisión de conceptos jurídicos incompletos y/o inoportunos que no reflejen la condición jurídica de la cartera para beneficio propio y/o de un tercero
Riesgo Operativo	RO-SE-01 Poca generación de inventario (Inmuebles, cartera, subastas, entre otros)

RO-SE-02	Generación de negocios para las soluciones de cartera con errores y/o inoportunidad
RO-SE-03	Generación de negocios para las soluciones de inmuebles con errores y/o inoportunidad
RO-SE-05	Generación de negocios para las soluciones de saneamiento a terceros con errores y/o inoportunidad
RO-SE-06	Posibilidad de afectación económica por generación de negocios para la comercialización de inmuebles debido a errores y/o inoportunidad
RO-GAC-02	Inadecuada gestión del cobro (persuasivo, jurídico y coactivo)
RO-GAI-01	Entrega inoportuna o con errores de inmuebles para comercializar
RO-GAI-03	Inadecuada gestión del proceso de venta de inmuebles
RO-GAI-04	Emisión de conceptos técnicos y/o comerciales inoportunos o errados
RO-GJN-01	Emisión de conceptos jurídicos inoportunos e incompletos que no reflejen la condición jurídica del inmueble
RO-GJN-05	Defensa judicial o Gestión de tutelas extemporáneas, incompleta o débilmente argumentada y soportada
RO-GJN-06	Emisión de conceptos jurídicos inoportunos e incompletos que no reflejen la condición jurídica de la cartera

Analizados los controles asociados a los anteriores riesgos, se evidenció que el riesgo denominado “*RO-SE-01 Poca generación de inventario (Inmuebles, cartera, subastas, entre otros)*” presenta posibles materializaciones por cuanto se observó incumplimiento de los presupuestos de generación de inventario tanto en inmuebles como en cartera que en la vigencia 2020 donde su ejecución fue del 0%. Y el riesgo denominado “*RO-GAI-03 Inadecuada gestión del proceso de venta de inmuebles*” por cuanto se observó que existe inmuebles comercializados desde la vigencia 2003 y que permanecen en el inventario generando gastos para la entidad.

Por lo anterior es necesario que la Zona Caribe realice las gestiones correspondientes para el reporte de la posible materialización de este riesgo conforme a lo establecido en la Circular Normativa 107 “Política de Administración del Riesgo en Central de Inversiones S.A”.

#### 4.4. INDICADORES DEL PROCESO.

La Zona Caribe, cuenta con los siguientes indicadores asociados directamente a su gestión en el aplicativo ISOLucion así:

#### **4.4.1. Cumplimiento de metas de recaudo Zona Caribe**

Indicador creado en abril de 2020, con una periodicidad de medición trimestral y una meta de 85%, analizado el detalle y composición de este se observó que en las tres mediciones realizadas para la vigencia 2020 el indicador no cumplió la meta presentando los siguientes cumplimientos:

- II trimestre 66%
- III trimestre 60%
- IV trimestre 64%

Así mismo se evidenció que la medición realizada no corresponde a la formula establecida para el indicador que está dada por el  $(\text{Recaudo de Cartera Trimestral} / \text{Presupuesto de cartera Trimestral}) * 100$  y la descripción de la medición indica que es el recaudo acumulado, lo que no es acorde ni permite tener precisión en la medición del indicador.

Igualmente, se observó que en el aplicativo ISOLucion no se registraron acciones correctivas por el incumplimiento del indicador.

#### **4.4.2. Gestión de contactabilidad al portafolio Zona Caribe**

Indicador creado en abril de 2020, con una periodicidad de medición trimestral y una meta de 90%, analizado el detalle y composición de este se observó que durante la vigencia 2020, la Zona Caribe presentó los siguientes cumplimientos:

- II trimestre 97%
- III trimestre 94%
- IV trimestre 99%

Así mismo la Zona Caribe es insumo en la medición de los siguientes indicadores:

#### **4.4.3. Ejecución de presupuesto de gastos**

Este indicador tiene por objetivo medir el porcentaje de ejecución de los gastos de inmuebles contra el presupuesto, con una tendencia negativa y una frecuencia de

medición mensual y a partir de octubre de 2020 se realiza de manera trimestral, para el cual la Zona Caribe participó de la siguiente manera en la vigencia 2020:

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT - DIC
46%	25%	134%	69%	62%	166%	78%	79%	87%	No se detalla el cumplimiento

#### 4.4.4. Disponibilidad Administrativa de Inmuebles

El objetivo del indicador es determinar el cumplimiento de la gestión administrativa de los inmuebles para permitir su comercialización, con medición mensual y una meta de 90%, durante la vigencia 2020, la Zona Caribe presentó el siguiente cumplimiento:

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP
91%	90%	90%	92%	92%	89%	94%	71%	67%

El anterior indicador solo estuvo vigente al mes de septiembre de 2020, por cuanto se distribuyó la gestión administrativa y se crearon los indicadores de gestión que se presentan a continuación:

#### 4.4.5. Aprobación Venta de Inmuebles

Indicador creado en el mes de octubre de 2020, con una periodicidad de medición trimestral y una meta del 90%, analizada la ficha técnica de este se observó que el objetivo del indicador expresa *“El resultado de este indicador se deberá mostrar por sucursal. Del informe de pujas del Reporteador (para CISA y para SAE) se toman las que tengan fecha de inicio dentro del periodo de análisis a fin de determinar el total de inmuebles y se verifica su estado de oferta en el mismo reporte (se tienen en cuenta las aprobadas y las desistidas)”* dicho objetivo señala la forma como se debe calcular y no establece el criterio para el cual fue creado.

Durante el cuarto trimestres de la vigencia 2020, la Zona Caribe tuvo un porcentaje de cumplimiento del 87% estando por debajo de la meta establecida, sin generar acciones correctivas.

#### 4.4.6. Cumplimiento presupuesto de escrituras

Indicador creado en el mes de octubre de 2020, con una periodicidad de medición mensual y una meta del 90%, la Zona Caribe presento el siguiente cumplimiento:

- Octubre de 2020: 0%
- Noviembre de 2020: 67%
- Diciembre de 2020: 111%

El incumplimiento presentado en el mes de octubre y noviembre no generó acciones correctivas, así mismo no fue analizado a fondo dicho incumplimiento.

#### **4.4.7. Disponibilidad de inmuebles por avalúos**

Indicador creado en octubre de 2020, con una periodicidad de medición mensual y una meta de 5, donde la Zona Caribe presenta el siguiente cumplimiento:

- Octubre de 2020: 34%
- Noviembre de 2020: 33%
- Diciembre de 2020: 45%

Verificada la hoja de vida del indicador se observa que la formula está dada en número de inmuebles y la medición por Zonas se realiza en porcentaje lo que no corresponde a lo establecido, asimismo no se generaron acciones correctivas con relación a los incumplimientos presentados del indicador.

#### **4.4.8. Disponibilidad de Inmuebles por Recepción Física**

Indicador creado en octubre de 2020, con una periodicidad de medición mensual y una meta de 5, verificado el seguimiento realizado en la vigencia 2020, se observó que la medición no se está realizando en los términos indicados en la formula ni atendiendo lo establecido en la observación de la ficha del indicador que señala que la medición debe realizarse por Zonas.

#### **4.4.9. Efectividad Promesa de Venta de Inmuebles**

Indicador creado en octubre de 2020, con una periodicidad de medición trimestral y una meta del 90% en el cuarto trimestre de 2020 la Zona Caribe presentó un cumplimiento del 100%.

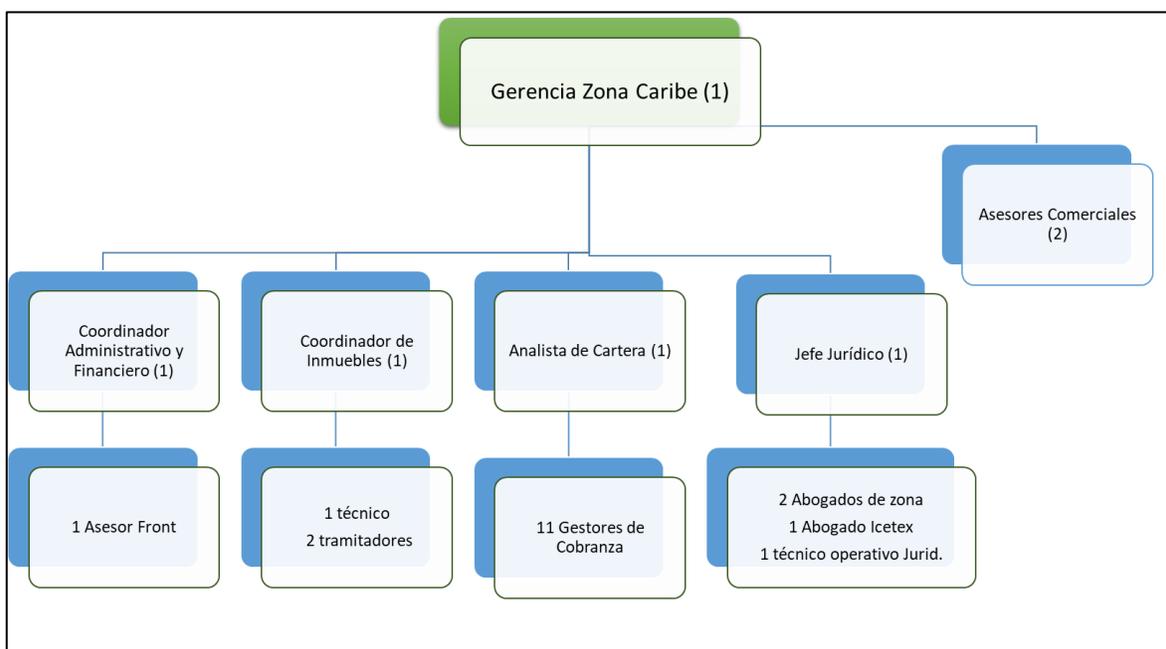
Los indicadores de Gestión son concebidos como herramientas de medición que permiten generar alertas y diseñar acciones ante las desviaciones buscando minimizar el impacto en los objetivos institucionales, al tener indicadores consolidados y no individuales al momento de presentarse un incumplimiento por parte de una Zona no se generan acciones correctivas siendo necesario separar estos indicadores y que su medición sea de manera individual o establecer las acciones correctivas necesarias ante los incumplimientos individualizados de cada Zona.

Así mismo tal como se ha indicado en anteriores informes de Auditoría, es importante que cada Zona consolide sus propios indicadores que le permitan evaluar su desempeño en relación con sus metas y objetivos trazados para cada vigencia.

#### 4.5. ESTRUCTURA DE LA ZONA CARIBE

La Zona Caribe cuenta con una estructura que integra veintiséis (26) personas y que de acuerdo con la información aportada por la Gerencia de Recursos el tipo de vinculación es el siguiente:

- a. Contrato Indefinido – 11
- b. Contrato de Obra o Labor CISA – 12
- c. Temporales - 3



Fuente: Gerencia de Recursos - Mayo 19 de 2021

#### 4.6. 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 de la Zona Caribe con el fin de determinar el nivel de conocimiento e interiorización que se tiene sobre las siete (7) dimensiones y sus dieciocho (18) políticas, al igual que sus cuatro (4) líneas de defensa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Como resultado de la encuesta se evidenció que más el 50% de los funcionarios de la Zona Caribe, no ha interiorizado el Modelo, de igual forma no tienen claridad donde pueden consultarlo, los elementos que lo componen, su uso y aplicación.

Así mismo se evaluó el conocimiento relacionado con el Código de integridad de la Entidad, conflicto de interés, la administración del riesgo e indicadores sin obtener un resultado diferente al citado en el MIPG.

Lo anterior, aun cuando las áreas responsables de su implementación han realizado la divulgación, sensibilización, socialización respectiva, denotando falta de autocontrol de los servidores públicos de la Zona Caribe, por lo que deben tomarse acciones al interior de la entidad encaminadas a interiorizar y fortalecer su conocimiento.

#### 4.7. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS – PQRSD.

Las PQRSDs radicadas en CISA durante la vigencia 2019 y 2020 gestionadas por la Zona Caribe fueron las siguientes:

VIGENCIA 2019	
TIPOLOGÍA	2019
APLICACIÓN DE PAGOS	3
PETICIONES RELACIONADAS CON LAS MATERIAS A SU CARGO	2
REQUERIMIENTOS DE INMUEBLES	1
REQUERIMIENTOS JUDICIALES	4
TERMINACIÓN DE PROCESOS	2
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	2
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>

VIGENCIA 2020	
TIPOLOGÍA	CANTIDAD
DEVOLUCIONES DE SALDO	1
PETICIONES DE CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA	1
PETICIONES RELACIONADAS CON LAS MATERIAS A SU CARGO	1
REQUERIMIENTOS DE INMUEBLES	4
TERMINACIÓN DE PROCESOS	4
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

Revisados los anteriores requerimientos durante la vigencia 2019 se presentaron las siguientes observaciones:

# ZEUS	TIPOLOGÍA	OBSERVACIONES
481081	APLICACIÓN DE PAGOS	Solicitud tramitada extemporáneamente 20 días hábiles después de radicada la solicitud por el peticionario
491033	APLICACIÓN DE PAGOS	El peticionario radicó la solicitud en físico el 2/10/2019 y se radicó la solicitud en Zeus hasta el 7/10/2019 tres días hábiles después; y la solicitud fue tramitada extemporáneamente 26 días hábiles después de radicada la solicitud por el peticionario
460693	TERMINACIÓN DE PROCESOS	La solicitud se radicó físicamente por el peticionario el 2/07/2019 y se radicó en el aplicativo el 23/07/2019 15 días hábiles después de presentada la solicitud; y fue tramitada extemporáneamente 7 meses 12 días después de radicada la solicitud sin observarse respuesta parcial.
478450	TRASLADO A OTRA ENTIDAD	No se adjuntó prueba en el aplicativo Zeus del traslado a la otra entidad
467486	TRASLADO A OTRA ENTIDAD	Traslado extemporáneo, 13 días hábiles después de radicada la solicitud

De las solicitudes recibidas y tramitadas en la vigencia 2020, no se presentaron observaciones.

#### 4.8. GESTIÓN DE LA ZONA CARIBE.

Se verificó la gestión de la Zona Caribe mediante el cumplimiento de las metas establecidas para la normalización de cartera y la comercialización de inmuebles durante la vigencia 2020, las cuales tiene un impacto directo en las metas del plan estratégico de la entidad evidenciando lo siguiente:

##### Inmuebles

MES	PROMESAS 2020			ESCRITURAS 2020		
	META	EJECUCION	%	META	EJECUCION	%
Enero	-	391.300.000		-	312.300.000	
Febrero	-	442.420.000		-	-	
Marzo	-	-	0%	10.088.960.000	1.452.232.000	14%
Abril	826.310.000	457.325.000	55%	698.290.000	-	0%
Mayo	-	-	0%	-	6.529.526.000	
Junio	-	-	0%	-	567.131.000	
Julio	704.306.667	323.541.300	46%	1.536.309.288	126.000.000	8%
Agosto	704.306.667	145.500.000	21%	-	-	

Septiembre	6.196.651.479	3.904.306.639	63%	4.590.039.641	284.727.000	6%
Octubre	-	1.436.688.227		704.306.667	-	0%
Noviembre	-	1.532.548.600		704.306.667	471.947.388	67%
Diciembre	736.704.773	452.875.696	61%	6.185.922.579	6.881.791.600	111%
<b>TOTAL</b>	<b>9.168.279.586</b>	<b>9.086.505.462</b>	<b>99%</b>	<b>24.508.134.842</b>	<b>16.625.654.988</b>	<b>68%</b>

Fuente: Gerencia Zona Caribe Mayo 2021

## Recaudo de cartera

MES	META	RECAUDO	% EJECUCION
ene-20	481.660.838	502.076.079	104%
feb-20	605.461.077	576.493.728	95%
mar-20	826.206.827	534.665.559	65%
abr-20	855.350.713	368.408.292	43%
may-20	855.098.904	435.035.920	51%
jun-20	911.199.351	394.825.047	43%
jul-20	757.197.893	415.009.468	55%
ago-20	862.790.890	277.410.445	32%
sep-20	714.879.190	500.216.852	70%
oct-20	859.669.004	607.239.535	71%
nov-20	872.621.285	378.338.407	43%
dic-20	739.682.921	830.514.425	112%
<b>TOTAL</b>	<b>9.341.818.894</b>	<b>5.820.233.757</b>	<b>62%</b>

Fuente: Gerencia Zona Caribe Mayo 2021

## Soluciones para el Estado

cifras en millones de pesos

GENERACIÓN DE INVENTARIO	LINEA DE NEGOCIO	ZONA CARIBE	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	META AÑO 2020
			CARTERA	META	-	-	-	1.000	5.058	5.756	1.551	3.844	3.320	3.796	3.591
Ejecución	-	-		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
% cumplimiento	0%	0%		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	<b>0%</b>	
INMUEBLES	META	-	-	-	643	2.000	1.700	442	237	530	300	575	1.194	<b>7.621</b>	
	Ejecución	-	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	
	% cumplimiento	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	<b>0%</b>	

Fuente: Gerencia Zona Caribe Mayo 2021

La información anterior evidencia que la gestión de la Zona Caribe establecida en las metas para movilizar los inmuebles, recaudo de cartera y generación de inventario con excepción de la meta de promesas, no ha sido efectiva, observándose que el cumplimiento no supera el 70% de lo proyectado durante la vigencia 2020, así mismo la gestión para la Generación de inventarios presenta un cumplimiento del 0%, lo que impacta negativamente los objetivos institucionales.

Por consiguiente, es necesario que la Zona Caribe establezca una estrategia que le permita fortalecer la generación de inventario, así como la movilización en la gestión de inmuebles y recudo de cartera.

Igualmente, el incumplimiento en la generación de inventarios podría ocasionar materialización del riesgo denominado “Poca generación de inventario (Inmuebles, cartera, subastas, entre otros)”

## 4.9. INMUEBLES

### 4.9.1. LIMITACION AL ALCANCE

Con motivo de la reorganización de las Zonas y la redistribución del portafolio, se observaron negociaciones asignadas a la Zona Caribe que fueron realizadas y gestionadas por la Zona Centro, las cuales hicieron parte de la muestra de auditoría, no obstante y aun cuando la Zona Caribe ha realizado la gestión para la consecución de los documentos en reiteradas ocasiones, durante la epata de ejecución de la auditoría no se obtuvo respuesta por parte de la Zona Centro, presentándose una limitación al alcance de este proceso.

### 4.9.2. Inventario de Inmuebles

A partir del mes de septiembre de 2020 la entidad modificó la cobertura de cada una de las Zonas lo que conllevó a una distribución del portafolio de inmuebles donde la Zona Caribe tiene una participación en el inventario de CISA del 18%, siendo la segunda zona con más inventario en la Entidad, el portafolio a abril de 2021 se encuentra compuesto de la siguiente manera de acuerdo con su estado y disponibilidad:

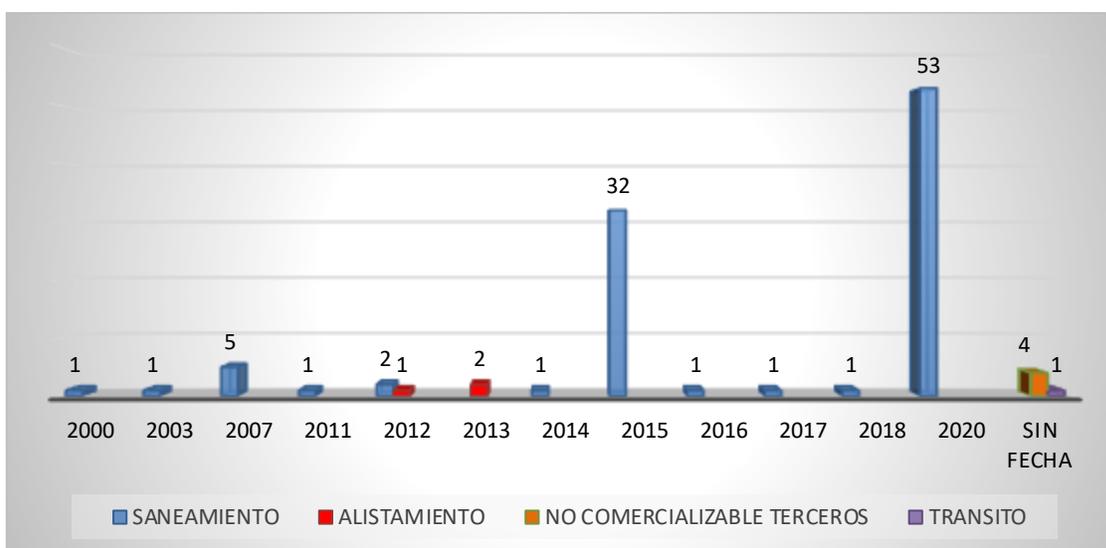
ESTADO	CANTIDAD DE INMUEBLES
Comercializable	39
No Comercializable	114

ESTADO	CANTIDAD DE INMUEBLES
Alistamiento	63
Comercializable	7

Tramite De Venta	26
<b>Total</b>	<b>179</b>

Comercializable con Restricción	29
Comercializable Venta Anticipada	3
No Comercializable Terceros	4
Saneamiento	46
Tramite de Venta	21
Tramite de Venta Terceros	5
Transito	1
<b>Total</b>	<b>179</b>

De la anterior composición se observa que 114 inmuebles no comercializables equivalente al 64% de los inmuebles del inventario de la Zona Caribe, se encuentran con limitaciones para la comercialización presentando un estado de alistamiento (63 inmuebles) y de saneamiento (46 inmuebles), verificada la antigüedad de los inmuebles que se encuentran en los estados antes citados se evidenció que el 43%, (49 de 114) fueron ingresados entre los años 2000 y 2018 a la entidad, tal como se detalla a continuación.



La anterior información incide en la toma de decisiones por parte de la Zona Caribe para sanear los inmuebles, dado que esta no ha sido efectiva, lo que ocasiona perdida de oportunidad en la comercialización así como incrementos en los gastos por la permanencia de estos inmuebles en el inventario y posibles disminuciones en la utilidad en venta, dichos inmuebles deben ser valorados en el tiempo analizando el costo beneficio y la incidencia en el gasto, impactando notablemente el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad.

De los inmuebles en estado “trámite de venta” se observó que existen inmuebles que han sido vendidos desde la vigencia 2003 y se encuentran en el inventario de CISA pendiente de entrega al cliente, por los cuales CISA ha incurrido en gastos posteriores a la escrituración por valor \$23.915.452 tal como se detalla a continuación:

ID INMUEBLE	ESTADO	FECHA	TIPO DE GASTO	PAGOS POSTERIORES A LA VENTA	TOTAL GASTOS
7912	Escriturado	Diciembre de 2004	<b>REGISTRO Y BENEFICENCIA</b>	<b>23.680</b>	46.341
			2009	11.840	
			2010	11.840	
			<b>SERVICIOS PÚBLICOS</b>	<b>22.661</b>	
			2007	22.661	
7996	escriturado	Diciembre de 2005	<b>GASTOS NOTARIALES</b>	<b>250.800</b>	369.927
			2007	250.800	
			<b>REGISTRO Y BENEFICENCIA</b>	<b>23.680</b>	
			2009	11.840	
			2010	11.840	
			<b>SERVICIOS PÚBLICOS</b>	<b>95.447</b>	
2007	95.447				
8072	escriturado	Noviembre de 2003	<b>REGISTRO Y BENEFICENCIA</b>	<b>85.547</b>	180.994
			2008	61.867	
			2009	11.840	
			2010	11.840	
			<b>SERVICIOS PÚBLICOS</b>	<b>95.447</b>	
			2007	95.447	
8206	escriturado	Abril de 2009	<b>REGISTRO Y BENEFICENCIA</b>	<b>11.840</b>	11.840
			2010	11.840	
8273	escriturado	Diciembre de 2005	<b>REGISTRO Y BENEFICENCIA</b>	<b>23.680</b>	120.168
			2009	11.840	
			2010	11.840	
			<b>SERVICIOS PÚBLICOS</b>	<b>96.488</b>	
			2007	96.488	
8278	escriturado	Septiembre de 2003	<b>IMPUESTOS</b>	<b>101.364</b>	125.044
			2007	101.364	
			<b>REGISTRO Y BENEFICENCIA</b>	<b>23.680</b>	
			2009	11.840	
			2010	11.840	
8582	escriturado	Agosto de 2003	<b>REGISTRO Y BENEFICENCIA</b>	<b>35.520</b>	130.967
			2009	11.840	

			2010	23.680	
			<b>SERVICIOS PÚBLICOS</b>	<b>95.447</b>	
			2007	95.447	
9788	escriturado	Marzo de 2007	<b>ADMINISTRACIONES</b>	<b>1.680.000</b>	1.726.520
			2008	880.000	
			2009	800.000	
			<b>CERTIFICADOS DE LIBERTAD</b>	<b>11.000</b>	
			2008	11.000	
			<b>REGISTRO Y BENEFICENCIA</b>	<b>35.520</b>	
			2009	11.840	
			2010	23.680	
9789	escriturado	Marzo de 2007	<b>ADMINISTRACIONES</b>	<b>1.764.000</b>	1.786.840
			2008	924.000	
			2009	840.000	
			<b>CERTIFICADOS DE LIBERTAD</b>	<b>11.000</b>	
			2008	11.000	
			<b>REGISTRO Y BENEFICENCIA</b>	<b>11.840</b>	
			2009	11.840	
16901	escriturado	Mayo de 2012	<b>CONTRATO LIMPIEZA</b>	<b>577.116</b>	19.416.811
			2015	338.626	
			2016	120.938	
			2017	117.552	
			<b>CONTRATO VIGILANCIA</b>	<b>14.558.441</b>	
			2013	1.049.085	
			2014	1.066.729	
			2015	554.646	
			2016	11	
			2017	289.609	
			2018	1.749.443	
			2019	2.698.886	
			2020	7.150.032	
			<b>PAGO DE AVALUOS</b>	<b>1.082.417</b>	
			2016	513.672	
			2018	568.745	
			<b>SEGUROS</b>	<b>1.531.995</b>	
			2017	139.307	
			2018	245.542	
			2019	417.938	

		2020	364.604
		2021	364.604
		<b>SERVICIOS PÚBLICOS</b>	<b>1.666.842</b>
		2013	237.580
		2014	373.451
		2015	579.317
		2016	145.433
		2018	67.294
		2019	65.576
		2020	198.191

Fuente: aplicativo Olympus - Junio 8 de 2021.

Se observó que los gastos por concepto de vigilancia presentaron incrementos significativos entre la vigencia 2019 y 2020.

Es importante anotar que las demoras en la formalización de las ventas ocasionan para CISA no solo incremento en los gastos, sino posibles riesgos de declaraciones de incumplimientos lo que generaría pérdidas económicas, impactando la reputación, imagen y credibilidad de la Entidad.

#### **4.9.3. Comercialización de Inmuebles de CISA**

En cumplimiento a la Circular Normativa 69 y sus anexos en relación con la comercialización de los inmuebles propios de CISA se verificó el 100% de los inmuebles comercializados entre el 1 de enero de 2019 y 31 de diciembre de 2020, así:

##### **ID 17021 (vendido en noviembre de 2020)**

- El inmueble se encuentra en plazo de escrituración, no obstante, no se ha cumplido con los pagos indicados en la carta de aprobación los cuales se vencían en marzo, abril y mayo de 2021, no se observaron comunicaciones de cobro de interés ni pago de estos.

##### **ID 17140 (vendido en septiembre de 2019)**

- Oferta recibida en Zona Centro, no se aportan sobres originales solo fotocopias.
- La constancia de recepción de oferta está en fotocopia y es poco legible.
- Se realiza la recepción de oferta en el mes de agosto de 2019 y la activación de Puja es el 13 de septiembre de 2019, los documentos en la carpeta física

se encuentran desorganizados no se identifica la información propia del negocio.

- No se evidencia oficio de rechazo de la oferta radicada en el mes de agosto de 2019.
- El acta de Comité de Zona realizada el 23 de agosto de 2019, recomienda presentar negocio ante comité de vicepresidencia, no obstante, se indica que el oferente no aportó los documentos completos.
- No se evidencia Acta de Comité de Vicepresidencia realizado el 20 de septiembre de 2019.
- Carta de aprobación de la oferta sin fecha de Comité de Vicepresidencia donde fue aprobado, la carta de aprobación es firmada por el Gerente de la Zona Centro.
- Los documentos cargados en el aplicativo son de una oferta diferente a la que activo la puja, no se evidencian documentos del negocio aprobado.
- Se realizan pagos en diferentes fechas por el valor correspondiente al inmueble no se evidencia otro sí modificatorio.

#### **ID 17159 (vendido en octubre 2020).**

- Oferta recibida en Zona Centro el sobre no permite identificar la fecha de recepción
- El formato de recepción de oferta indica fecha el 19 de octubre de 2020 a las 11:04:11 am, y la oferta es cargada y da apertura a la puja el 20 de octubre de 2020 8:00 a.m.
- No se evidencia cargue de información de la promesa en el aplicativo
- No se evidencia firma de la escritura aun cuando el inmueble ya fue cancelado al 100% por el cliente.

#### **ID 18791 (vendido en diciembre de 2019)**

- No se evidencia el sobre de radicación de la oferta y se aporta una fotocopia poco legible.
- Se realiza comité de Vicepresidencia el 19 de diciembre de 2019, seis (6) días después de la fecha en la que debía sesionar.
- No se evidencia el Acta de Comité de Vicepresidencia ni física ni en el aplicativo.
- Los documentos cargados en el aplicativo no se encuentran bien denominados por ejemplo se indica que es el acta de entrega del inmueble y al abrirlo es el acta del comité de aprobación.

#### **ID 18973 (vendido en noviembre de 2020)**

- No se observó en la carpeta física ni en el aplicativo los documentos de la oferta que permitan validar las condiciones de la negociación.
- La promesa de compraventa fue suscita 6 días después del envío de la carta de aprobación, incumpliendo los términos establecidos en el numeral 4.3.6 de la circular normativa 069.

#### **ID 19164 (vendido en octubre de 2020)**

- Se realizó Comité de Zona el 10 de octubre de 2019, indicando que la recepción de la oferta fue el 01 de octubre de 2019, sin evidencia de la recepción de la oferta, no obstante, se observó copia del sobre de radicación con fecha el 10 de octubre de 2019.
- Se aporta en la carpeta física comunicación sin fecha del oferente solicitando la entrega de inmueble de manera anticipada y se establece que esta deberá realizarse al pago del 80% del valor del inmueble, sin embargo, la oferta establece que sería de contado.
- No se evidencia el cargue de documentos en el Aplicativo.

#### **ID 19167 (vendido en octubre de 2020)**

- La oferta fue recibida el 24 de octubre de 2019, a las 2.56 pm y la puja se activó el 25 de octubre de 2019 a las 9.34 am, el acta de aprobación indica que la puja se activó hasta el día siguiente porque el inmueble no estaba disponible en razón a que la anterior oferta puja que cerro el 23 de octubre de 2019, estaba en estudio y fue rechazada según acta BAR 22-2019 del 24 de octubre de 2019, que indica que se rechaza porque *“no aportaron la documentación requerida para validar los socios y no se pudo realizar las consultas de rigor.”* Sin embargo, no se evidenció el correo o comunicación de solicitud de los documentos para subsanar la oferta, igualmente se evidenció la cámara de comercio, fotocopias de la cedula de ciudadanía y consultas de los socios.

Así mismo se observó que la promesa de compraventa y la consignación del 10%, fue el 31 de octubre de 2020, día en que cierra la segunda puja y se notifica al oferente la aceptación.

- La declaración de origen de fondos no tiene fecha de suscripción .
- La comunicación va suscrita por el Jefe Jurídico de la Zona Caribe.
- No cuenta ni con escritura ni registro que permita validar la fecha de suscripción.

#### **ID 19184 (vendido en diciembre de 2020)**

- Sin observaciones.

### **Observaciones Generales- Comercialización inmuebles CISA**

Se observaron varios aspectos reincidentes en cada uno de los inmuebles evaluados, los cuales fueron reiterativos tal como se describe a continuación.

- Se observó que los documentos que hacen parte de las carpetas de los inmuebles no se encuentran debidamente organizados y foliados, dificultando su consulta y generando un posible riesgo de pérdida de información y la seguridad de esta, al no cumplir con las directrices establecidas por la Ley General de Archivo y el procedimiento interno de gestión documental.
- Se observó que el formato de constancia de recepción de oferta el cual contiene el sello con la fecha y hora de recepción no es adjuntado al sobre correspondiente lo que no permitió validar a que oferta pertenece cuando se presenta más de una oferta.
- No se observaron las comunicaciones de negación y orden de elegibilidad de las ofertas tal como lo establece el numeral 4.3.4.1 de la Circular Normativa 69.
- En los casos donde un mismo oferente presenta dos o más ofertas por el inmueble no se archivan de manera independiente, combinando los documentos entre sí, lo que dificulta validar la información.
- Se observó que la Zona Caribe para las comercializaciones de los inmuebles de CISA, solicita una consulta denominada buen gobierno SAE la cual aplica solo para los inmuebles comercializados de esa entidad.
- El Formato de Análisis de Ofertas CISA - FOC – versión 51 del 19 de julio de 2019, no contiene la identificación corporativa correspondiente, así mismo se hace referencia a la vicepresidencia de Inmuebles área que no corresponde a la denominación del organigrama actual.
- No se realizó el cargue de los documentos en el aplicativo Olympus

#### **4.9.4. Comercialización de Inmuebles SAE**

Evaluada la comercialización de los inmuebles provenientes de la Sociedad de Activos Especiales – SAE, se verificaron 29 inmuebles equivalente al 39 % de las comercializaciones realizadas por la Zona Caribe entre el 1 de enero de 2019 y 31 de diciembre de 2020, evidenciando lo siguiente:

**ID SAE 20826 / ID CISA 1350 (vendido en octubre de 2019)**

- Fecha de firma de la promesa de compraventa es 7 de octubre de 2019 y la fecha registrada en el aplicativo es 7 de noviembre de 2019.

**ID SAE 20644 / ID CISA 1189 (vendido en marzo de 2019)**

- Carpeta mal legajada se perforaron los documentos al revés.

**ID SAE 22640 ID CISA 3111 (vendido en noviembre de 2020)**

- Los pagos no fueron realizados en las fechas establecidas en la promesa de compraventa y no se observó otrosí modificatorio.

**ID SAE 21108 / ID CISA 1525 (vendido en enero de 2019)**

- No se aporta carta de negación de la oferta presentada por el señor Timothy Hogan.
- El estudio de conocimiento del cliente fue limitado la consulta world check arrojó 6 coincidencias y solo se verificaron 2.
- El acta de Comité de Zona que aprueba el negocio es del 30 de enero de 2019 y en el aplicativo Olympus se registra 27 de enero de 2019.
- Se firma otro sí el 17 de junio de 2019 donde se modifican la fecha de firma de la escritura para el 5 de agosto de 2019, en el aplicativo se indica que la fecha es el 17 de julio de 2019
- La escritura se firma el 28 de octubre de 2019 fecha posterior a la establecida en la promesa sin suscripción de otro sí.

**ID SAE 22580 – 22583 ID / CISA 3092 – 3096 (Se realizó una sola negociación), (vendido en enero de 2020)**

- No se estableció fecha de firma de escritura.

**ID SAE 19874- 19875- 19877- 19878- / ID CISA 405 – 406 – 407 – 408- 410 - 411 – 412 (Se realizó una sola negociación), (vendido en enero de 2020)**

- El acta de aprobación SAE- BAQ 03-2020 indica que el día 5 de la puja se presentó una oferta la cual no activo día 6 por no mejorar los montos y condiciones de las actuales, no obstante, en el informe de pujas SAE se indica que si tuvo día adicional de puja.
- El comité de aprobación y la carta de notificación son de enero 29 de 2020 y la promesa es firmada el 8 de mayo de 2020. Sin observarse comunicaciones de ampliación de plazo o justificación de esta.
- No se observaron las comunicaciones de negación de los demás oferentes indicándoles el orden de elegibilidad.
- El oferente manifiesta ser el representante legal de la sociedad y en el certificado cámara de comercio cita que tiene atribuciones según los términos de la circular normativa de delegación para el gasto vigente GECELCA, la cual no se observó en los documentos de la negociación, para ratificar la atribución de la compra.

#### **ID SAE 20193 / ID CISA 720 (vendido en enero de 2020)**

- El comité de aprobación sesiono el 30 de enero de 2020 y la comunicación de aceptación de oferta es de fecha 29 de enero de 2020.

#### **ID SAE 20286 / ID CISA 805 (vendido en diciembre de 2020)**

- La promesa de compraventa establece la firma de la escritura dentro de los tres días hábiles siguientes el pago del 100% del valor ofertado por el inmueble, y este fue realizado el 25 de enero de 2021 y no se evidencia la Escritura Pública

#### **ID SAE 20317 / ID CISA 831 (vendido en junio de 2019)**

- La cláusula sexta de la promesa de compraventa es contradictoria en su señalamiento pues indica que la escritura se firmara dentro de los tres días hábiles siguientes a la confirmación del pago del 100% del valor ofertado por el inmueble y también indica la fecha, hora y notaria donde se firmara la escritura.
- No se evidenció la escritura pública ni el certificado de libertad.

#### **ID SAE 20316 / ID CISA 833 (vendido en mayo de 2019)**

- La cláusula sexta de la promesa de compraventa es contradictoria en su señalamiento pues indica que la escritura se firmara dentro de los tres días hábiles siguientes a la confirmación del pago del 100% del valor ofertado por el inmueble y también indica la fecha, hora y notaria donde se firmara la escritura.
- No se evidenció la escritura pública.

#### **ID SAE 22560 / ID CISA 3078 (vendido en julio de 2020)**

- No se observa el sobre de radicación de oferta, ni el anexo radicación de oferta.
- El pago del 100% del inmueble culminó en julio de 2020 y no se observa la escritura pública ni en la carpeta física ni en el aplicativo, así mismo en el aplicativo no registra fecha de promesa.

#### **ID SAE 23385 / ID CISA 4864 (vendido en junio de 2020)**

- La oferta comunicación de aprobación fue remitida el 12 de junio de 2020 y la promesa de compraventa se firma en septiembre 4 de 2020, el pago del 20% fue realizado el 19 de junio de 2020.
- La fecha de firma indicada en la promesa es 11 de septiembre de 2020 y el sello de autenticación de firmas de la notaria es del 4 de septiembre de 2020.
- No se evidencia la escritura pública y el aplicativo indica que se encuentra en estado prometido, aun cuando el pago para completar 100% del inmueble se realizó el 25 de septiembre de 2020.

#### **ID SAE 24073 / ID CISA 5580 (vendido en septiembre de 2020)**

- El sello de radicado de oferta se encuentra borroso no permite validar la fecha y hora de recepción.
- Se observaron comunicaciones remitidas por CISA indicándole al cliente que no firmo los otros sí modificatorios de la promesa de compraventa ampliando los plazos para el pago los cuales fueron aprobados por SAE, mencionando que se encuentra incumplido lo pactado en la negociación sin evidenciar el cobro de arras o nueva ampliación de términos.

#### **ID SAE 24125 / ID CISA 5581 (vendido en septiembre de 2020)**

- Ni el sobre de radicación y el formato de recepción de oferta contienen la fecha y hora de recepción de esta.

- La comunicación de aceptación de oferta es del 4 de septiembre de 2020 y la promesa es firmada el 22 de octubre de 2020.

#### **ID SAE 24131 / ID CISA 5582 (vendido en septiembre de 2020)**

- El sello de radicado de oferta se encuentra borroso no permite validar la fecha y hora de recepción.

#### **Observaciones Generales en la Comercialización de Inmuebles SAE**

- No se cargan los documentos de las negociaciones en el aplicativo.

#### **4.10. NORMALIZACION DE CARTERA**

Evaluada la normatividad interna relacionada con el proceso de normalización de cartera en especial la Circular Normativa 100 y sus anexos, donde se verificaron 900 acuerdos equivalente al 30% de las normalizaciones realizadas entre el 1 de enero de 2019 y el 31 de diciembre de 2020, evidenciando lo siguiente:

##### **4.10.1 Políticas de Cartera**

La entidad durante la vigencia 2019 y 2020, emitió diferentes políticas transitorias de negociación como estrategia para cumplir las metas y los objetivos institucionales de recaudo y normalización de cartera.

Dichas políticas son implementadas en las diferentes Zonas donde los gestores y analistas de cartera son los ejecutores de estas, evaluada su aplicación se observó lo siguiente:

- En las políticas remitidas por la Gerencia de Normalización de Cartera se observó que se dividen en políticas para gestores y políticas para analistas básicamente otorgando la posibilidad de mayores descuentos a los analistas que van entre 5 y 10 puntos porcentuales más con relación a los descuentos de los gestores, no obstante, en la evaluación de la normatividad interna se observó que no se otorgan atribuciones de aprobación a los gestores.
- Se siguen emitiendo políticas transitorias de cartera sin derogar las políticas anteriores y en ocasiones se traspone una a la otra con diferentes descuentos, lo que no permite verificar cual política debe aplicarse al momento de la negociación, esta situación es reincidente y ha sido advertida en anteriores informes de auditoría.

#### **4.10.2 Estamentos de aprobación inexistentes**

Evaluada la muestra seleccionada se evidenció que citan como instancia de aprobación “Comité Icetex”, “Resolución”, “FNG”, “Banagrario” estamentos que no se encuentran creados ni establecidos en la normatividad interna de CISA.

Así mismo se observó que por ser instancias que no se encuentran creadas en el aplicativo no se lleva un control efectivo de sus cesiones.

#### **4.10.3 Observaciones Generales en la Evaluación de las Normalizaciones de Cartera.**

Evaluados los acuerdos de cartera, se observó lo siguiente:

- Cuando las negociaciones se realizan mediante llamadas telefónicas estas quedan guardadas como evidencia en el aplicativo Cobra, no obstante, en la grabación no se deja evidencia de la fecha en que se realiza la negociación, lo que no permite validar la correcta aplicación de los descuentos y/o políticas que aplican al momento de realizar el acuerdo de pago.
- Se observó que en el aplicativo cobra se registran las ratificaciones sin conservar la información de la negociación anterior en el aplicativo.
- Se observó que hay acuerdos que fueron aprobados en el comité de Zona, no obstante, al momento de incluirse en el aplicativo Cobra se registra con nomenclatura de comité de vicepresidencia y es firmado por funcionarios diferentes al Gerente de la Zona Caribe.
- En los documentos de cada una de las negociaciones se incluye un pantallazo del aplicativo cobra que muestra la información de la obligación al momento de la negociación como el saldo del capital, esto por cuanto el aplicativo no conserva dicha información lo que no permitiría a futuro llevar una trazabilidad de la misma, no obstante, se observó que algunos de los pantallazos incluidos en el aplicativo no muestran la información requerida sino otro tipo de información que no cumple con el objetivo antes citado.
- Se evidenció en el aplicativo cobra que para algunas obligaciones en el campo denominado “categoría” no se incluye la calificación de estas, lo que en

ocasiones no permite validar el tipo de descuento que se debería aplicar en el acuerdo.

#### 4.10.4 Observaciones Particulares en la Evaluación de las Normalizaciones de Cartera:

Así mismo en la evaluación de las normalizaciones se observaron aspectos específicos que se detallan en el **Anexo N°1 del presente informe**, el cual se encuentra al final de este documento como soporte de la evaluación realizada.

#### 4.10.5 Aplicativo Cobra

El aplicativo COBRA es el repositorio en el que la entidad conserva de forma individual la información de las obligaciones adquiridas, vendidas y normalizadas, la cual debería contener en detalle las características de la obligación así como cada una de las etapas surtidas desde la adquisición hasta su saneamiento, durante la evaluación de las obligaciones se observó que la pestaña información de la obligación “información jurídica” no se encuentra diligenciada la información cuando las obligaciones se encuentran judicializadas y al momento de la consulta arroja un mensaje que indica que la información debe ser validada en el aplicativo Temis.

Así mismo en la pestaña “fichas normales de negociación” del módulo de “comités” que resume los datos de la obligación y que a su vez realiza algunos cálculos como lo son (valor propuesta + recaudos); (propuesta + recaudos / K compra); (propuesta / saldo k). no están siendo determinados correctamente puesto que el aplicativo asocia como recaudos el valor de la propuesta lo que duplica los resultados.

Al no contar con actas físicas de los comités la información que soporta las decisiones y aprobaciones dadas en cada sesión es la contenida en esta pestaña, no siendo real por cuanto se actualiza constantemente con los pagos aplicados a la obligación, no permitiendo tener una trazabilidad de las decisiones.

Fichas Normales de Negociación		Fichas de Ratificación								
Cliente	Identificación	Valor K Fecha Compra	Valor de Compra	Recaudos	Saldo Vlr Compra	Vlr Propuesta	Vlr Prop + Rec	Saldo Capital	Prop + Rec/K Compra	Prop/Saldo K
ORLANDO JOSE SALGADO...	73580822	\$ 16,660,734.00	\$ 128,354.00	\$ 0.00	\$ 128,354.00	\$ 5,000,000.00	\$ 5,000,000.00	\$ 16,660,734.00	30.00 %	30.00 %
DISTRIPARTES Y SEGURIDAD...	900660904	\$ 38,292,706.00	\$ 2,182,684.00	\$ 22,000,000.00	\$ 0.00	\$ 19,250,962.00	\$ 41,250,962.00	\$ 0.00	108.00 %	0.00 %
GEYCO GROUP LTDA	830130188	\$ 14,068,998.00	\$ 689,381.00	\$ 6,000,000.00	\$ 0.00	\$ 6,000,000.00	\$ 12,000,000.00	\$ 0.00	85.00 %	0.00 %
NUEVO COFRAL LTDA	900087492	\$ 28,337,445.00	\$ 986,143.00	\$ 14,200,000.00	\$ 0.00	\$ 14,200,000.00	\$ 28,400,000.00	\$ 0.00	100.00 %	0.00 %
CLAUDIA ISABEL LONDONO...	31420027	\$ 10,881,258.00	\$ 3,113,128.00	\$ 6,973,293.00	\$ 0.00	\$ 4,360,000.00	\$ 11,333,293.00	\$ 0.00	104.00 %	0.00 %
Total \$ 48,810,962.00										

Negociaciones del cliente 900087492

### Negociaciones del cliente

Modulo para registrar los Acuerdos, Venta de derechos, Daciones y Refinanciaciones

Nuevo | Editar | Eliminar | Detalle | Actualizar | Firmar Acta | Cambiar Vigencia | Soporte Honorarios

Negociación | Acuerdo

Antes del Comite | Despues del Comite

Estado compromiso de pago: **Acuerdo Cumplido**      Tasa efectiva anual: 0.00

Valor total: \$ 14,200,000.00      Fecha inicio: 29/05/2020

Número cuotas: 2      **Generar plan de pagos**

Periodicidad: MENSUAL

[Ver procesamiento](#)      Plan de Pagos      Recaudos: \$14,200,000.00

Numero Cuota	Fecha Cuota	Valor Cuota
1	29/05/2020	\$ 7,100,000.00
2	25/06/2020	\$ 7,100,000.00

Fecha recaudo	Valor pagado
29/05/2020	\$ 3,000,000.00
29/05/2020	\$ 2,900,000.00
29/05/2020	\$ 1,200,000.00
27/06/2020	\$ 3,000,000.00
30/06/2020	\$ 4,100,000.00

#### 4.11. ORDENES DE SERVICIO

Durante la vigencia 2019 y 2020 se aprobaron tres órdenes de servicio en la Zona Caribe observándose lo siguiente:

##### 4.11.1 OS-303-2019 BAJO CERO S.A.S:

- La orden de servicios incluye en el objeto el mantenimiento preventivo y correctivo, y las propuestas presentadas en el sondeo de mercado se presentaron únicamente por valor unitario de mantenimiento preventivo.
- La orden de servicios no deja claridad si el valor fijado incluye lo que llegará a pagarse por mantenimiento correctivo teniendo en cuenta que este se realiza cuando se requiera y depende de las condiciones técnicas del problema a diferencia del preventivo que el valor es fijo y mensual.

##### 4.11.2 OS-302-2020 INVERSIONES TURISTICAS DEL CARIBE LTDA Y CIA:

- Sin observaciones.

##### 4.11.3 OS-305-2019 CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIA CONFAMILIAR:

- Analizadas las propuestas presentadas por las empresas que participaron en el sondeo de mercado, no es claro cómo se obtuvo el valor unitario para el servicio indicado en el formato del sondeo, teniendo en cuenta que el objeto del contrato abarca varias actividades culturales, deportivas y recreativas y que no fueron estándar en las cotizaciones de las empresas.

## 5. HALLAZGOS

- 5.1. De los 33 inmuebles comercializados entre las vigencias 2019 y 2020 no se evidenciaron las comunicaciones de negación de las ofertas informando el orden de elegibilidad del oferente que deberá ser remitida a los clientes en un plazo no mayor a los 3 días hábiles contados a partir de la sesión del comité, incumpliendo lo establecido el numeral 4.3.4.1 de la Circular Normativa 69.
- 5.2. En la evaluación de los inmuebles se evidenció que los ID 17021 y 17140, no cumplieron con el plan de pagos establecido en la oferta y no se observó el cobro de los intereses moratorios por parte CISA, incumpliendo lo establecido el numeral 4.6.2 de la circular normativa 69.
- 5.3. Evaluadas las causas y controles de los riesgos operativos denominados “*RO-SE-01 Poca generación de inventario (Inmuebles, cartera, subastas, entre otros)*”; y “*RO-GAI-03 Inadecuada gestión del proceso de venta de inmuebles*” se observó que existe una posible materialización del riesgo ocasionado por el incumplimiento de la Zona Caribe en las metas de generación de inventario y la gestión en la formalización de la venta de los inmuebles, por lo anterior no se evidenció el respectivo reporte ni las acciones de tratamiento por parte de los líderes de proceso como responsables de su monitoreo, en los términos indicados en el numeral 9.5.2 de la Circular Normativa 107 “Política de Administración del Riesgo”, tal como se describe en el numeral 4.3 del presente informe.

## 6. OBSERVACIONES

- 6.1. Evaluada la efectividad de las acciones de mejora propuestas en el plan de mejoramiento como resultado de la auditoría de gestión realizada a la Zona Caribe en la vigencia 2019 que se estaban pendientes de cierre, se observó que las acciones de mejora de las observaciones 6.2 y 6.7 no han sido

efectivas por lo que se siguen presentando las mismas debilidades que han sido expuestas en el presente informe.

- 6.2. Evaluados los indicadores se observó que la Zona Caribe hace parte de los insumos para la medición de los indicadores del proceso de gestión de activos-inmuebles, no obstante, cuando la Zona no cumple con la meta no se generan acciones correctivas para su cumplimiento, porque al ponderar el resultado de todas las Zonas se cumple con la meta del indicador.
- 6.3. Se observó que los servidores públicos de la Zona Caribe no tienen conocimiento sobre el código de integridad implementado en CISA, el manejo de conflicto de interés y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, lo anterior por falta de interiorización por parte de los funcionarios, aun cuando las áreas responsables de su implementación han realizado la divulgación, sensibilización y socialización respectiva, denotando la ausencia de autocontrol de los servidores públicos de la Zona.
- 6.4. Se observó que la Zona Caribe cuenta en su inventario de inmuebles con ID cuyas ventas ya fueron realizadas en vigencias anteriores sin gestionar efectivamente su entrega a los clientes, retrasos que generan incumplimientos contractuales y posibles pérdidas económicas y reputaciones en la entidad.
- 6.5. Se observó que las acciones implementadas en la Zona Caribe para el saneamiento y alistamiento de los inmuebles no son efectivas, dado que el inventario actual registra inmuebles desde la vigencia 2000 en estos estados, lo que no ha permitido su comercialización.
- 6.6. Se observó que la Zona Caribe incurre en tiempos que superan un año para formalizar las ventas de los inmuebles generando gastos e incrementando el riesgo de sanciones por incumplimientos contractuales, así como afectación de la imagen y su reputación, tal como se detalla en el numeral 4.9.2. del presente informe.
- 6.7. Se observó que el formato de “*constancia de recepción de oferta*” que contiene la fecha y hora de radicación, no es adjuntado al sobre que contiene la oferta comercial del cliente, siendo archivado de manera independiente en las carpetas de los inmuebles, práctica que no permite validar la oportunidad en la apertura de las pujas ni las ofertas participantes en cada una y el orden de

recepción, generando incertidumbre en el proceso, tal como se detalla en el numeral 4.9.3 del presente informe.

- 6.8.** Se observó que para los inmuebles que han recibido diversas ofertas comerciales no se está conservando la documentación física de las mismas, o no se incluyen en su totalidad en el aplicativo Olympus.
- 6.9.** En la evaluación de los inmuebles se observó que no incorporan las escrituras públicas físicas ni las actas de entrega de los inmuebles propios de CISA.
- 6.10.** En la evaluación de los inmuebles de SAE se observó que en los casos donde no se cumplió con la fecha para la firma de la escritura pública no se suscribieron los respectivos otro sí a la promesa de compraventa.
- 6.11.** En la evaluación de los inmuebles ID 17140 -18973 no se observaron los documentos de la oferta comercial lo que no permite tener trazabilidad de la negociación.
- 6.12.** En la evaluación de las normalizaciones de cartera seleccionadas en la muestra se observó que relacionan como instancias de aprobación “Comité Icetex”, “Resolución”, FNG, instancias que no se encuentran creadas ni establecidas en la normatividad interna de CISA, observación que es reiterativa presentada en auditorias anteriores.
- 6.13.** En la evaluación de las normalizaciones de cartera seleccionadas en la muestra se observó que cuando las negociaciones se realizan mediante llamadas telefónicas estas quedan guardadas como evidencia en el aplicativo Cobra, no obstante, en la grabación no se deja constancia de la fecha en que se realiza la negociación, lo que no permite validar la correcta aplicación de los descuentos y/o políticas que le aplican al momento de realizar el acuerdo de pago.
- 6.14.** En la verificación de las normalizaciones de cartera se observó que los acuerdos fueron aprobados por el comité de Zona, no obstante, al cargarlos en el aplicativo se les denomina con nomenclatura de comité de Vicepresidencia.
- 6.15.** Se observó en la evaluación de los acuerdos de pago de la muestra seleccionada que el pantallazo del aplicativo cobra que se incluye en la

documentación de la negociación no muestra la información requerida, tal como se detalla en las observaciones generales del numeral 4.10 del presente informe.

- 6.16.** Se observó que el aplicativo cobra presenta debilidades en la conservación de la información de las sesiones de los Comités lo que no permite tener certeza de las aprobaciones dadas en su momento, tal como se detalla en el numeral 4.10.5 del presente informe.
- 6.17.** Evaluadas las carpetas de los inmuebles de la Zona Caribe se observó que varias de ellas no se encontraban foliadas, mal legajadas con documentos borrosos e ilegibles, que no permiten tener una adecuada consulta de la documentación incrementando el riesgo de manipulación y pérdida de la información por falta de control.

## **7. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Se recomienda a los servidores públicos de la Zona Caribe que interioricen los conocimientos acerca del Código de Integridad, administración del riesgo, MIPG, conflictos de interés, gestión documental, indicadores y demás temas transversales adoptados por la entidad, con el fin de garantizar su cumplimiento en el ejercicio de las funciones a su cargo, así como incrementar la eficiencia administrativa.
- 7.2.** Se recomienda dar estricto cumplimiento a los tiempos establecidos en la normatividad interna para la ejecución de la comercialización y formalización de los inmuebles.
- 7.3.** Se recomienda atender las observaciones realizadas a cada inmueble en el numeral 4.9 del presente informe.
- 7.4.** Se recomienda dar cumplimiento a la normatividad interna relacionada con la gestión documental implementada en la entidad, a fin de que la información que se conserva tanto en las carpetas físicas como en medio digital tenga la calidad y organización suficiente que permitan establecer un alto grado de confiabilidad de las negociaciones realizadas por la Zona Caribe, dado que el sistema de almacenamiento, cuidado y conservación de la información son el respaldo documental de toda transacción.

- 7.5. Se recomienda realizar los ajustes correspondientes en el aplicativo cobra con el fin de que la información contenida que es soporte de las negociaciones se conserve de manera integral y confiable.
- 7.6. Se recomienda diseñar un protocolo para las negociaciones realizadas de manera telefónica a fin de garantizar la información que permita tener la trazabilidad de los acuerdos.
- 7.7. Se recomienda realizar la actualización de los documentos del sistema de gestión a la nueva estructura y denominación de las Zonas por cuanto se evidenciaron documentos que citan sucursales.
- 7.8. Se recomienda fortalecer a todos los servidores públicos adscritos a la Zona Caribe sobre la administración, identificación y manejo de riesgos en todo su contexto con el fin de evitar posibles materializaciones, así mismo establecer controles adecuados que permitan cumplir eficientemente la gestión administrativa.

## **8. CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA**

De la evaluación realizada a la Zona Caribe, se concluye que esta cumple parcialmente con las políticas administrativas establecidas por la entidad presentando 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.

Igualmente se debe fortalecer el tema de indicadores, riesgos y controles al interior de la Zona Caribe, con el fin de establecer mecanismos de seguimiento eficientes que permitan medir el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Se deberá socializar e interiorizar con todo el equipo de trabajo, temas transversales de obligatorio cumplimiento como el código de integridad, dimensiones del MIPG, líneas de defensa y conflicto de interés entre otros, con el fin de fortalecer el conocimiento de la gestión pública en el desarrollo de las actividades propias tanto de la Zona Caribe como de la institución.

Se resalta 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 a la Zona Caribe 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

En atención al “Procedimiento para Auditorías Internas de Gestión”, una vez remitido el informe preliminar por el Auditor Interno se realizó mesa de trabajo el 18 de junio de 2021, con el Gerente de la Zona sus funcionarios y el equipo auditor, con el fin de consolidar el informe definitivo, los ajustes y observaciones allí presentados quedan soportados en el 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><b>Elkin Orlando Angel Muñoz</b> Auditor Interno</p>	<p>Elaborado por:</p> <p>ORIGINAL FIRMADO</p> <p><b>Zulma J Cristancho Jaimes</b> <b>Auditor Líder</b> Mauren Gonzalez Salcedo Lorena Picon Auditores de Apoyo</p>	<p>Fecha de aprobación</p> <p>24/06/2021</p>
--	--	--

**ANEXO N° 1**

Obligaciones Afectadas	Nombre Cliente	Valor Acuerdo	Fecha Oferta	Observación Auditoría Interna
11402039296	IRIS SOFIA TOLOZA CAPATAZ	5.050.000	10/10/2020	se aplica política de cartera icetex de octubre de 2020, no obstante, a partir del 18 de octubre de 2020 se emite un lineamiento para cartera icetex con descuentos diferentes a la inicial, para este caso la política del 18 solo permite el 50% de descuento y la política inicial aplicada permitía el 60%.
11402028401	YINARIS MARIA GARCIA LLANOS	7.350.000	24/08/2020	No se observó la carta de aprobación de la negociación enviada al deudor
11402013741	PERLA YANEZ SICILIANO	6.000.000	05/08/2020	La fecha del comité registrada en el aplicativo cobra en el campo "comité" no corresponde a la fecha en que sesionó el comité de vicepresidencia
11402004943	YOVANNI RODRIGUEZ	5.631.585	12/06/2020	Falta carta de aprobación de la negociación enviada al deudor
10656000002	NUEVO COFRAL LTDA	14.200.000	09/06/2020	Negociación aprobada por Comité de Vicepresidencia COV0029 que sesionó el 29/05/2020, y la fecha registrada en el aplicativo Cobra es 09/06/2020 la cual no corresponde.
11402052817	ANA MARIA HERNANDEZ VILLA	7.000.000	22/05/2020	El comité COSD00096 se realizó el 20/05/2020 y no el 22/05/2020 como se indica en la pestaña de Acuerdo del COBRA
11402053191	MARCOS MIGUEL ESPANA VARGAS	16.524.000	22/05/2020	El comité COSD00096 se realizó el 20/05/2020 y no el 22/05/2020 como se indica en la pestaña de Acuerdo del COBRA
11402023646	STEPHANIE MORA CONSUEGRA	13.000.000	02/03/2020	La fecha del Comité de Vicepresidencia COV000022 es el 21/04/2020 no el 05/05/2020 como quedo establecido en la etiqueta de acuerdos de COBRA
11402000130	JOYMAR ALFONSO BARROS ACUNA	27.500.000	27/02/2020	La fecha del Comité de Vicepresidencia COV000018 es el 26/03/2020 no el 17/04/2020 como quedo establecido en la etiqueta de acuerdos de COBRA
11402025590	YENYFER DEL PILAR CASTRO GONZALEZ	32.900.000	29/01/2020	En la pestaña Acuerdo del COBRA se indica que el acuerdo se aprobó en comité de Sucursal y fue Comité de Vicepresidencias COV00030 del 11/06/2020

11402031478	ANGELA PATRICIA VARGAS BECERRA	4.200.000	28/01/2020	No tiene incluido en los documentos pantallazos del estado en la deuda
72506017122	LICONA BLANQUICETT PEDRO MIGUEL	1.635.483	23/01/2020	El comité de Vicepresidencia COV00088 se realizó el 30/12/2019 y no el 23/01/2020 como se indica en la pestaña de Acuerdo del COBRA; en la observación de la decisión se indica que el pago se realizara en 1 Cuota el 26/12/2019 por valor de \$1,635,483.00, no obstante, el comité se realizó después de la fecha indicada para realizar el pago.
11402042374	ANDRES FABIAN CHAVARRO ARIAS	9.134.000	14/01/2020	No tiene incluido en los documentos carta de aprobación del acuerdo
11402033874	ANGELA TATIANA VALENCIA GRISALES	1.005.000	12/12/2019	No indica en la información general del Cliente la ocupación
11402012207	JOHNIER PARRADO AGUIRRE	2.000.000	05/12/2019	No indica en la información general del Cliente la ocupación
11402037277	MURIEL MARINA MIRANDA PONTON	9.600.000	03/12/2019	No indica en la información general del Cliente la ocupación
11402033856	MIRTA ISABEL CUELLO PASTRANA	21.900.000	03/12/2019	El comité de Vicepresidencia COV00079 se realizó el 29/10/2019 y no el 03/12/2019 como se indica en la pestaña de Acuerdo del COBRA
11402038914	PIERANGEL VARGAS VANEGAS	1.886.082	29/11/2019	No indica en la información general del Cliente la ocupación
11402037797	GLORIA LORENA GOMEZ CHARRIS	8.892.000	18/11/2019	No indica en la información general del Cliente la ocupación
11402029994	ROCIO DE LOS MILAGROS ESCALANTE MARANON	27.828.000	18/11/2019	El comité de Vicepresidencia COV00079 se realizó el 29/10/2019 y no el 03/12/2019 como se indica en la pestaña de Acuerdo del COBRA
72506004085	MUNIVE PABON YURLEIDYS BEATRIZ	2.384.494	16/11/2019	No esta categorizada la cartera en COBRA; No indica en la información general del Cliente la ocupación
72506004172	DIAZ PAEZ GUSTAVO	2.073.856	15/11/2019	No esta categorizada la cartera en COBRA; No está firmada el acta del comité de analista operador
11402005719	RUBY CAROLINA TRUJILLO GUZMAN	1.230.000	07/11/2019	No indica en la información general del Cliente la ocupación
11402015651	SANDRA MILENA VELASQUEZ MARIN	18.700.000	28/10/2019	No indica en la información general del Cliente la ocupación

11402042665	ALFONSO RAMIRO FREYTE RODRIGUEZ	60.000.000	28/10/2019	No indica en la información general del Cliente la ocupación
11402038293	DIANA MILENA VELANDIA DAZA	1.800.000	25/10/2019	No indica en la información general del Cliente la ocupación
11402026861	YOHANA CRISTINA PINEDO SUAREZ	31.572.000	23/10/2019	La fecha de la oferta fue el 23/10/2019 se aprobó en comité hasta el 21/05/2020; se indica en la pestaña de acuerdo que es un comité de sucursal y se trata de un Comité de vicepresidencia el que aprobó el acuerdo COV00027
72506002215	RIVERO DE FUENTES HILVA CANDELARIA	1.518.201	22/10/2019	El formato de solicitud no indica la ocupación y generó del deudor; igualmente no está categorizada la obligación en COBRA
11402019138	RUBY JOHANA HURTADO MURCIA	896.000	20/10/2019	No indica en la información general del Cliente la ocupación
72506002343	ORTEGA CONTRERAS CARMEN ANA	1.500.700	18/10/2019	En la información general del cliente no se indica género y ocupación; No esta categorizada la cartera en COBRA
11402046422	STEPHANIE PATRICIA MONTALVO POLO	17.910.000	16/10/2019	El comité de Sucursal COS00360 se realizó el 10/10/2019 y no el 15/10/2019 como se indica en la pestaña de Acuerdo del COBRA
11402031784	AMERICA MARGARITA CALABRIA LOPEZ	16.008.000	16/10/2019	El comité de Sucursal COS00360 se realizó el 10/10/2019 y no el 16/10/2019 como se indica en la pestaña de Acuerdo del COBRA
11402033453	KATIUSCA DEL CARMEN PADILLA PALACIO	17.400.000	16/10/2019	El comité de Sucursal o Dirección General COS00360 se realizó el 10/10/2019 y no el 16/10/2019 como se indica en la pestaña de Acuerdo del COBRA
11402015651	SANDRA MILENA VELASQUEZ MARIN	18.000.000	16/10/2019	No indica en la información general del Cliente la ocupación; El comité de Sucursal COS00360 se realizó el 10/10/2019 y no el 16/10/2019 como se indica en la pestaña de Acuerdo del COBRA
1,69011E+11	LUIS IGNACIO NAVARRO CASTRO	2.567.000	07/10/2019	No se indica en la información general del cliente Dirección, ocupación y no está clasificada la cartera en COBRA
72506002503	BARRERA CASSERES GUALBER LUIS	3.465.180	07/10/2019	La fecha del Comité de Vicepresidencia COV000072 es el 24/09/2019 no el 07/10/2020 como quedo establecido en la etiqueta de acuerdos de COBRA

11402027840	MARCELA INES DE LA HOZ VASQUEZ	6.000.000	27/09/2019	El acta de comité de Presidencia COP0007 se realizó el 09/09/2019 y no 27/09/2019 como se establece en la etiqueta de acuerdos del COBRA y el acta no fue suscrita por la Presidente, Vicepresidente Administrativo Y vicepresidente Jurídico.
11402029231	SUSAN PAOLA YEPES ARIZA	30.950.880	19/09/2019	No indica en la información general del Cliente la ocupación, el acta de comité de Presidencia sin firma sin indicación del número del acta.
72506002623	CARDOZA GARCES YADIS	1.798.996	17/09/2019	No se indica en la información general del cliente Dirección, ocupación y no está clasificada la cartera en COBRA;
72506002401	ARRIETA HERMOSILLA MARCIA ALEJANDRA	1.844.004	14/09/2019	No se indica en la información general del cliente Dirección, ocupación y no está clasificada la cartera en COBRA
11402024622	DIANIS TORREJANO VILLANUEVA	1.900.000	14/09/2019	No indica en la información general del Cliente la ocupación
15701000573	PEÑA RUIZ DELIA	8.408.000	07/02/2017	Sin información de deuda - no se evidencia comunicación al cliente informando la ratificación del Acuerdo
10613000170	GUZMAN ALFREDO	8.893.000	05/09/2017	Sin información de deuda - Acuerdo ratificación incumplido - contacto con mailis de mensajes de texto ningún mensaje directo - comité de vice firmado por Maria Nelly Lopez
10610000950-16101001339	RAMIREZ FUENTES JOSE CARLOS	21.000.000	07/02/2018	Acuerdo sin documentos en aplicativo no se carga información ratificación - comité de vice firmado por Maria Nelly Lopez
11402012904	BRENDA DE JESUS MORENO CASTRO	11.508.000	13/02/2018	Se aprueba en comité de analista operador con codificación de comité de vice firmado por Ricardo Leal
11402014971	MARCELA LUCIA GAVIRIA ARENAS	20.733.750	07/03/2018	se aprueba en comité de sucursal codificación de comité de vice firmado por Liliana Gonzalez
11402013303	LUIS ENRIQUE MARTINEZ GARCIA	2.000.000	23/03/2018	se aprueba en comité de sucursal codificación de comité de vice firmado por Liliana Gonzalez
11402032974	NEYDIS MARIA ARIAS FONTALVO	17.458.000	12/06/2018	Se firma en comité de sucursal con codificación de Vice firmado por Ricardo Leal - se cobra 50.000 de sanción a un acuerdo con cierre operativo
11402001463	YISSET ANDREA PIMIENTA ZAPATA	4.900.000	22/06/2018	Acuerdo aprobado por modalidad de preaprobado con codificación de Vice y firma de Liliana Gonzales

11402018654	CESAR AUGUSTO DIAZ GRIMALDOS	3.660.000	27/06/2018	Aprobado por modalidad de preaprobado codificación vice firma Ricardo Leal
11402036642	ALINA VICTORIA SCHOONEWOLFF MARTINEZ	16.560.000	25/10/2018	Se aprueba por comité de sucursal o DG con codificación de vice firmado por Ana Maria Melo
11402051546	RACHID FAHD ANTURI SANTOS	19.404.000	28/11/2018	Se aprueba por comité de sucursal con codificación de Vice firmado por Liliana Gonzalez - se ratifica acuerdo y no se ha cumplido - contacto último contacto con el cliente abril 2021
11402015614	NATALIA MARGARITA MARQUEZ ZARATE	21.852.000	07/12/2018	se aprueba por comité de sucursal o DG con codificación de vice firmado por Liliana Gonzalez - ratificación incumplida se genera nueva negociación en noviembre de 2019 por 25 millones y otra nueva en abril 2021 por 12 millones
11402037493	LINA MARIA ALFARO CALIZ	24.136.000	20/12/2018	aprobado por comité de analista operador con codificación de vice firmado por Isabel Cristina
13503000017	VERA EUGENIA BUTRON PALACIO	12.000.000	12/03/2019	no se aporta la carta de aprobación los documentos aportados son del mes de enero y la aprobación del comité es de marzo
11402030462	SUGEY MARIA REBOLLEDO	5.400.000	27/03/2019	no se evidencia carta de aprobación
11402039745	JORGE BERNIER RAMOS	18.804.000	27/03/2019	se carga la carta de aprobación en el aplicativo 3 meses después de la aprobación
72506000206	MORALES BALDOVINO LUIS EDUARDO	2.400.000	29/03/2019	cargue de documentos en agosto 2019, negociación de marzo de 2019 y carta de aprobación junio 2019
11402042947	ROSA REBECA NARVAEZ BARRIOS	10.000.000	03/04/2019	se aprueba por comité de vicepresidencia el 18 de marzo y en el aplicativo aparece 3 de abril
11402040335	CATHERINE DE JESU ONATE CASTRO	14.410.000	05/04/2019	no se aporta la carta de aprobación del acuerdo
11402051308	FRAIZA A IMBETT PERNETT	820.000	09/04/2019	Grabación de llamada sin fecha y hora - carta de aprobación de fecha 8 de abril de 2019 y el pago acordado se realizaría el 8 de marzo de 2019
11402028014	PAOLA ALEXANDRA JIMENEZ BOLAÑO	10.000.000	10/04/2019	Aprobado en comité de Vice 018 del 26 marzo de 2019 firmado hasta el 10 de abril en cobra carta de aprobación de 27 de marzo
11402025061	ALEXANDRA MARIA BELLO ZUNIGA	38.640.000	16/04/2019	Propuesta de pago del 3 de abril y carta de aprobación del 17 de abril, diez días posteriores

11402005638	DAYANNA BEATRIZ VARELA PADILLA	20.928.000	29/04/2019	propuesta de pago del 26 de abril y carta de aprobación del 6 de mayo
11402045638	CARLOS ANDRES FERRER MADRID	5.650.000	06/05/2019	Negociación aprobada en el comité de Vicepresidencia 025 del 6 mayo de 2019, y la fecha de la carta de aprobación es del 15 de abril y la propuesta de pago es del 3 de abril de 2019.
11402043227	ARNALDO ANDRES BRU VASQUEZ	600.000	09/05/2019	Grabación de llamada sin fecha y hora de negociación, la captura de estado de deuda se registra el 10 de mayo fecha posterior a la fecha de aprobación de la carta la cual indica ser del 9 de mayo
11402001427	BIANCA VANESSA LUBO ROBLES	17.460.000	10/05/2019	propuesta de pago de 30 de abril con carta de aprobación del 10 de mayo
11402026636	LUIS ALBERTO ARAGON SORIANO	10.548.000	10/05/2019	propuesta de pago de 30 de abril con carta de aprobación del 10 de mayo
11402013096	ORLANDO ALBERTO GALLARDO ISAZA	11.990.000	17/05/2019	grabación de llamada sin identificación de fecha y hora, se indica que la llamada es el 11 de mayo y la captura del valor de la deuda el 14 de mayo y aprobación el 20 de mayo
11402007456	MARIO ALBERTO MARTINEZ VEGA	11.515.000	17/05/2019	grabación de llamada sin identificación de fecha y hora, se indica que la llamada es el 11 de mayo y la captura del valor de la deuda el 16 de mayo y aprobación el 20 de mayo
72506002690	ARRIETA ORTIZ TATIANA ISABEL	2.354.870	11/06/2019	se carga carta de aprobación de la segunda negociación con referencia a la Negociación 1
11402003817	DIANA ALEXANDRA PADILLA GOMEZ	1.850.000	15/06/2019	Formato de propuesta con fechas diferentes de elaboración 19 de junio y recibo 15 de junio, carta de aprobación del 19 de junio