

INFORME DE AUDITORÍA

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

INFORME PRELIMINAR: 31/08/2021 **INFORME DEFINITIVO:** 20/09/2021

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 Andina 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 Andina, 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 Andina, 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 Andina 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 2 al 31 de agosto de 2021.

4. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Para realizar la etapa de ejecución de la auditoría, el equipo auditor determinó la muestra aleatoria que fue solicitada al líder del proceso responsable así:

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

BASE			MUESTRA			
Propiedad	Cantidad	Valor	%	Cantidad	%	Valor
CISA	14	3.311.405.954	100%	14	100%	3.311.405.954
SAE	146	33.178.040.269	28%	41	80%	26.482.752.990
TOTAL	160	36.489.446.223	48%	55	96%	29.794.158.944
TOTAL, MUESTRA				34%		82%

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

RANGO	CANTIDAD	VALOR	MUESTRA		
			%	CANTIDAD	VALOR
Sup 100 MM	6	895.139.157	100%	6	895.139.157
Entre 50 y 100 MM	7	490.526.961	100%	7	490.526.961
Entre 10 y 50 MM	215	3.568.250.305	100%	150	2.445.339.243
Entre 5 y 10 MM	290	2.037.196.556	60%	174	1.348.350.148
entre 1 y 5 MM	645	1.598.673.996	60%	325	816.087.088
inferior a 1 MM	297	169.384.364	70%	137	69.383.187
TOTAL	1460	8.759.171.339		799	6.064.825.784
				55%	69%

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

4.1. REUNIÓN DE APERTURA.

Siendo las 10:30 am, del día 5 de agosto 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 Andina 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 Andina correspondiente a la auditoría interna de Gestión realizada a la vigencia 2018, evidenciando que este presenta un avance del 21% el cual tiene (11) once acciones pendientes de cierre así:

N°	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO U OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN ACCIÓN A REALIZAR	DESCRIPCIÓN DE LA META
H 5.1	5.1 Evaluados los acuerdos de normalización de cartera se evidenció que los documentos de las normalizaciones no se encuentran incluidas en las carpetas comerciales del cliente incumpliendo lo establecido en el numeral 5.2.1 Atribuciones y competencias por monto de la CN 100, que establece que la "Carpeta Comercial" de los clientes deberá contener toda la información comercial, financiera y jurídica de los mismos.	Mensualmente se realizará el archivo de todos los acuerdos de normalización en las respectivas carpetas comerciales de los clientes, para garantizar que esta cuenta con toda la información del cliente.	Totalidad de los acuerdos de normalización de cartera archivados en cada una de las carpetas de los clientes.
H 5.3	5.3 Evaluado el inmueble correspondiente al ID 18648 se evidenció que la sesión del comité de aprobación excedió los dos días posteriores a la finalización de la puja incumpliendo así lo establecido en el numeral 4.3.4.1 de la circular normativa 005.	Revisión de encargos: se solicitará a la gerencia de la sucursal Medellín que los encargos requeridos para la realización de los comité, sean cubiertos por colaboradores de la misma sucursal para garantizar el cumplimiento de los tiempos.	Número de comités de aprobación entre los 2 días a la finalización de la puja / Total de comités de aprobación
H 5.4	5.4 Evaluada la documentación que hace parte de las carpetas determinadas en la muestra se evidenció que estas se encontraban mal foliadas, sin foliar, mal archivadas y carpetas sin marcar incumpliendo lo establecido por la ley 594 de 2000 y sus modificaciones; así mismo se evidencia un retroceso de la gestión documental en relación con el plan de mejoramiento archivístico el cual ya fue cumplido por la institución.	Para las carpetas SAE, se procederá una vez se reciba el inmueble, a marcar debidamente la carpeta, a foliar los documentos ya existentes, para dejar la carpeta de acuerdo con la definición normativa.	Totalidad de carpetas sae foliadas y organizadas
OBS 6.1	6.1 Se observó que la gerencia de cartera durante la vigencia 2018, emitió diferentes brigadas, cuya periodicidad en ocasiones sobreponía una entre otra lo que genera un posible riesgo y confusión para los operadores de las sucursales conllevando a realizar negociaciones aplicando políticas que no correspondían al mes de la radicación de la oferta.	Se remitirá correo electrónico a la Gerencia Nacional de Cobranza para efectos que se evalúen las observaciones de la Auditoría.	Remisión de correo electrónico

OBS 6.10	6.10 Se observó que los documentos de los inmuebles se encuentran sin archivar ni foliar lo que incrementa el riesgo de pérdida de información.	Se procederá archivar los documentos existentes de los procesos de venta de inmuebles de la SAE, se continuará enviando como mínimo una vez al mes insertos al proveedor de archivo para que sean insertadas en las respectivas carpetas	Documentos SAE archivados en carpetas y foliados
OBS 6.2	6.2 Se observó que las políticas transitorias de cartera aprobadas en la entidad en ocasiones citan la normatividad interna como referencia para la solicitud de documentos para la negociación, validada la norma interna por el equipo auditor esta difiere de la política generando confusión en la aplicación de la misma.	Se remitirá correo electrónico a la Gerencia Nacional de Cobranza para efectos que se evalúen las observaciones de la Auditoría.	Remisión de correo electrónico
OBS 6.4	6.4 Se observó que la comunicación que emite el aplicativo cobra para los acuerdos denominados preaprobados no cuenta con la imagen corporativa de la entidad actualizada.	Se remitirá correo electrónico al funcionario encargado de las correcciones en el aplicativo COBRA para efectos que se evalúen las observaciones de la Auditoría	Remisión de correo electrónico
OBS 6.5	6.5 Se observó que no se capacita a los funcionarios de la sucursal frente a las actuaciones y procedimientos a atender de las áreas transversales de la entidad como lo es el SIU, lo que conlleva a generar incumplimientos y errores relacionados con estos procedimientos. Así mismo verificada las capacitaciones realizadas a los servidores públicos de la sucursal durante la vigencia 2018 se observó que fueron pocas las capacitaciones dadas a los funcionarios relacionadas con la misión institucional, teniendo en cuenta que el PIC es una herramienta que permite fortalecer el desarrollo permanente de los servidores públicos durante su vida laboral en la institución.	Establecer un plan de capacitaciones de acuerdo con las necesidades de la Sucursal y enviarlo a Dirección General para que sea incluido en el plan general de capacitaciones para el 2020.	Enviar correo electrónico con las necesidades de capacitación de la Sucursal a la Gerencia de recursos para que se tengan en cuenta y así se incluyan en el plan general de capacitaciones para el 2020

OBS 6.6	6.6 Se observó que el aplicativo de cartera presenta deficiencias en la información que refleja una vez se han realizado los acuerdos o los comités, y que se eliminan los acuerdos iniciales al momento de presentarse una ratificación lo que no permite tener trazabilidad de las negociaciones tal como se detalla en el numeral 4.6.3 literal a del presente informe.	Se remitirá correo electrónico al funcionario encargado de las correcciones en el aplicativo COBRA para efectos que se evalúen las observaciones de la Auditoría.	Remisión de correo electrónico
OBS 6.7	6.7 Se observó que la sucursal conserva la documentación física de las negociaciones de cartera por periodos superiores a los 6 meses y no la envía a incorporar en las carpetas del cliente en el archivo central, lo que genera desorden administrativo y sobre costo para la entidad.	Mensualmente se realizará el archivo de todos los acuerdos de normalización en las respectivas carpetas comerciales de los clientes, para garantizar que esta cuenta con toda la información del cliente.	Totalidad de los acuerdos de normalización de cartera archivados en cada una de las carpetas de los clientes.
OBS 6.8	6.8 En la evaluación de las normalizaciones de cartera se observó que se han creado hasta cinco carpetas en el archivo central para el mismo cliente aun cuando no superan los 50 folios cada una incrementando los costos por custodia para la entidad.	Unificar carpetas requeridas al custodio que evidencien dicha situación, validando que correspondan al mismo origen de la cartera, validando que no superen los 200 folios, lo que conllevaría a la eliminación de una o más carpetas, evitando así sobre costos a la entidad.	Unificación de carpetas cuando se evidencie tal situación.

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

HA 5.1.- OBS 6.7 y OBS 6.8 Las políticas internas de CISA establecieron que la documentación de los clientes deberá ser adjuntada en el aplicativo para la gestión de cartera COBRA, **Cierra el Hallazgo y las Observaciones.**

HA 5.3 y HA 5.4. En la evaluación realizada se observó que se siguen presentando las mismas debilidades señaladas en los hallazgos, por lo que las acciones establecidas para estos hallazgos no fueron efectivas y **se mantienen los Hallazgos.**

Observación 6.1 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 6.10 Evaluada la documentación de la comercialización de los inmuebles se observó que se encuentran archivadas en carpetas por ID. **Se Cierra la Observación.**

Observación 6.2 se observó en las políticas emitidas de la vigencia 2019 y 2020 que no se cita normatividad interna aplicar, **Se Cierra la Observación.**

Observación 6.4 se observó que las comunicaciones de los acuerdos denominados preaprobados se encuentran acorde con la imagen institucional actual. **Se Cierra la Observación.**

Observación 6.5 se observó que se sigue presentando desconocimiento por parte de los funcionarios de los temas transversales de la entidad. **No se cierra la Observación.**

Observación 6.6 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, 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 Andina, 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 Andina 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
	23	18	41

De los cuarenta y uno (41) riesgos evaluados la Zona Andina 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 donde su ejecución fue del 0% durante la vigencia 2020.

Por lo anterior es necesario que la Zona Andina 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 Andina, cuenta con los siguientes indicadores asociados directamente a su gestión en el aplicativo ISolucion así:

4.4.1. Cumplimiento de metas de recaudo Zona Andina

Indicador con una periodicidad de medición trimestral y una meta del 85%, evaluadas las vigencias 2019 y 2020, la Zona Andina presentando los siguientes resultados:

TRIMESTRE	2019	2020
I trimestre	118%	109%
II trimestre	114%	87%
III trimestre	111%	88%
IV trimestre	101%	82%

En el IV trimestre de la vigencia 2020 se observó en el aplicativo ISOlucion que no se registraron acciones correctivas para subsanar el incumplimiento durante este trimestre.

Así mismo se evidenció que la medición realizada no corresponde a la fórmula establecida por el indicador que está dada en el (Recaudo de Cartera Trimestral /Presupuesto de cartera Trimestral) * 100 y la descripción de la medición indica que es el recaudo acumulado, evaluación que no permite tener precisión en la medición del indicador.

4.4.2. Gestión de contactabilidad al portafolio Zona Andina

Indicador creado en abril de 2020, con una periodicidad de medición trimestral y una meta del 90%, evaluada la vigencia 2020, la Zona Andina presentó los siguientes resultados:

- II trimestre 99%
- III trimestre 89%
- IV trimestre 100%

Al no cumplirse la meta durante el tercer trimestre se generó la acción correctiva #1152, estableciendo como actividades de cumplimiento las mismas que hacen parte de la fórmula o medición del indicador.

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 meta de 90% con tendencia negativa y una frecuencia de medición mensual y a partir de octubre de 2020 el indicador fue ajustado determinando una medición trimestral y una meta de 25, durante la vigencia 2019 y 2020 la Zona Andina participó de la siguiente manera:

Vigencia 2019

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
13%	131%	41%	25%	11%	23%	56%	47%	40%	57%	93%	57%

Vigencia 2020

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT - DIC
92%	96%	16%	40%	35%	35%	58%	62%	75%	No se indica el nivel de cumplimiento

La fórmula del indicador es la siguiente *“Ejecución trimestral de gastos/ Presupuesto anual de gastos) * 100”* es necesario analizar los periodos de tiempo estableciendo una misma unidad de medida tanto en el numerador como en el denominador de la fórmula a fin de tener una coherencia en la medición que sea objetiva y precisa.

4.4.4. Aprobación Venta de Inmuebles

Indicador creado en el mes de octubre de 2020, con una periodicidad de medición trimestral y una meta del 90%, donde la zona Andina presentó un cumplimiento del 96% en el cuarto trimestre; 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.

4.4.5. Cumplimiento presupuesto de promesas

Indicador creado en el mes de octubre de 2020, con una periodicidad de medición mensual y una meta del 90%, durante el trimestre octubre- diciembre de 2020, la Zona Andina presentó la siguiente ejecución:

- Octubre de 2020: No tenía presupuesto asignado
- Noviembre de 2020: 500 %
- Diciembre de 2020: 62%

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%, durante el trimestre octubre- diciembre de 2020, la Zona Andina no tenía asignada meta presupuestal de escrituración sin embargo presentó ejecución así:

- Octubre de 2020: 2.563 MM
- Noviembre de 2020: 254 MM
- Diciembre de 2020: 69%

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 Andina presenta el siguiente cumplimiento:

- Octubre de 2020: 0%
- Noviembre de 2020: 9%
- Diciembre de 2020: 64%

Verificada la hoja de vida del indicador se observó que la formula está dada en número de inmuebles y la medición por Zonas se realiza en porcentaje lo que no concuerda con lo establecido en la formula, así mismo no se generaron acciones correctivas en relación con el no cumplimiento de metas.

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 realizó en los términos indicados en la formula ni atendiendo lo establecido en la observación de la ficha del indicador que señala, la medición debe realizarse por Zonas, situación corregida para la medición realizada en la vigencia 2021.

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 Andina presentó un cumplimiento del 100%.

Igualmente, la Zona Andina hace parte de las actividades que son insumo de los siguientes indicadores del proceso de Gestión Jurídica del Negocio, no obstante, al ser indicadores consolidados no detallan el cumplimiento de cada Zona.

- Auditorias procesales de Inmuebles
- Conceptos gestionados para InmueblesTendencia
- Judicialización de obligaciones
- Desembargo de cuentas bancarias
- Tiempos de Respuesta para la elaboración de Conceptos de Cartera

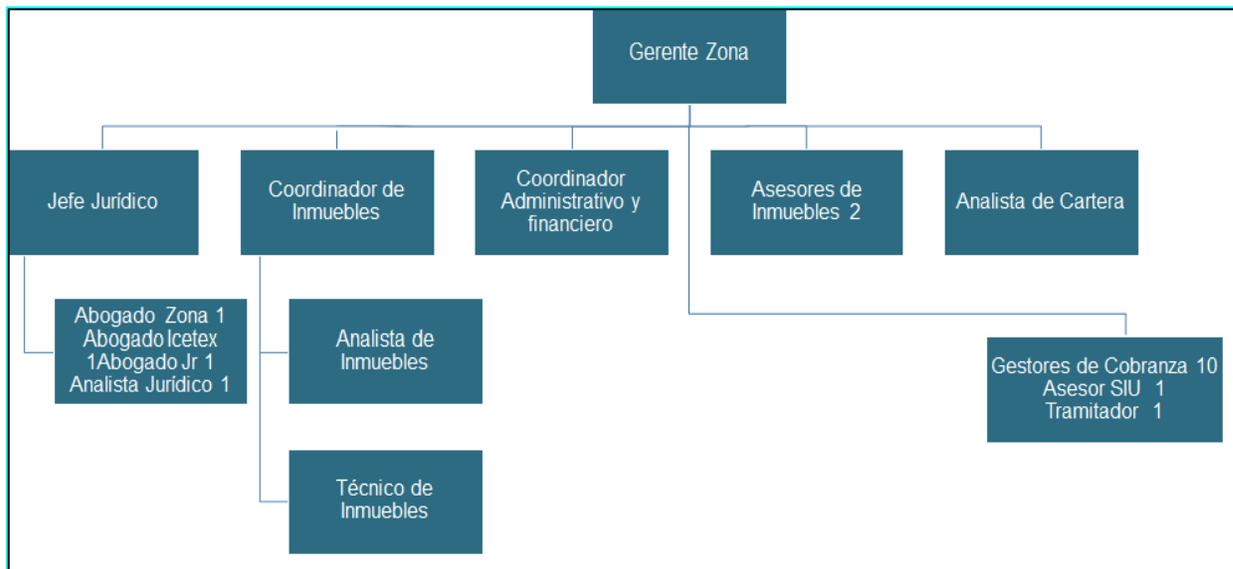
Los indicadores de Gestión son concebidos como herramientas de medición que permiten generar alertas y diseñar acciones ante las desviaciones buscando minimizar el impacto en los objetivos institucionales, al tener indicadores consolidados y no individuales al momento de presentarse un incumplimiento 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 ANDINA

La Zona Andina 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 – 11
- c. Contrato a término fijo – 3
- d. Contrato Estado Joven (6 meses) – 1



Fuente: Gerencia de Recursos -agosto 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 Andina 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 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 Andina, 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.

De la misma manera se evaluó el conocimiento referente a riesgos y gestión documental, presentando desconocimiento en un 90% de los funcionarios.

Lo anterior, aun cuando las áreas responsables de su implementación han realizado la divulgación, sensibilización, socialización y capacitación relacionada con el Modelo observándose la falta de compromiso e interiorización del Modelo, lo que incide en el

principio de autocontrol de varios servidores públicos de la Zona Andina, 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.

Para las vigencias 2019 y 2020 se registraron un total de 37 PQRD'S en la Zona Andina, clasificadas por tipología así:

VIGENCIAS 2019 Y 2020	
TIPOLOGÍA	CANTIDAD
APLICACIÓN DE PAGOS	1
DEVOLUCIONES DE SALDO	2
REQUERIMIENTOS DE INMUEBLES	30
TERMINACIÓN DE PROCESOS	2
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	2
TOTAL	37

Evaluado el cumplimiento de los términos y la gestión de las PQRD'S establecidos en la Circular Normativa N°005 “Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Trámites y Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de los Clientes” se observó lo siguiente:

NÚMERO ZEUS	FLUJO	OBSERVACIONES
427753	REQUERIMIENTOS DE INMUEBLES	Solicitud tramitada extemporáneamente 24 días hábiles después de radicada la solicitud por el peticionario
451377	REQUERIMIENTOS DE INMUEBLES	Solicitud tramitada extemporáneamente 18 días hábiles después de radicada la solicitud por el peticionario
457041	REQUERIMIENTOS DE INMUEBLES	Solicitud tramitada extemporáneamente 110 días hábiles después de la respuesta parcial generada
477530	REQUERIMIENTOS DE INMUEBLES	Solicitud tramitada extemporáneamente 46 días hábiles después; no se adjunta soporte de la fecha de remisión de la respuesta al peticionario, se adjunta respuesta en Word.

4.8. GESTIÓN DE LA ZONA ANDINA

Se verificó la gestión de la Zona Andina mediante el cumplimiento de las metas establecidas para la normalización de cartera, la comercialización de inmuebles y la generación de nuevos negocios durante las vigencias 2019 y 2020, las cuales tiene un impacto directo en las metas del plan estratégico de la entidad evidenciando lo siguiente:

Inmuebles

PROMESAS			
MES	PPTO 2019	EJECUCION	%
ENERO	521	82	16%
FEBRERO	527	1.215	231%
MARZO	13.263	1.046	8%
ABRIL	2.286	274	12%
MAYO	3.970	0	0%
JUNIO	3.587	918	26%
JULIO	3.189	1.353	42%
AGOSTO	18.800	5.058	27%
SEPTIEMBRE	3.102	976	31%
OCTUBRE	1.745	251	14%
NOVIEMBRE	4.287	0	0%
DICIEMBRE	2.125	453	21%
TOTAL	57.402	11.626	20%

PROMESAS			
MES	PPTO 2020	EJECUCION	%
ENERO	0	471	
FEBRERO	0	586	
MARZO	0	1039	
ABRIL	865	2079	240%
MAYO	704	1.016	144%
JUNIO	704	1031	146%
JULIO	0	375	#¡DIV/0!
AGOSTO	0	1441	#¡DIV/0!
SEPTIEMBRE	1.616	651	40%
OCTUBRE	0	1.538	
NOVIEMBRE	2.778	13901	500%
DICIEMBRE	2.778	1.725	62%
TOTAL	9.445	25.853	274%

ESCRITURAS			
MES	PPTO 2019	EJECUCION	%
ENERO	110	0	0%
FEBRERO	2.337	30	1%
MARZO	0	9	
ABRIL	0	94	
MAYO	13.791	2.967	22%
JUNIO	1.349	0	0%
JULIO	1.726	14.164	821%

ESCRITURAS			
MES	PPTO 2020	EJECUCION	%
ENERO	0	0	
FEBRERO	0	114	
MARZO	716	0	0%
ABRIL	0	164	
MAYO	1.367	0	0%
JUNIO	0	439	
JULIO	865	1.331	154%

AGOSTO	3.107	405	13%
SEPTIEMBRE	2.332	69	3%
OCTUBRE	1.782	1.711	96%
NOVIEMBRE	6.399	737	12%
DICIEMBRE	1.650	5.840	354%
TOTAL	34.583	26.026	75%

AGOSTO	704	588	84%
SEPTIEMBRE	704	798	113%
OCTUBRE	0	2.563	
NOVIEMBRE	0	254	#¡DIV/0!
DICIEMBRE	1.616	1.122	69%
TOTAL	5.972	7.373	123%

Fuente: Gerencia Zona Andina-Agosto 2021

Recaudo de cartera

MES	PPTO 2019	EJECUCION (MM)	% EJECUCIÓN
ENE	\$ 171,1	\$ 206,4	121%
FEB	\$ 182,9	\$ 227,0	124%
MAR	\$ 287,6	\$ 326,4	113%
ABR	\$ 225,2	\$ 299,2	133%
MAY	\$ 309,9	\$ 345,8	112%
JUN	\$ 382,0	\$ 330,2	86%
JUL	\$ 326,7	\$ 421,2	129%
AGO	\$ 349,7	\$ 427,3	122%
SEP	\$ 421,4	\$ 350,1	83%
OCT	\$ 407,2	\$ 377,5	93%
NOV	\$ 449,9	\$ 269,7	60%
DIC	\$ 487,4	\$ 418,3	86%
TOTAL	\$ 4.001,0	\$ 3.999,2	100%

MES	PPTO 2020	EJECUCION (MM)	% EJECUCIÓN
ENE	\$ 299,5	\$ 366,3	122%
FEB	\$ 339,7	\$ 325,8	96%
MAR	\$ 410,5	\$ 277,9	68%
ABR	\$ 405,6	\$ 246,1	61%
MAY	\$ 405,6	\$ 318,6	79%
JUN	\$ 392,0	\$ 262,9	67%
JUL	\$ 348,2	\$ 387,1	111%
AGO	\$ 445,1	\$ 356,6	80%
SEP	\$ 404,2	\$ 315,2	78%
OCT	\$ 470,1	\$ 228,0	49%
NOV	\$ 480,8	\$ 234,2	49%
DIC	\$ 440,5	\$ 515,6	117%
TOTAL	\$ 4.841,9	\$ 3.834,1	79%

Fuente: Gerencia Zona Andina Agosto 2021

Soluciones para el Estado

cifras en millones de pesos

GENERACIÓN DE INGRESOS	LINEA DE NEGOCIO	SUCURSAL MEDELLIN	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	META AÑO 2020
	CARTERA	META		0	0	0	1	5,058	5,756	1,551	3,844	3,320	3,796	3,591	7,709
Ejecución			0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% cumplimiento			0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

INMUEBLES	META	0	0	0	643	2	1,7	442	237	530	300	575	1,194	7,621
	Ejecución	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	% cumplimiento	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Fuente: Gerencia Zona Andina-Agosto 2021

MOVILIZACIÓN DE ACTIVOS	LINEA DE NEGOCIO	SUCURSAL MEDELLIN	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	META AÑO 2019
			CARTERA	META	0	5.000	15.000	5.000	0	15.000	0	0	30.000	1.500	50.000
	Ejecución	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
	% cumplimiento	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	INMUEBLES	META	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ejecución	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	% cumplimiento	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	COMERCIALIZACIÓN INMUEBLES	META	0	0	2.000	0	1.000	15.000	0	1.200	0	0	0	0	19.200
	Ejecución	1.315	0	0	0	0	0	0	0	21.276	0	0	20.840		43.431
	% cumplimiento	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	226%
	OTRAS LÍNEAS (Cartera Administrativa Isvimed)	META	3.400	0	0	500	0	0	3.400	0	0	0	500		7.800
	Ejecución	3.080	3.020	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		6.100
	% cumplimiento	91%		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	78%

Fuente: Gerencia Zona Andina-Agosto 2021

La información anterior evidencia que la gestión de la Zona Andina 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, la vigencia 2020 la gestión realizada con los inmuebles mejoró respecto a la vigencia 2019, no obstante, la gestión para la Generación de inventarios presenta un cumplimiento del 0%, en la vigencia 2020, lo que impacta negativamente los objetivos de la zona e institucionales.

Por consiguiente, es necesario que la Zona Andina 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

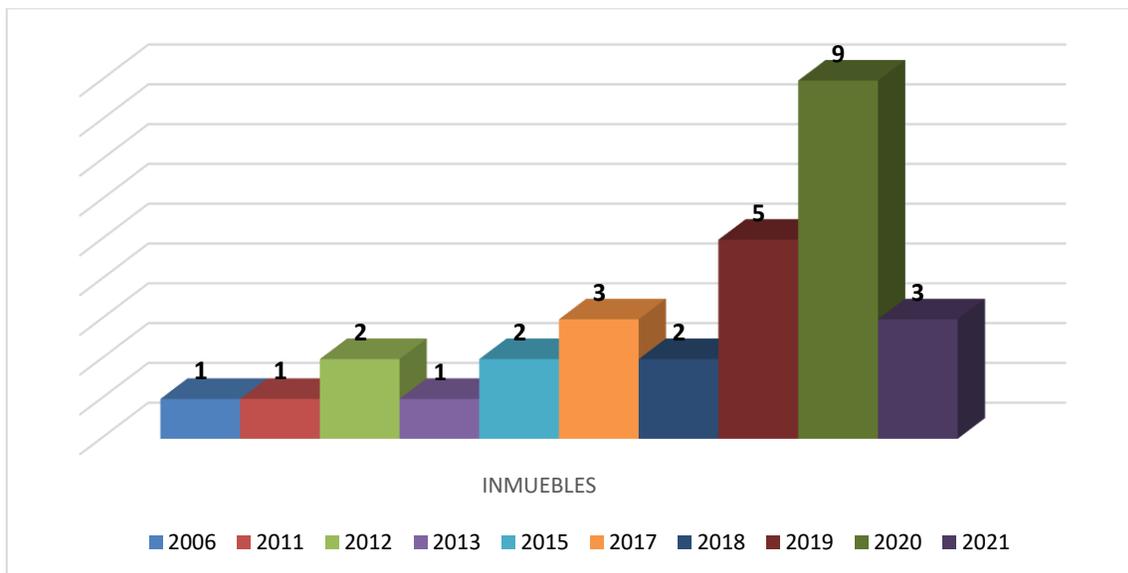
4.9.1. Inventario de Inmuebles

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 Andina tiene una participación en el inventario de CISA del 9%, siendo la zona con menos inventario en la Entidad, el portafolio a 31 de julio de 2021 se encuentra compuesto de la siguiente manera de acuerdo con su estado y disponibilidad:

ESTADO	INMUEBLES
Comercializable	46
No Comercializable	29
Tramite De Venta	15
Total	90

ESTADO	INMUEBLES
Alistamiento	8
Comercializable	5
Comercializable con Restricción	34
Comercializable Terceros	7
No Comercializable Terceros	16
Saneamiento	5
Tramite de Venta	12
Tramite de Venta Terceros	3
TOTAL	90

De la anterior composición se observa que 29 inmuebles no comercializables equivalente al 32% de los inmuebles del inventario de la Zona Andina, se encuentran con limitaciones para la comercialización presentando un estado de alistamiento (9 inmuebles), saneamiento (5 inmuebles) y no comercializable terceros (15), verificada la antigüedad de los inmuebles que se encuentran en los estados antes citados se evidenció que el 41%, (12 de 29) fueron ingresados entre los años 2006 y 2018 a la entidad, tal como se detalla a continuación.



De los inmuebles en estado “No comercializable terceros” se observó que la causa por la cual no se encuentran disponibles para comercializar es por vencimiento de los avalúos que para algunos casos fue desde la vigencia 2019 y 2020.

La anterior información incide en la toma de decisiones por parte de la Zona Andina para sanear los inmuebles, dado que esta no ha sido efectiva, lo que ocasiona pérdida 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, escriturados y registrados y aun no se ha realizado la entrega física del inmueble, igualmente se observó que dos inmueble registran en la pestaña “Proceso de Venta” del módulo comercial del aplicativo Olympus como entregados, y no se ha actualizado su estado apareciendo aun como “Estándar de CISA” y no “Excluidos del Inventario”. Tal como se detalla a continuación.

INMUEBLE	OBSERVACIÓN
17026	Fecha de Registro febrero 2020
17366	Fecha de Registro marzo 2021
17377	Fecha de Registro mayo 2021

18724	Fecha de Registro mayo 2021
18723	Fecha de Registro junio 2021
18717	Fecha de Registro junio 2021
18716	Fecha de Registro junio 2021
18691	Fecha de Registro junio 2021
18636	Fecha de escritura julio 2021
17160	Fecha de entrega física mayo 2021
18715	Fecha de entrega física junio 2021
18692	Fecha de entrega física agosto 2021

Sí bien los inmuebles detallados en el cuadro anterior no cuentan con amplios periodos de tiempo en este estado con excepción del ID 17026 que supero el año desde su registro, es necesario dar celeridad a la culminación del proceso de venta, por cuanto al permanecer estos inmuebles en poder de CISA generan gastos e incertidumbre del cobro de los mismos como es el caso del ID 17026 que por concepto de vigilancia entre el periodo marzo a julio 2020 (periodo posterior a la venta) CISA canceló \$28.777.280.

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.

4.9.2. 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's 18722 - 18712 - 18709 - 18710 - 18714 - 18713 (se realizó una sola negociación), (vendidos en julio de 2019).

- a. No se observa el sobre de radicación de oferta original, se aportan sobres en fotocopias.
- b. El FOC no indica las fechas de pago y el del ID18713 se encuentra en fotocopia.

- c. Los radicados de las ofertas son del 4-jul- 2019, entre las 3:13:34 y 3:13:54 y la Puja es habilitada el 5 de julio de 2019, a las 8:00 am. sin observarse la justificación, incumpliendo lo establecido en el numeral 4.3.4.2 de la circular normativa 069.
- d. Carpetas que no cumplen con lo establecido en la CN 023, dado que contienen más de 200 folios.

ID 18711 (vendido en julio de 2019)

- a. No se observa el sobre original de la radicación de la oferta, se aporta sobre en fotocopia.
- b. El FOC no indica las fechas de pago
- c. La carta de aprobación con fecha 12 de julio 2019, indica errada la fecha de radicación de la propuesta señalando que fue **el 4 de julio de 2018**.

ID17366 (vendido en mayo de 2020)

- a. Comité de Presidencia No. 21 del 12 de mayo de 2020 aprueba la excepción de los Intereses – **25 días hábiles posteriores a la sesión del Comité de Zona**
- b. Carpeta que no cumple con lo establecido en la CN 023 puesto que contiene más de 200 folios y se desprendieron los documentos aportados.

ID 18724 (vendido en mayo de 2020)

- a. No se observa el sobre original de la radicación de la oferta, se aporta sobre en fotocopia.
- b. El FOC no registra las fechas de pago.
- c. No se evidencia documentalmente la sesión del Comité de Zona
- d. Carta de aprobación con fecha 28 de diciembre 2020
- e. Las consignaciones del 4 enero de 2021 por \$6.870.000 y 10 de abril de 2021 por \$61.830.000 son ilegibles.
- f. Promesa firmada el 4 de enero de 2021 con presentación de reconocimiento de firma el 21 de enero de 2021, los dos otro sí firmados reconocen como fecha de firma el 21 de enero de 2021.
- g. Carpeta que no cumple con lo establecido en la CN 023 puesto que contiene más de 200 folios.

ID 18652 (vendido en marzo de 2019)

- a. No se observa el sobre original de la radicación de la oferta, se aporta sobre en fotocopia.
- b. El FOC no registra fecha de diligenciamiento.
- c. Carta de aprobación con fecha 11 de marzo 2019 presenta error en la definición de la fecha de la sesión del Comité se indica “**07 de 4 de marzo de 2019**”
- d. Se otorgo Poder Especial para firma de escritura al señor Daniel Ricardo Arias el cual se encontraba vinculado con CISA como tramitador para la Zona Andina por intermedio de la Temporal SERVI INDUSTRIALES, incumpliendo lo establecido en el numeral **4.7 Escrituración** de la Circular Normativa 069 versión 117 indica lo siguiente: *“estará facultado para la firma de la escritura el Gerente de la Zona; sin embargo el Jefe Jurídico y el Coordinador de inmuebles podrán suscribir escrituras de compraventa con el poder otorgado por CISA.”*

ID 19180 (vendido en marzo de 2019)

No se evidencia el sobre soporte de radicado de la oferta.

- a. Carta de aprobación con fecha 02 de enero de 2020 – 5 días posteriores a la sesión del comité de aprobación.
- b. Se aporta correo de aprobación de la secretaria de suministros y servicios del Municipio de Medellín sin fecha, que indica establecer fecha y hora para la firma de la Promesa, no se evidencia correo de respuesta por parte de CISA, la promesa es firmada el 1 de junio de 2020 – 6 meses después de realizada la oferta.
- c. No se evidencia soporte en OLYMPUS del plan de pagos.
- d. Escritura 1011 del 18 de junio de 2020 Notaria 5ta del círculo de Medellín – Antioquia, escritura firmada **4 días hábiles posteriores** a lo establecido en la Promesa de Compraventa que estableció como fecha de firma 11 de junio de 2020 y no se evidencia OTRO SI modificadorio.

ID 19175 y 18984 (se realizó una sola negociación), (vendidos en diciembre de 2019).

- a. Sin observaciones

ID CISA 17370 (vendido en julio 2020)

- a. El reporte de pujas indica que la abrió el 30 de junio de 2020, el formato de oferta 9 de junio de 2020 y el radicado del sobre es del 18 de junio de 2020.
- b. La ficha de oferta comercial es ilegible
- c. La comunicación de aceptación indica que la oferta es radicada el 18 de junio de 2020
- d. La señora fue desalojada, con documentos de propiedad falsos, se inició proceso judicial en el cual el juez falla a favor de CISA quien es el propietario del bien, no obstante, comercialmente no fue aprobada la oferta del cliente por cuanto ya no acreditaba la posesión del inmueble, una vez indagado el estado del proceso de conciliación con el cliente el coordinador de inmuebles notifica que se realizará conciliación el 17 de noviembre de 2021.

4.9.3. 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 Andina entre el 1 de enero de 2019 y 31 de diciembre de 2020, evidenciando lo siguiente:

ID SAE 20586 / ID CISA 1098 (vendido en diciembre de 2020)

- a. No se observó el acta del comité de aprobación.
- b. La comunicación de aprobación tiene fecha 18 de diciembre de 2020 y la promesa es firmada el 28 de enero de 2021.
- c. No se evidenció la escritura de compra - venta.

ID SAE 24532 / ID CISA 5532 (vendido en diciembre de 2020)

- a. No se registra la puja de este inmueble en el informe de pujas.
- b. La cláusula sexta de la promesa de compraventa, no es clara en establecer la fecha de firma de la escritura puesto que indica que se realizara tres días posterior a la validación del 100% del pago del inmueble, no obstante, en esa misma clausula establece como fecha el 26 de marzo de 2021.
- c. No se evidencio la Escritura Pública.
- d. La promesa es firmada 10 días hábiles posterior al envió de la carta de aprobación

ID SAE 20471- 20472 - 20470- 20469 / ID CISA 997 – 996 - 998- 999 (vendido en octubre de 2020)

- a. La cláusula sexta de la promesa de compraventa no es clara en establecer la fecha de firma de la escritura puesto que indica que se realizara tres días posterior a la validación del 100% del pago del inmueble, no obstante, en esa misma cláusula establece como fecha el 25 de febrero de 2021.
- b. Se evidencio otro sí N° 1 y N°2 de la promesa de compraventa sin firma del representante de la SAE y de fecha 25 de febrero, y 28 de mayo de 2021, modificando la cláusula sexta ampliando la fecha de escritura hasta el 28 de mayo y 25 de junio de 2021, respectivamente y en ambos casos la cláusula enuncia que la firma de la promesa se realizara tres días posterior a la validación del 100%

ID SAE 21976 / ID CISA 2509 (vendido en octubre de 2020)

- a. Se evidenció que los cuatro Otrosí modificatorios de la promesa de compraventa no se encuentran suscritos por las partes.

ID SAE 20435- 20436 - 20437/ ID CISA 951- 952- 953 (vendido en junio de 2020)

- a. Se evidenció que el acta MED SAE 26- 2020 aprueba para la comercialización de estos inmuebles dos oferentes en primera y segunda opción.
- b. No se observa la causa por la cual el inmueble es adjudicado a la segunda opción de venta citada en el acta de aprobación.

ID SAE 20397- 20398 / ID CISA 920- 921 (vendido en octubre de 2020)

- a. Se evidenció que el acta MED SAE 21- 2020 aprueba para la comercialización de estos inmuebles dos oferentes en primera y segunda opción.
- b. Se evidenció que los cuatro Otrosí modificatorios de la promesa de compraventa no se encuentran suscritos por las partes.

ID SAE 19981 / ID CISA 501 (vendido en julio de 2020)

- a. Se evidenció comunicación de CISA al cliente Urbanismo Sostenible S.A, indicando desistimiento por el no pago de las arras, no obstante, no se observó, comunicación del cliente manifestando el desistimiento, por lo anterior la comunicación no debería indicar rechazo o incumplimiento de la negociación.

ID SAE 19985 / ID CISA 509 (vendido en julio de 2020)

- a. No se evidencio la documentación de la comercialización del inmueble que permita validar la negociación realizada.

4.9.4. Observaciones Generales en la Comercialización de Inmuebles SAE

- a. Se observo que para las ofertas presentadas por la página web la Zona Andina conserva como evidencia de la radicación el correo electrónico de notificación de apertura de puja que se genera una vez es incluida la oferta por el cliente, notificación que contiene el ID del inmueble, nombre del oferente, teléfono, valor total de la oferta, fecha de la oferta y hora, no obstante no contiene el detalle de la forma de pago del inmueble lo que no permite validar el cumplimiento de los mismos, así como los datos incluidos en la promesa de compra venta
- b. Se observo que las carpetas digitales no cuentan con una estructura que facilite la consulta de la documentación especialmente cuando se recibe más de una oferta por el inmueble o se presentan ofertas desistidas.
- c. No se observaron las escrituras públicas, así como el acta de entrega física de los inmuebles al cliente.

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 799 acuerdos equivalente al **59%** en cantidad y al **69%** en valor 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:

- a. 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.
- b. 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

Se observo que se registran acuerdos de pago con características de “preaprobados” que son aprobados por “Comité Analista Operador” estamento que no se encuentra definido en la CN 100 numeral 5.2.1 “Estamentos y Atribuciones”, situación reiterativa señalada en auditorias anteriores y de otras Zonas, se indago con el responsable de la Zona y el Gerente de Normalización de Cartera acerca de las acciones implementadas para subsanar esta situación quienes aducen que se encuentra en ajuste el aplicativo COBRA en la definición de los parámetros para la definición de esta funcionalidad, aplicando en ella diversos criterios de aplicación dependiendo la política de cada Cartera, evidenciándose que no han sido efectivas y oportunas para eliminar la causa del hallazgo, así mismo se observó otros estamentos de aprobación como “Comité de Presidencia Manual” “preaprobados” también inexistentes conforme a la normatividad interna de CISA.

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

Evaluados los acuerdos de cartera, se observó lo siguiente:

- a. Los formatos de propuesta de acuerdo para las negociaciones realizadas con posterioridad a la declaratoria del estado de emergencia por causa del Covid-19 no tienen la plantilla de identidad corporativa actualizada, en cumplimiento a los lineamientos establecidos por la entidad en el manejo de la marca CISA.
- b. En los comités de Vicepresidencia y Presidencia se firman extemporáneamente las actas evidenciando entre 2 y 30 días posteriores a la fecha de realizado el Comité.

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

- a. Se observó en 27 acuerdos ausencia de alguno de los documentos soporte de la negociación en la ventana *documentos de la obligación* del aplicativo de apoyo a la gestión de cartera COBRA de conformidad con la nota del numeral 5.2.1 de la Circular Normativa N°100.

Una vez analizada la información suministrada en la mesa de trabajo realizada el día 15 de septiembre de 2021, se procede con el ajuste de este numeral.

OBLIGACIONES	NOMBRE	VALOR ACUERDO	FECHA DE OFERTA	OBSERVACION AUDITORIA
11801005319	OMAIRA GUERRA SALAS	1.891.000	31/08/2020	No se evidenció la carta de aprobación
11801002245- 11801002246	YAMILETH MORENO MENA	1.500.000	17/07/2020	No se evidenció la carta de aprobación
11801002746- 11801002747	LUZ MARINA QUINTERO MARIN	1.054.463	24/11/2020	No se evidenció la carta de aprobación
11801001836	LUZ ADRIANA RIOS TORO	3.000.000	28/12/2020	No se evidenció la carta de aprobación
11801004944	ALDENUR VELEZ TORO	1.280.000	07/11/2019	No se evidenció la carta de aprobación
11801004944	ALDENUR VELEZ TORO	1.280.000	07/11/2019	No se evidenció la carta de aprobación
11402023210	DALIA INES VELEZ RUIZ	2.936.804	04/01/2019	No se evidenció la carta de aprobación
11801001739	FELICITA AMELIA MENDEZ DE PEÑA	800.000	30/11/2019	No se evidencia la carta de aprobación de la negociación en el aplicativo, comité citado el 21 de noviembre y firmado el 30 de noviembre
11402019669	CRISTIAN TORO RIOS	6.300.000	24/04/2020	No se evidenció la carta de aprobación
16401005243	BAYONA TARAZONA YANEIDY	5.000.000	09/10/2020	No se evidenció la carta de aprobación
11801001836	LUZ ADRIANA RIOS TORO	3.000.000	28/12/2020	No se evidenció la carta de aprobación
72506001478	SANCHEZ ECHEVERRI JOSE HERNANDO	2.012.601	14/05/2019	Se carga la negociación dos veces con los mismos documentos y fechas diferentes de comité "analista operador" carta de aprobación con fecha de comité de 14 de mayo de 2019, adicionalmente la carga de aprobación es cargada en el aplicativo

				hasta el 13 de diciembre de 2019 (6 meses después).
72506001478	SANCHEZ ECHEVERRI JOSE HERNANDO	2.012.601	14/05/2019	Se carga la negociación dos veces con los mismos documentos y fechas diferentes de comité "analista operador"
11402020758	SHIRLEY KATHERINE CORREA OSSA	886.000	30/05/2019	se carga la carta de aprobación hasta el 13 de diciembre de 2019 - gestor Erika Mosquera
11402014212	JULIANA ANDREA ANGULO DONCEL	1.150.400	02/03/2020	descripción errada de la documentación se registra carta de aprobación como propuesta de pago, se carga ficha con fecha errada del 2 de marzo de 2020. aprobado analista operador
72506010197	GALEANO HERRERA EDITH ALCIRA DEL S	6.912.846	20/02/2020	Analista operador - Se carga la carta de aprobación en septiembre de 2020 - gestor Yesica ciro
11402023057	CLAUDIA ANGELICA ROJAS NIETO	6.600.000	05/03/2020	Analista operador, se presenta error en la denominación de los documentos se carga como negociación 1 y 2 el mismo documento - gestor Lina marcela Galeano
11402027283	JOHN ALEXANDER HENAO VALENCIA	11.988.000	08/04/2019	Aprobado por comité analista operador, se cargan dos veces las capturas de pantalla con descripción diferente

- b. En 98 clientes se observó que la información registrada en el aplicativo de cartera COBRA relacionada con los datos de género, ocupación, dirección, categoría, comité aprobador de la negociación, entre otros está incompleta o vacía.

| N° OBLIGACION |
|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 11801004151 | 11801000733 | 11402044321 | 11801001364 | 11801003179 | 11402037997 |
| 11801004706 | 11801000733 | 11801005317 | 11801002114 | 11801001150 | 11801001435 |
| 11801002403 | 11801000780 | 11801001436 | 11402044526 | 11801001150 | 11801003684 |
| 11801003499 | 11801004211 | 11801001480 | 11801004381 | 11801001412 | 15702000192 |
| 10664000998 | 11801004240 | 11801001659 | 11801003736 | 11801003003 | 11402000257 |
| 11801004010 | 11801004504 | 11402046220 | 11801001126 | 11402004132 | 11801001515 |
| 11801004814 | 11801003736 | 11801000262 | 11402037439 | 11801003657 | 11402018072 |
| 11801004837 | 11801001480 | 11801002869 | 11801004381 | 11801003657 | 11801000722 |
| 11801000752 | 11801005317 | 11402038009 | 11801001602 | 11801000497 | 11801005115 |

11801005135	11801001659	11801002942	10664001025	11801003951	11801002451
11801002618	11402020077	11801000703	11402020612	11801004961	11801002618
11801000752	11402049074	11801000722	11402020612	11801004410	11801003721
11801002077	11801004410	11801004199	11801003357	11801003787- 11801003788	11801002245- 11801002246
11801004835- 11801004836	11801004826- 11801004827	11801003787- 11801003788	11801003569- 11801003570	11801003920- 11801003921	11801002051- 11801002052
11801003969- 11801003970	11801002245- 11801002246	11801005245- 11801005246	11801004686- 11801004687	11801000744- 11801000745	11801001129- 11801001130
11801000861- 11801000862	11801001564- 11801001565	11801004525- 11801004526	11801004525- 11801004526	11801003864- 11801003865	11801003858- 11801003859
11801002083- 11801002084- 11801002086	11801002083- 11801002084- 11801002086				

- c. Se observaron 39 acuerdos en que las fechas indicadas en la pestaña “*acuerdo*” no coincide con la fecha indicada para el número de Comité de Sucursal o Dirección General, Vicepresidencia y Presidencia en la etiqueta de “*gestión de comités*” del aplicativo de apoyo a la gestión de cartera COBRA.

	OBLIGACIONES	NOMBRE	VALOR ACUERDO	FECHA DE OFERTA
1	11402047584	DIANA CRISTINA GIRALDO ARROYAVE	5.800.000	08/06/2020
2	11801002083- 11801002084-11801002086	LUZ AMPARO SALCEDO DE ALVAREZ	5.200.000	13/04/2020
3	11401013375	MARIA MARGARITA COBA PALMA	5.300.000	07/02/2020
4	11801003920-11801003921	LUIS ROBERTO SANCHEZ	5.832.000	11/02/2020
5	11801001774	MARIA RAMONA BEDOYA LEUDO	2.000.000	14/04/2020
6	11801004587	BORIS ARLEY MEJIA AGUDELO	3.700.000	30/11/2019
7	11801001412	GILMA ROSA RUEDA	4.000.000	12/02/2020
8	11402001103	MARIA CLARA SILDARRIAGA OSPINA	5.015.000	30/11/2020
9	11801001739	FELICITA AMELIA MENDEZ DE PE?A	800.000	30/11/2019
10	10664000998	CONSTRUCTORA EDICIVILES SAS	21.500.000	03/01/2019
11	11402031653	YULY ASTRID CASTANO BOTERO	7.581.600	10/01/2019
12	11402010171	CRISTIAN CAMILO ABELLO AGUDELO	5.652.000	10/01/2019
13	11402007139	LEIDY JHOANA ALZATE HERNANDEZ	11.062.800	10/01/2019
14	11402011060	RAFAEL RICARDO NARANJO PEREZ	6.466.800	10/01/2019
15	11801002452	MARIA GRACIELA ECHAVARRIA DURAN	2.500.000	16/01/2019
16	11801003081-11801003082	MARIA TRINIDAD VILLEGAS	9.500.000	16/01/2019
17	11801005115	CECILIO DE JESUS SEPULVEDA GARCIA	150.000	16/01/2019
18	11402047289	LUIS GIOVANNI ANTE ORTIZ	9.816.000	01/04/2019
19	11402024418	MARIA EUGENIA CONTRERAS LAGARES	7.092.000	01/04/2019

20	11402019103	JENNIFER COHEN ARANGO	11.450.000	01/04/2019
21	72506015390	CIFUENTES HERNANDEZ MARIA DEL ROSARIO	3.150.158	01/04/2019
22	11402036420	OSCAR EDUARDO VALENCIA CANO	6.251.400	22/03/2019
23	11402029930	FABIAN MAURICIO ARIAS VELEZ	15.610.000	22/03/2019
24	11402022270	TATIANA OSPINA RUIZ	7.980.000	19/03/2019
25	11402000257	YINETH QUEJADA BEJARANO	7.560.000	15/03/2019
26	11402040147	LUZ ELENA TREJOS LONDONO	7.440.000	15/03/2019
27	11402030449	KAREN PAOLA LOPEZ MONTENEGRO	9.700.684	12/03/2019
28	11402008410	DAVID LEONARDO JIMENEZ VARGAS	5.303.773	12/03/2019
29	11801003721	ZULEMA VIRGELINA GIRON LEUDO	8.210.000	12/03/2019
30	11801002967-11801002968	GLORIA PATRICIA ECHEVERRI ALVAREZ	2.500.000	12/03/2019
31	11402006120	JUAN DIEGO MALDONADO HENAO	10.800.000	04/03/2019
32	11801004712	HECTOR ORLANDO VELASQUEZ	4.300.000	01/03/2019
33	11402029878	ADRIANA RAMIREZ APONTE	6.100.000	25/02/2019
34	11402036384	DIANA MERCEDES REAL TABARES	950.400	25/02/2019
35	10619000175- 16101003073-16101003074	PUERTA FRANCO ADRIANA ESTELA	18.868.000	18/02/2019
36	11402034743	JOANNE ROSE BENT WELCOME	761.280	12/02/2019
37	11801005269	WILSON MOSQUERA ROBLEDO	5.400.000	03/05/2014
38	11402028264	MAYRA LORENA DELGADILLO OSORIO	6.300.000	29/01/2019
39	11402039248	JULIANA FERNANDEZ ESPINOSA	17.350.000	29/01/2019

- d. Se observo en (5) clientes que se encontraban duplicados en la Base de Datos, no obstante, se evidencia una modificación de la categoría definida en el aplicativo, lo que no permite determinar si la política fue o no bien aplicada.

Numero Identificación	Tipo categoría BD
43676112	A
	C
71492873	AAA
	C
1037570700	C
	B
43573924	B
	C
1065617025	AAA
	C

- e. A continuación, se detallan otras observaciones particulares de cada negociación.

Una vez analizada la información suministrada en la mesa de trabajo realizada el día 15 de septiembre de 2021, se procede con el ajuste de este numeral.

No Obligación	OBSERVACIÓN AUDITORIA
72506019806	la denominación de carta de aprobación corresponde a un correo enviado por el gestor, se aporta otro documento con denominación de carta de aprobación sin firma del Analista de cartera, se cobra honorarios, aunque el pantallazo de cobra dice "No judicializado",
11801003809- 11801003810	aprobado por COMITÉ DE PRESIDENCIA MANUAL el 20 de mayo 2019 firmado en COBRA por Federman Ospina- acuerdo en Ratificación acuerdo 2013
72506000339	cartera banco agrario -carta de aprobación de la negociación es cargada el 13 de diciembre de 2019
11402006853	Propuesta sin fecha de diligenciamiento, comité analista operador
10647000221- 16102001668	propuesta de pago con tachones, no es clara la fecha de recibo de la oferta. Aprobado por comité de analista operador firmado por Gerente de Zona David Gomez

4.11. ORDENES DE SERVICIO

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

4.11.1. OS-223-2019 CONJUNTO COMERCIAL ALMACENTRO

Objeto: “Arrendamiento bodega elementos bienes muebles recibidos por sociedades en liquidación.”

Valor: \$1.630.289.

- a. No se observa la solicitud o invitación a cotizar el servicio.
- b. El formato de sondeo no es uniforme en el área a cotizar por parte de los tres oferentes uno indica 4,86 mts de área y los otros 10 mts.

4.11.2. OS-224-2019 DOMINA ENTREGA TOTAL S.A.S

Objeto: “Continuar con la distribución de las facturas de la cartera administrada por Central de Inversiones S.A. a ISVIMED área Metropolitana del Valle de Aburra, se requiere la contratación del servicio de recibo y entrega puerta a puerta de la facturación mensual como también la de alistamiento de los documentos entregados por CISA.”

Valor: \$30.000.000

- a. No se observa la solicitud o invitación a cotizar el servicio.
- b. El formato de sondeo no contiene el valor del servicio de dos de los tres oferentes participantes en el sondeo de mercado lo que no permite realizar una comparación, igualmente no se identifican las condiciones del servicio a cotizar.

4.11.3. OS-225-2019 DIEZ MEDELLIN SAS

Objeto: “Contratar servicio de Alojamiento para los Funcionarios de Central de Inversiones S.A y/o Aquellos designados para el cumplimiento de sus funciones y de los objetivos Propuestos por la Compañía en su operación Comercial y de Funcionamiento”

Valor: \$5.175.000

- a. En el anexo de sondeo de mercado no se indica el proveedor sugerido o recomendado de conformidad con la evaluación técnica realizada a las ofertas.
- b. Tiene el mismo objeto contractual y justificación de servicios que la orden 226-2019 y se suscribieron con el mismo plazo.

4.11.4. OS-226-2019 SANDIEGO HOTELES SAS

Objeto: “Contratar servicio de Alojamiento para los Funcionarios de Central de Inversiones S.A y/o Aquellos designados para el cumplimiento de sus funciones y de los objetivos Propuestos por la Compañía en su operación Comercial y de Funcionamiento”

Valor: \$4.017.000

- a. En el anexo de sondeo de mercado no se indica el proveedor sugerido o recomendado de conformidad con la evaluación técnica realizada a las ofertas y el resultado de este.
- b. Tiene el mismo objeto contractual y justificación de servicios de la orden 225-2019 y se suscribieron con el mismo plazo.

4.11.5. OS-227-2019 HERCAS PUBLICIDAD EXTERIOR

Objeto: “Con el fin de dar cumplimiento de los objetivos propuestos por la compañía para la venta de los inmuebles de propiedad de Central de Inversiones localizados en los departamentos de Antioquía, Caldas, Risaralda, Armenia, Choco y Norte del Valle

y además el de propender por una publicitación para ventas ágiles de los inmuebles, se requiere Almacenamiento, adecuación, mantenimiento, elaboración, montaje y desmonte de vallas publicitarias que cumplan con los requisitos establecidos por CISA.”

Valor: \$15.000.000

- a. No se observa la solicitud o invitación a cotizar el servicio.
- b. En el anexo de sondeo de mercado no se indica el proveedor sugerido o recomendado de conformidad con la evaluación técnica realizada a las ofertas y el resultado de este, razón por la que no es clara la decisión de haber contratado con el proveedor con mayor valor ofertado.
- c. Se observó que no se adjuntó la propuesta comercial y económica de la empresa vallas colombianas que se tuvo en cuenta en el sondeo de mercado.
- d. Carpeta contractual con los documentos adjuntos sin orden cronológico.

4.11.6. OS-228-2019 COMFENALCO CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR

Objeto: *“De acuerdo a las políticas establecidas en la CN 024 - y EFR, políticas y procedimientos de gestión del talento humano, las que comprenden además actividades descritas en el alcance de la misma circular normativa interna y que contiene en la de formación y bienestar numerales 5.2 y 5.14 ibidem, se busca fortalecer a través de las actividades de bienestar y desarrollo un crecimiento individual, profesional y de familia para que se refleje en el mejoramiento de los propósitos de la sucursal Medellín con la aplicación de los objetivos estratégicos de la compañía”.*

Valor: \$7.000.000

- a. No se observa la respuesta o cotización de uno de los oferentes que permita validar la información contenida en el formato de sondeo de mercado.

4.11.7. OS-229-2019 SUPERIOR GROUP SAS

Objeto: *“Se solicita proveedor para desarrollar las actividades preventivas y correctivas de obra civil y eléctrica menor de los inmuebles adscritos a la sucursal Medellín para garantizar el correcto mantenimiento y sostenibilidad del inventario de inmuebles para asegurar su valor.”*

Valor: \$34.500.000

- a. No se observa la respuesta o cotización de uno de los oferentes que permita validar la información contenida en el formato de sondeo de mercado.
- b. En el formato de sondeo de mercado no se indica el proveedor sugerido o recomendado.
- c. No se encuentra completa la propuesta económica de la oferente CONCRESA LTDA.
- d. No son claros los valores dispuestos en el anexo sondeo de mercado de los oferentes que participaron en el sondeo.
- e. La orden de servicio se encuentra tres veces anexa en la carpeta contractual.

4.11.8. OS-230-2019 INCIGEN SAS:

Objeto: *“Contratación de proveedor para el desarrollo de interventoría de obra civil para el cumplimiento del presupuesto de la obra y su debida ejecución en la canalización de aguas lluvias de los Inmuebles ID 18552 al 18568, ubicados en el municipio de pacora, departamento de Caldas, los cuales de acuerdo con sentencia del 11 de abril de 2019 expedida por el consejo de estado, sala de lo contencioso administrativo bajo el radicado No. 170012333000201700541-02, sentencian a Central de Inversiones S.A a la realización de obras civiles para la debida canalización de aguas lluvias en los Inmuebles, ubicados en el municipio de pacora, departamento de Caldas.”*

Valor: \$19.055.858

- a. No se observan los términos de la invitación a cotizar.
- b. No se observan las respuestas a la invitación de dos de los oferentes.
- c. Se observó que se suscribió la orden de servicio de la interventoría sin contar con la determinación del diseño y obra de la canalización de aguas lluvias de los inmuebles ubicados en el municipio Pacora, estudio técnico que se contrató con posterioridad mediante orden de servicios 232-2019, observando carencia en la planeación de este contrato que se evidencia con la terminación anticipada que se realizó en la presente orden de servicios.
- d. No es clara la fecha de aprobación de la póliza

4.11.9. OS-231-2019 IMPLESEG SAS:

Objeto: *“De acuerdo con las políticas establecidas en el manual 018 - sistema de gestión y seguridad en el trabajo numeral 8.2.9 del mantenimiento preventivo de*

instalaciones y equipos concordante con las CN 001 “política y procedimientos para la gestión administrativa y suministros” mantenimiento preventivo de equipos, es necesario realizar la intervención de mantenimiento, revisión y cambio de equipos extintores relacionados en el anexo 012 del manual en mención. siendo los siguientes: 1. Cambio por obsolescencia del equipo extintor ABC 10 libras y de dos Solkaflam2. Revisión extintor CO2 de 5 Libras”.

Valor: \$538.000

- a. No se observan los términos de la invitación a cotizar.
- b. No se observan las respuestas a la invitación de dos de los oferentes.
- c. Carpeta contractual con los documentos adjuntos sin orden cronológico.

4.11.10. OS-232-2019 SENGKO SAS

Objeto: “Orden de Servicio para contratación de proveedor para realizar los estudios previos y determinar los diseños y las obras para cumplir con lo ordenado en la sentencia No. del 11 de abril de 2019 expedida por el consejo de estado, sala de lo contencioso administrativo, en los inmuebles identificados con los ID 18552 al 18567”

Valor: \$27.384.000

- a. No se observan los términos de la invitación a cotizar
- b. La carpeta contractual contiene tres anexos de justificación del contrato uno de los cual es el anexo de estudios previos y justificación de los contratos de prestación de servicios, evidenciando un uso incorrecto de los formatos precontractuales de solicitud de la contratación.
- c. El análisis de riesgos que se realiza es respecto a los riesgos del proceso y no los riesgos propios del contrato y todas sus etapas.
- d. La carpeta contractual no contiene la póliza de seguros y la aprobación de la misma.
- e. No se realizó una correcta identificación de los riesgos del contrato en la etapa previa de contratación, lo que generó la suscripción del otrosí #1 de la orden de servicio, evidenciando debilidad de planeación contractual.
- f. Se observó que la solicitud de contratación de la construcción de los términos de referencia para el cumplimiento de la sentencia judicial se realizó 8 meses después de haber culminado la orden de servicios de construcción estudios previos y determinación del diseño y obra contratado con el mismo prestador de servicios

4.11.11. OS-MED 001-2020 DOMINA ENTREGA TOTAL SAS

Objeto: es “Distribución de las facturas de la cartera administrada por Central de Inversiones S.A a ISVIMED área metropolitana del Valle de Aburra, se requiere la contratación del servicio de recibo y entrega puerta a puerta de la facturación mensual como también la de alistamiento de los documentos entregados por Cisa”

Valor: \$30.821.000

- a. El anexo 001 sondeo de mercado no contiene el valor presupuestal de las cotizaciones de las tres empresas participantes en el sondeo de mercado.
- b. La carpeta no contiene las cotizaciones de Servientrega y Enviamos Comunicaciones solo los correos de solicitud de cotización.

4.11.12. OS-MED 002-2020 BODEGA CONJUNTO COMERCIAL ALMACENTRO

Objeto: “se requiere contratar bodega para la custodia de los bienes muebles que ingresen a la sucursal Medellín, mediante contrato de arriendo.”

Valor: \$ 1.350.752

- a. No se observan los términos de la invitación a cotizar.
- b. Carpeta contractual con los documentos adjuntos sin orden cronológico, el anexo 01 de la orden de servicio está al inicio de la carpeta y contiene dos anexos de justificación requerimiento y justificación de la orden de servicio y justificación-conexo a la operación comercial.
- c. No se adjuntó el mensaje de datos de aprobación de la orden de servicios por parte del ordenador del gasto de CISA de conformidad con el Memorando Circular 059.

4.11.13. OS-MED 003-2020 NEW DIGITAL PROJECT SAS

Objeto: “Contratar el suministro de cinco pantallas para protección en la atención a clientes en la sede sucursal Medellín, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por el Gobierno Nacional en materia de bioseguridad y siguiendo las directrices de SGSST, lo anterior como medida de prevención del contagio por el COVID-19”.

Valor: \$1.363.145

- a. No se observan los términos de la invitación a cotizar.

4.11.14. OS-MED 004-2020 IMPLESEG SAS:

Objeto: "De acuerdo con las políticas establecidas en el Manual 018-sistema de gestión y seguridad en el trabajo numeral 8.2.9 del mantenimiento preventivo de instalaciones y equipos concordante con la CN 001 " Política y procedimientos para la gestión administrativa y suministros" mantenimiento preventivo de equipos, es necesario realizar la intervención de mantenimiento, revisión y/o cambio de equipos extintores relacionados en el anexo 012 del manual en mención, siendo los siguientes: inspección de 3 Extintores Multipropósito Pyro Chem ABC90 e inspección de 2 Extintores CO2 de 5 Lb"

Valor: \$133.280

- a. No se observan los términos de la invitación a cotizar

4.11.15. OS-MED 005-2020 COMFENALCO ANTIOQUIA

Objeto: "De acuerdo a las políticas establecidas en la CN 024 - y EFR, políticas y procedimientos de gestión del talento humano, las que comprenden además actividades descritas en el alcance de la misma circular normativa interna y que contiene en la de formación y bienestar numerales 5.2 y 5.14 IBIDEM, se busca fortalecer a través de las actividades de bienestar y desarrollo un crecimiento individual, profesional y de familia para que se refleje en el mejoramiento de los propósitos de la zona andina con la aplicación de los objetivos estratégicos de la compañía".

Valor: \$11.900.000

- a. No se observan los términos de la invitación a cotizar.
- b. La oferta presentada por la contratista contiene una actividades correspondiente a la prestación de servicio donde no es claro en los documentos de la oferta como se calcula el valor total de la orden de servicio.
- c. La orden de compra suscrita y el anexo requerimiento y justificación orden de servicio se encuentran duplicados en la carpeta contractual.

4.11.16. OS-MED 006-2020 SENGKO SAS

Objeto: "Contratar un proveedor que realice lo descrito en las especificaciones técnicas de este documento para el proceso de la selección del proveedor a contratar

para realizar obras de emergencia para la debida canalización de aguas lluvias en los Inmuebles ID: 18552-18553-18554- 18555-18556-18557-18558-18559-18560-18561-18562-18563-18564-18565-18566-18567, ubicados en el Municipio de Pácora, departamento de Caldas.”

Valor: \$5.355.000

- a. No se observan los términos de la invitación a cotizar.
- b. No se realizó una correcta identificación de los riesgos del contrato en la etapa previa de contratación, lo que generó la suscripción del otrosí #1 de la orden de servicio, evidenciando debilidad en la planeación contractual.
- c. Se observó que el 16 de diciembre de 2019 se suscribió orden de servicio con la misma empresa para la realización de los estudios previos y determinación del diseño y obra el cumplimiento de la sentencia del consejo de estado referida en esta orden, lo que evidencia falta de planeación desde el inicio de este proceso contractual, al no identificarse todos los requerimientos necesarios a contratarse para dar efectivo cumplimiento a la orden judicial.

5. HALLAZGOS

- 5.1. Evaluadas las causas y controles de los riesgos operativos denominados “*RO-SE-01 Poca generación de inventario (Inmuebles, cartera, subastas, entre otros)*”; se evidenció que existe una posible materialización del riesgo ocasionado por el incumplimiento de la Zona Andina en las metas de generación de inventario, 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.
- 5.2. Evaluadas las PQRDS correspondientes a la Zona Andina durante el periodo evaluado se evidenció especialmente que las correspondientes a los requerimientos de inmuebles fueron respondidas de manera extemporánea conforme a los términos establecidos en la circular normativa 005, tal como se detalla en el numeral 4.7 del presente informe.
- 5.3. En la evaluación de la comercialización de Inmuebles de CISA, seleccionados en la muestra se evidenció que la puja correspondiente a los inmuebles 18722 -

18712 - 18709 - 18710 - 18714 – 18713 fue habilitada el día siguiente a su radicación sin la debida justificación, siendo radicada por el cliente antes de las 4:00 pm, incumpliendo lo establecido en el numeral 4.3.4.2 de la circular normativa 069 que cita *“las ofertas radicadas después de las 4.00pm serán publicadas hasta el día siguiente hábil.”*

- 5.4. Evaluada la carpeta correspondiente al inmueble ID 18652 se evidenció que el Gerente de la Zona otorgo poder especial para firmar la escritura de compraventa a un tramitador que no tenía vinculo contractual directo con CISA puesto que pertenece a la temporal Servindustriales. incumpliendo lo establecido en el numeral **4.7 Escrituración** de la Circular Normativa 069 versión 117 que indica lo siguiente *“estará facultado para la firma de la escritura el Gerente de la Zona; sin embargo, el Jefe Jurídico y el Coordinador de inmuebles podrán suscribir escrituras de compraventa con el poder otorgado por CISA.”*
- 5.5. En la evaluación de los acuerdos de cartera de la muestra se evidenció que el formato utilizado para las negociaciones realizadas posterior a la declaratoria del estado de emergencia por causa del Covid-19 no tienen la plantilla de identidad corporativa la cual debe cumplir con los requerimientos establecidos en el manual 019 de 2020, “Identidad Corporativa”.
- 5.6. Evaluados los acuerdos de cartera seleccionados en la muestra se evidenció ausencia de uno o varios documentos como soporte de la negociación en la ventana *documentos de la obligación* del aplicativo de apoyo a la gestión de cartera COBRA, incumpliendo lo establecido en la nota del numeral 5.2.1 de la Circular Normativa N°100 tal como se detalla en el literal a del numeral 4.10.4 del presente informe.
- 5.7. Evaluada la contratación suscrita en la Zona Andina en las vigencias 2019 y 2020, se evidenció que dicha contratación no fue publicada en la página Web de la entidad, incumpliendo con el principio de publicidad establecido en el considerando cinco del manual 44 “Manual de Contratación”.

6. OBSERVACIONES

- 6.1. Evaluada las acciones de mejora correspondientes al plan de mejoramiento suscrito en la vigencia 2019, se observó que las correspondientes a los hallazgos 5.3 y 5.4 y las observaciones 6.1 y 6.5 no han sido efectivas por lo que continúan abiertas.
- 6.2. Evaluados los indicadores se observó que al ser indicadores consolidados diseñados y monitoreados desde la Dirección General no se diseñan acciones correctivas ante los incumplimientos individuales de cada zona, igualmente algunos no cuentan con la estructura adecuada y coherente entre el objeto y la formula o la formula y la medición, tal como se detalla en el numeral 4.4. del presente informe.
- 6.3. Se observó que los servidores públicos de la Zona Andina 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 del principio de autocontrol de los servidores públicos de la Zona.
- 6.4. Se observó en la evaluación del inventario de inmuebles que los denominados “*comercialización de terceros*” la causa principal por la cual no se encuentran disponibles para la venta es porque su avalúo se encuentra vencido, denotando debilidad en la gestión realizada ante el cliente originador, donde la falta de actualización de estos avalúos impide gestionar la venta del inmueble. Tal como se detalla en el numeral 4.9.1 del presente informe.
- 6.5. Evaluado el inventario de inmuebles se observó que hay varios ID que ya surtieron la totalidad del proceso de venta, y no se ha actualizado su estado en el aplicativo Olympus mostrándose como “Estándar de Cisa”. tal como se detalla en el numeral 4.9.1 del presente informe.
- 6.6. Evaluado el ID 17026 comercializado por la **Zona Pacifico** y que por redistribución se asignó al portafolio de la Zona Andina se observó que este inmueble ya fue vendido y posterior a la venta y registro le generó a CISA gastos

por valor de \$28.777.280 por concepto de vigilancia, Tal como se detalla en el numeral 4.9.1 del presente informe.

- 6.7.** En la evaluación de la comercialización de los inmuebles se observó que presentan debilidad en la relación de fechas conforme a los pasos surtidos en el proceso de comercialización, por ejemplo, se muestran comunicaciones de aprobación con fechas anteriores al comité o a las radicaciones de las ofertas, tal como se detalla en el numeral 9.4.2 del presente informe.
- 6.8.** Se observó que para las ofertas registradas a través de la página web de CISA, no se cuenta con la evidencia del plan de pagos establecido por el cliente, lo que no permite tener trazabilidad de la operación, tal como se detalla en el numeral 4.9.4 del presente informe.
- 6.9.** Evaluadas las políticas de normalización de cartera en sus diferentes brigadas se observó que la gerencia de cartera emitió diferentes brigadas, cuya periodicidad en ocasiones sobreponía una entre otra lo que genera un posible riesgo y confusión para los operadores de las Zonas conllevando a realizar negociaciones aplicando políticas que no correspondían al mes de la radicación de la oferta.
- 6.10.** Se observó que la Zona Andina 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.
- 6.11.** Se observó que las acciones implementadas en la Zona Andina para el saneamiento y alistamiento de los inmuebles no son efectivas, dado que el inventario actual registra inmuebles desde la vigencia 2006 en estos estados, lo que no ha permitido su comercialización.
- 6.12.** Se observó que la Zona Andina 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 4.9.1. del presente informe.

- 6.13.** En la evaluación de los inmuebles de CISA se observó que no incorporan las escrituras públicas físicas ni las actas de entrega de los inmuebles.
- 6.14.** En la evaluación de la comercialización 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 y se suscribieron los respectivos otro sí estos no contaban con las firmas de las partes.
- 6.15.** Se observó que para las ofertas presentadas por la página web la Zona Andina conserva como evidencia de la radicación el correo electrónico de notificación, no obstante, no contiene el detalle de la forma de pago del inmueble lo que no permite validar el cumplimiento de estos, así como los datos incluidos en la promesa de compraventa.
- 6.16.** En la evaluación de las normalizaciones de cartera seleccionadas en la muestra se observó que se registran acuerdos de pago con características de “preaprobados” que son aprobados por “Comité Analista Operador” estamento que no se encuentra definido en la CN 100.
- 6.17.** En la verificación de las normalizaciones de cartera se observó que los comités de vicepresidencia y presidencia se firman extemporáneamente las actas entre 2 y 30 días posterior a la sesión del comité.
- 6.18.** Se observó en la evaluación de los acuerdos de cartera que en 98 clientes la información registrada en el aplicativo COBRA no se encuentra completa, tal como se detalla en el literal **b** del numeral 4.10.4 del presente informe.
- 6.19.** Evaluadas las normalizaciones de cartera se observó que 39 acuerdos presentan inconsistencia en la fechas registrada del comité, tal como se detalla en el literal **c** del numeral 4.10.4 del presente informe.
- 6.20.** Evaluadas las carpetas de los inmuebles de la Zona Andina se observó que varias de ellas no se encontraban foliadas, tenían documentos borrosos e ilegibles, que no permitieron tener una adecuada consulta de la documentación y trazabilidad de la negociación debido a la falta de claridad de los documentos.

- 6.21.** Evaluadas las ordenes de servicio suscritas en las vigencias 2019 y 2020, se observaron expedientes contractuales con la información y documentación sin orden cronológico de conformidad al orden de las actuaciones, así mismo con información incompleta (cotizaciones, solicitudes de cotizaciones).
- 6.22.** Evaluadas las ordenes de servicio suscritas en las vigencias 2019 y 2020, se observó que las carpetas no contienen la información de las invitaciones a cotizar, ni las respuestas recibidas por los diferentes oferentes, así como la ejecución y cierre de las mismas, por lo que no fue posible validar la información.

7. RECOMENDACIONES

- 7.1.** 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.

Igualmente se recomienda revisar y ajustar los indicadores del proceso de gestión de activos y de la gerencia jurídica del negocio conforme a las observaciones presentadas en el presente informe.

Así mismo tal como se ha indicado en informes anteriores, 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.

- 7.2.** Se recomienda a los servidores públicos de la Zona Andina 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.

- 7.3. Se recomienda dar estricto cumplimiento a los tiempos establecidos en la normatividad interna para la ejecución de la comercialización y formalización de los inmuebles.
- 7.4. Se recomienda atender las observaciones realizadas a cada inmueble, normalizaciones de cartera y ordenes de servicio en los numerales 4.9, 4.10 y 4.11 del presente informe.
- 7.5. 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 capetas 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 Andina, dado que el sistema de almacenamiento, cuidado y conservación de la información son el respaldo documental de toda transacción.

8. CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA

De la evaluación realizada a la Zona Andina, 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 por parte de la Zona Andina, 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, conflicto de interés y gestión documental, entre otros, con el fin de fortalecer el conocimiento de la gestión pública en el desarrollo de las actividades propias tanto de la Zona Andina 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 Andina 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 19 de septiembre 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.

Aprobado por:	Elaborado por:	Fecha de aprobación
ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	
Elkin Orlando Angel Muñoz Auditor Interno	Zulma J Cristancho Jaimes Auditor Líder Mauren Gonzalez Salcedo Lorena Picon Auditores de Apoyo	22/09/2021