

## 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:** 31/05/2022    **INFORME DEFINITIVO:** (14/06/2022)

### 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 Programa Anual de Auditorías aprobado en el mes de enero de 2022, 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 y el 31 de diciembre de 2021.

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 mayo de 2022.

## 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 propios y administrados comercializados entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2021.

	UNIVERSO		MUESTRA			
	CANTIDAD	VALOR PROPIO VENTA	CANTIDAD	% CANTIDAD	VALOR PROPIO VENTA	% VALOR
CISA	14	1,714,056,450	14	100%	1,714,056,450	100%
SAE	80	48,010,072,035	50	63%	42,691,270,269	89%
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>49,724,128,485</b>	<b>64</b>	<b>68%</b>	<b>44,405,326,719</b>	<b>89%</b>

- b. Informes de acuerdos de cartera suscritos por la Zona Andina del 1° de enero al 31 de diciembre de 2021, con la siguiente información:

RANGO	UNIVERSO		MUESTRA			
	Cantidad	Valor	% Cantidad	Cantidad	% Valor	Valor
Superior 50 Millones	13	1,150,863,513	100%	13	100%	1,150,863,513
Entre 10 y 50 Millones	131	2,527,081,945	62%	81	60%	1,528,038,912
Entre 5 y 10 Millones	197	1,364,934,888	75%	148	75%	1,022,880,311
Entre 1 y 5 Millones	452	1,226,125,730	60%	217	48%	560,453,427
Entre 100 mil y 1 Millón	222	97,636,539	51%	114	49%	47,466,163
Menores a 100 Mil	50	2,682,986	60%	30	40%	1,065,713
	<b>1065</b>	<b>6,369,325,601</b>		<b>603</b>		<b>4,310,768,039</b>
				<b>57%</b>		<b>68%</b>

- c. Se evaluó el 100% de los contratos y ordenes de servicio suscritos en la Zona Andina durante el periodo 1° de enero al 31 de diciembre de 2021.

#### 4.1. REUNIÓN DE APERTURA.

Siendo las 2:00 pm, del día 9 de abril de 2022, con la participación del Gerente (E) y su equipo de trabajo, se inicia 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 (E) 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 2021, evidenciando que este presenta un avance del 11% el cual tiene (33) treinta y tres acciones de mejora pendientes de cierre así:

	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO U OBSERVACIÓN	ANÁLISIS CAUSA RAÍZ	DESCRIPCIÓN ACCIÓN A REALIZAR
HA1	<p>Evaluada 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.</p>	<p>No se reporta por parte del líder del proceso.</p>	<p>Se realizará mesa de trabajo con el líder del proceso para efectos de que se evalúen las observaciones de la Auditoría.</p>
HA3	<p>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."</p>	<p>Por ser inmuebles CISA, el procedimiento para la activación de la puja conlleva un mayor tiempo, por el diligenciamiento de las fichas con sus gastos; adicionalmente para los inmuebles evaluados se aprobó un precio mínimo de venta, por parte de instancias superiores, lo que imposibilitó subir el mismo día las ofertas, dado que fue necesario realizar un ajuste en el aplicativo con el precio mínimo. Procedimiento que fue llevado a cabo por colaboradores de la Gerencia de Inmuebles de la Dirección General, que implicó tiempos adicionales.</p>	<p>Se realizará reunión con la Gerencia de Inmuebles, para que una vez se aprueben autorizaciones de precios mínimos, se actualicen en el aplicativo y no solo hasta que se reciban ofertas de compra.</p> <p>Se realizará un cuadro de control con los datos y la información que se requiere para el diligenciamiento de las fichas, para poder subir las ofertas de compra al sistema y activar las pujas.</p>
HA4	<p>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."</p>	<p>Se verificó que para la fecha de firma de la escritura, el Gerente no podía realizar el viaje, y de acuerdo con el jefe Jurídico de entonces, la firma podía darse mediante poder otorgado a un tercero. No se realizó la validación dado que el tercero no estaba vinculado a la Compañía, y de acuerdo con la CN 69, los funcionarios autorizados para la firma son el Gerente, el jefe Jurídico y el Coordinador de inmuebles.</p>	<p>Para los casos en los cuales el Gerente de Zona no pueda desplazarse a firmar las escrituras, se solicitará, por parte de la Coordinación de Inmuebles, a la jefatura jurídica de la Zona el poder respectivo para cualquiera de los funcionarios definidos en la CN correspondiente.</p>

HA5	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".	En razón a que los correos de ofertas de pago masivas que se le remiten a los clientes son generados desde la Gerencia de Normalización y estos no tenían el logo actualizado. Así mismo los correos que son generados por los Gestores solo utilizan imágenes corporativas mas no el logo de CISA	Se continuará con la validación en todas las negociaciones presentadas que se esté implementando el formato actualizado y establecido a través de la CN No. 100, con la plantilla de identidad corporativa.
HA6	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.	En razón a que los gestores no están subiendo las cartas de decisión, de las diferentes ofertas de pago presentadas al aplicativo del COBRA y/o se están subiendo de manera extemporánea y con nombres diferentes al asunto.	Se remitirá trimestralmente correo electrónico a los Gestores de Cobranza reiterando la obligación de subir al aplicativo COBRA todas las decisiones de ofertas de pago dadas a través de las diferentes instancias de comité, así como demás documentos, de conformidad con la nota del numeral 5.2.1 de la Circular Normativa N°100.
HA7	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".	En razón a que el proceso de publicación no se realiza desde la coordinación de las Zonas. También porque no se tiene estipulado un proceso para esta publicación. Además porque se le compartió al Área Administrativa y Suministros la información para ser publicada y solo fue publicada la del 2020 en adelante en la página del SECOP.	Se le solicitará a Administrativa y Suministro que indique cual será el proceso para continuar realizando estas publicaciones en la página web de la entidad.
OB2	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 de la formula y la medición, tal como se detalla en el numeral 4.4. del presente informe.	No se reporta por parte del líder del proceso.	Se realizará mesa de trabajo con el líder del proceso para efectos que se evalúen las observaciones de la Auditoría.
OB3	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.	En razón a que se estableció un plan de capacitaciones, pero los colaboradores no interiorizaron las mismas.	Retroalimentar a los colaboradores de la Zona Andina sobre el código de integridad y demás documentos que estén asociados a este y dentro de los próximos 6 meses realizar al menos una retroalimentación para el seguimiento.
OB4	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.	Se presenta la observación debido a que las actualizaciones de los avalúos de los inmuebles, de comercialización de terceros, se realiza desde la Entidad Originadora o en la Gerencia de Inmuebles y desde la Zona no se tiene injerencia en dicha renovación.	Una vez llegue la alerta de vencimiento del avalúo, se realizará reunión con la Gerencia de Inmuebles informando de la proximidad del vencimiento.

OB5	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.	Revisando los inmuebles en estado de venta y que aún no han sido liquidados se concluye que algunos de ellos están en proceso para su liquidación, otros están en proceso con otras áreas para su liquidación (comités de conciliación contable) y otros han superado el tiempo prudencial para poder dejarlos en estado liquidado.	Se realizará lista de chequeo con los documentos necesarios para la liquidación de los inmuebles Se establecerá una reunión mensual por Teams con los colaboradores de la coordinación de inmuebles, para verificar que hayan sido actualizados los documentos por gestión en el aplicativo y poder liquidar los inmuebles en el menor tiempo posible.
OB6	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.	Inmueble de la <u>Zona Caribe</u> , por tanto desde la Zona Andina no se realizó ninguna validación.	Se solicitará a la Coordinación de Inmuebles de la Zona Caribe que realice la verificación del inmueble y se proceda con la liquidación del mismo.
OB7	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 raditaciones de las ofertas, tal como se detalla en el numeral 9.4.2 del presente informe	Al realizar las comunicaciones se están tomando borradores preexistentes de comunicaciones enviadas con anterioridad y no se están cambiando las fechas de las mismas.	Se retroalimentará a los colaboradores para que tomen los anexos de las comunicaciones directamente de la CN, para así diligenciar en su totalidad desde el comienzo.
OB8	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	Para el periodo de evaluación, el sistema no permitía descargar el FOC; documento que evidencia el plan de pagos y los demás datos del oferente.	Se realizará reunión con los colaboradores de la Coordinación de Inmuebles encargados de realizar la actualización en el aplicativo. Para las ofertas por página WEB, se descargará el FOC de la oferta, junto con el correo de notificación de la misma. Documentos que serán cargados por la pestaña de Gestión en el aplicativo.
OB9	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.	En razón a que se remiten varias políticas de Cartera por parte de la Gerencia Nacional de Cobranza en un mismo período	1) Se continuará subiendo al aplicativo COBRA el correo remitido por la Gerencia Nacional de Cobranza en el que se adjunta las políticas vigentes para cada período, como soporte de las atribuciones de descuento aplicadas en cada oferta aprobada o negada en Instancia de Comités Sucursal, Analista o preaprobado. 2) Se realizará reunión virtual con la Gerencia Nacional de Cobranza para determinar las acciones de mejora que permitan subsanar las observaciones del informe de control interno, dejando como evidencia la correspondiente acta
OB10	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	Para los inmuebles CISA, se verificaron los inmuebles que están pendientes de liquidación en el sistema y son inmuebles que no se han liquidado de manera oportuna, por falta de documentos correspondientes a algunas de las fases del proceso de venta. En otros casos el sistema no permite continuar con el estado siguiente, por diferentes razones. En los casos en los que el sistema no permite continuar con el estado siguiente se	Se realizará revisión del inmueble en el aplicativo de manera mensual para verificar la liquidación del inmueble. Realizar reuniones con la coordinación de inmuebles de la zona Caribe y la Gerencia de la misma Zona, para que se realicen las acciones tendientes a la liquidación del inmueble en el sistema. Se realizarán reuniones mensuales con el área de inmuebles de la Zona Andina con el fin de determinar cuáles inmuebles se pueden liquidar.

		deberá solicitar modificación por base de datos por ZEUS.	
OB11	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	Dificultades para el seguimiento y avance en las gestiones definidas para los inmuebles en saneamiento. Los tiempos de respuesta de las áreas encargadas, para el alistamiento de los inmuebles, están siendo altos.	Se realizarán controles mensuales para verificar el uno a uno de los inmuebles en alistamiento, revisando el estado de los documentos que son necesarios para su alistamiento y así solicitar a la Gerencia de Inmuebles la realización del avalúo inicial, buscando dejar el inmueble comercializable. Para el caso de inmuebles en saneamiento, se solicitará la actualización del estado de los inmuebles, a la Gerencia de Inmuebles, para seguimiento de la Zona.
OB12	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.	Para el caso del inmueble que lleva más de un año en el proceso de venta y no se ha liquidado, se verificó que es un inmueble de la Zona Caribe, siendo dicha Zona la responsable de realizar las acciones tendientes a lograr su liquidación. Para los otros inmuebles no se ha realizado seguimiento más efectivo para liquidar los inmuebles en el aplicativo.	Se solicitará a la Coordinación de Inmuebles de la Zona Caribe la verificación del inmueble para que se proceda a la liquidación del mismo. Mediante una mesa de trabajo o reunión Para los otros inmuebles se realizará reunión en la Coordinación de Inmuebles para lograr liquidar los inmuebles (documentos o verificación del sistema).
OB13	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	Se verificó que no se dejaron copias físicas en las capetas, de las escrituras y actas de entrega en algunos inmuebles, por evitar imprimir estas copias, dado que llegaron escaneadas.	Se revisarán cada uno de las inmuebles vendidos en las vigencias 2019 y 2020, y se dejara una copia de la escritura y del acta de entrega, por pestaña Gestión, en el aplicativo Olympus y las copias respectivas se enviarán a las carpetas de los inmuebles.
OB14	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	Por las demoras en los procesos de venta de los inmuebles SAE, los compradores se vuelven renuentes para la firma de los otrosí.	Se revisarán cada uno de los inmuebles vendidos, en las vigencias 2019 y 2020, y se solicitara a SAE que firme los otrosí pendientes, dejando una nota en el documento que el comprador no quiso firmar el otrosí.
OB15	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.	Para la vigencia 2019 y 2020 el sistema aún no permitía bajar el FOC en pdf.	Se revisará cada uno de las inmuebles vendidos en la vigencia 2019 y 2020 y se verificará si el sistema permite bajar el PDF del FOC, así sea de vigencias anteriores, y se guardará por gestión el aplicativo.
OB16	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.	Porque se reciben políticas transitorias para las negociaciones de cartera en las que dan atribuciones para aprobación inmediata al Analista de Cobranza.	Se realizará reunión virtual con la Gerencia Nacional de Cobranza para determinar las acciones de mejora que permitan subsanar las observaciones del informe de control interno, dejando como evidencia la correspondiente acta

OB17	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	Porque el aplicativo COBRA está configurado para tomar como fecha de realización del comité la correspondiente a la fecha en que terminan de firmar en su totalidad los participantes del mismo.	Mediante ZEUS 630853, de fecha jun/17/2021, radicado por Diana Judith Guzmán, Analista de Operaciones D.G., a la Ing. Paola Andrea Arenas Espitia, se requirió una mejora en el aplicativo COBRA para que cuando vean negocios en ficha comercial y de ratificación en los comités correspondientes, se lleve en el sistema la fecha de comité y no la fecha en que firma el último funcionario.
OB18	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.	Porque cuando se reciben las diferentes oferta de pago en el ícono de COBRA: "Editar información del cliente" no se están actualizando datos de género, ocupación y/o demográficos del titular u oferente	Se remitirá trimestralmente correo electrónico a los Gestores de Cobranza dando instrucción que al recibir las diferentes ofertas de pago se actualice en la pestaña "Editar información del cliente" los datos los datos de género, ocupación y/o demográficos del titular u oferente.
OB19	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.	Porque el aplicativo COBRA está configurado para tomar como fecha de realización del comité la correspondiente a la fecha en que terminan de firmar en su totalidad los participantes del mismo.	Mediante ZEUS 630853, de fecha jun/17/2021, radicado por Diana Judith Guzmán, Analista de Operaciones D.G., a la Ing. Paola Andrea Arenas Espitia, se requirió una mejora en el aplicativo COBRA para que cuando vean negocios en ficha comercial y de ratificación en los comités correspondientes, se lleve en el sistema la fecha de comité y no la fecha en que firma el último funcionario.
OB20	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.	Debido a que son carpetas que fueron creadas hace más de 5 años, no se tiene la foliación completa, ni están de acuerdo con los nuevos lineamiento de la CN, y por ser carpetas en custodia (prestamos) desde la zona andina no se pueden hacer modificaciones.	Se validará con el área encargada si es posible que las carpetas más antiguas (de color café), puedan ser modificadas y queden de acuerdo con la CN vigente. Mediante reunión o mesa de trabajo.
OB21	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).	En razón a que el proceso de Gestión Documental indica al momento de enviar los expedientes que se deben de cambiar el orden de los documentos y estos quedan sin orden cronológico.	Se solicitará reunión con el área de Gestión Documental para aclarar la manera de archivar los expedientes, ya que la Circular Normativa 023 indica que deben de organizarse de manera cronológica, pero al momento de enviar el expediente a custodia, dicha Área procede a modificar el Orden de los documentos.
OB22	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.	En razón a que se tenía en cuenta para el expediente físico solo los documentos que se verifican en la lista de chequeo interna. El resto de la información queda registrada de manera digital. También porque dentro del manual de contratación no se indica que las Ordenes de Servicio deban de llevar algún documento de cierre de las mismas.	Se solicitará reunión con administrativa y sumistro para validar la viabilidad de poder incluir en la lista de chequeo el ítem de invitación a cotizar y analizar algún documento de cierre de la misma.



Verificada la eficacia de las acciones de mejora propuestas en el plan de mejoramiento y su efectividad para eliminar la causa raíz se concluye lo siguiente:

**Se Cierran:** Los hallazgos y observaciones así: HA 3 – HA 4 – HA 5 -HA 6 - HA 7- OBS 3 – OBS 4 - OBS 5 – OBS 6 - OBS 7- OBS 8- OBS 9 – OBS 10 – OBS 12 - OBS 13- OBS 14 – OBS 15 -OBS 16 – OBS 20 - OBS 21 – OBS 22.

**HA 1:** se sigue presentando la misma debilidad evidenciada en el hallazgo indicado, por lo que las acciones establecidas no fueron efectivas, **No se cierra el Hallazgo.**

**OBS2:** se observó que no se surtieron ajustes en el diseño de los indicadores tal como se detalla en el numeral 4.4 del presente informe por lo anterior **no se cierra** la observación.

**OBS11** se siguen observando que continúan en inventario inmuebles sin saneamiento de los indicados en la vigencia 2021, por lo anterior **no se cierra** la Observación.

**OBS17 y OBS19:** Se evidenció que para subsanar las citadas observaciones la Gerencia de Cartera el 21 de junio de 2021 radicó bajo el Zeus 630853, la solicitud de ajustes al aplicativo Cobra relacionados con las debilidades detalladas en el informe de auditoría de la Zona de la vigencia 2021, no obstante el citado radicado no presenta ninguna gestión por parte de la Dirección de tecnología; por lo anterior **no se cierran** las Observaciones.

**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 la acción de mejora # 1321 registrada desde el 28 de abril de 2021 no cuenta con plan de acción.

**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 (40) riesgos así;

Proceso	Riesgos Operativos	Riesgos de Corrupción	Riesgos Estratégicos	Total Riesgos
Gestión de Activos Cartera	3	6	1	10
Gestión de Activos Inmuebles	5	3	1	9
Gestión Jurídica del Negocio	6	7	0	13
Soluciones para el Estado	5	2	1	8
	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>40</b>

De los cuarenta (40) riesgos evaluados la Zona Andina tiene participación directa en veintinueve (29) de ellos así:

TIPO	RIESGO
CORRUPCION	RC-GAC-01 Posibilidad de afectación económica por imposibilidad de cobro debido a manipulación por eliminación y/o modificación de soportes de las obligaciones para la obtención de un beneficio en particular
	RC-GAC-02 Posibilidad de afectación económica por cobro de obligaciones debido al uso del poder de funcionarios que puedan manipular la negociación para la obtención de un beneficio en particular
	RC-GAC-03 Posibilidad de afectación económica por imposibilidad de cobro de las obligaciones debido a la omisión de reportar o eliminar registros de deudores en centrales de riesgos para la obtención de un beneficio en particular
	RC-GAC-04 Posibilidad de afectación económica por imposibilidad de cobro de las obligaciones debido a manipulación u omisiones en los procesos de judicialización que lesionen los intereses de CISA para la obtención de un beneficio particular
	RC-GAC-07 Posibilidad de afectación económica por recibir bienes y/o servicios asociados a la operación de la gestión de la cartera propia o de terceros debido a omisión en el cumplimiento de los requisitos legales y/o contractuales
	RC-GAI-01 Posibilidad de afectación económica por generación de egresos no justificados debido a la omisión en políticas de gestión de inmuebles que lesionen los intereses de CISA para la obtención de un beneficio particular
	RC-GAI-02 Posibilidad de afectación reputacional por sanciones de entes reguladores debido al uso del poder en la venta de inmuebles que lesionen los intereses de CISA para la obtención de un beneficio particular
	RC-GAI-04 Posibilidad de afectación económica por recibir bienes y/o servicios asociados a la comercialización y/o administración de inmuebles propios o de terceros debido a omisión en el cumplimiento de los requisitos legales y/o contractuales
	RC-GJN-01 Posibilidad de afectación económica por no ejercer oportunamente las acciones legales en aquellos inmuebles que presentan condiciones jurídicas y que cuentan con los soportes respectivos que permitan el inicio de la acción, debido a la manipulación de la información registrada en los aplicativos Olympus y Temis en pro de un beneficio particular

	RC-GJN-02 Posibilidad de afectación económica por la emisión de conceptos que no reflejen la condición jurídica del inmueble, debido a la manipulación de la información registrada en los aplicativos Olympos y Temis en pro de un beneficio particular los cuales lesionen los intereses de CISA
	RC-GJN-04 Posibilidad de afectación económica al no haberse restringido la facultad de recibir en los poderes otorgados a los abogados externos, debido a manipulación del formato preestablecido internamente por el área jurídica generando una desviación de dineros en beneficio particular lesionando así los intereses de CISA
	RC-GJN-06 Posibilidad de afectación económica al no iniciar la judicialización de las obligaciones contando CISA con los documentos de rigor o no solicitar el impulso de los procesos a los abogados debido a la manipulación de los documentos buscando la obtención de un beneficio particular que lesione los intereses de CISA
	RC-GJN-07 Posibilidad de afectación económica por la emisión de conceptos jurídicos incompletos que no reflejen la condición jurídica de la cartera debido a la manipulación de la información por parte del abogado que emite el concepto buscando un beneficio propio y/o de un tercero lesionando los intereses de CISA
	RC-SE-01 Posibilidad de afectación reputacional por sanciones de entes reguladores debido a manipulación en la generación de negocios sin el cumplimiento de las políticas establecidas, afectando la imagen de CISA para la obtención de un beneficio particular
ESTRATEGICO	RE-GAC-01 Posibilidad de afectación económica por disminución en los ingresos debido al incumplimiento en las metas del cobro de cartera
	RE-GAI-01 Posibilidad de afectación económica por el incumplimiento en las metas asignadas para ventas de inmuebles con base en las promesas y escrituras concretadas por eventos internos o externos asociados
	RE-SE-01 Posibilidad de afectación económica por incumplimiento en las metas debido a la poca generación de inventario en compra de cartera
	RE-SE-02 Posibilidad de afectación económica por incumplimiento en las metas debido a la poca generación de inventario en compra de inmuebles
OPERATIVO	RO-AS-01 Posibilidad de afectación económica por pérdida y/o deterioro de los bienes muebles de CISA debido a inadecuada administración de estos
	RO-GAC-01 Posibilidad de afectación económica por imposibilidad del cobro de la cartera debido a inadecuada gestión y/o administración documental que soporta una deuda
	RO-GAC-02 Posibilidad de afectación económica por imposibilidad de recaudo de obligaciones debido a la inadecuada gestión operativa del cobro (persuasivo, jurídico y coactivo)
	RO-GJN-01 Posibilidad de afectación económica por reprocesos, gastos de saneamientos o pérdida de negocios debido a la emisión de conceptos jurídicos inoportunos, incompletos o que no reflejen la condición jurídica del inmueble siempre y cuando el abogado cuente con la información pertinente para elaborarlo y no se presenten situaciones de fuerza mayor que conlleven al retardo en la emisión de los conceptos
	RO-GJN-03 Posibilidad de afectación económica por el Saneamiento Jurídico del inmueble inoportuno o improcedente debido a la extemporaneidad en el inicio de la acción judicial impetrada o la falta de análisis frente a la condición jurídica del activo siempre y cuando el abogado cuente con los documentos y la información pertinente para iniciar el proceso o elaborar el concepto jurídico
	RO-GJN-04 Posibilidad de afectación económica por no iniciar la judicialización de las obligaciones o solicitar el impulso de los procesos debido a la extemporaneidad en la presentación de la demanda en aquellos procesos en los cuales CISA cuenta con los documentos o que estando judicializada la obligación se encuentre reconocida

RO-SE-02	Posibilidad de afectación económica y/o reputacional por reprocesos debido a la inoportunidad o incorrecta generación de negocios para soluciones de compra de cartera
RO-SE-03	Posibilidad de afectación económica y/o reputacional por reprocesos debido a la inoportunidad o incorrecta generación de negocios para soluciones de compra de inmuebles
RO-SE-04	Posibilidad de afectación económica y/o reputacional por reprocesos debido a la inoportunidad o incorrecta generación de negocios para soluciones especiales
RO-SE-05	Posibilidad de afectación económica y/o reputacional por reprocesos debido a la inoportunidad o incorrecta generación de negocios para soluciones de saneamiento a terceros
RO-SE-06	Posibilidad de afectación económica y/o reputacional por reprocesos debido a la inoportunidad o incorrecta generación de negocios para la comercialización de inmuebles

Analizados los controles asociados a los anteriores riesgos, se evidenció que los riesgos denominados “*RE-GAC-01 Posibilidad de afectación económica por disminución en los ingresos debido al incumplimiento en las metas del cobro de cartera*”, “*RE-SE-01 Posibilidad de afectación económica por incumplimiento en las metas debido a la poca generación de inventario en compra de cartera*”, “*RE-SE-02 Posibilidad de afectación económica por incumplimiento en las metas debido a la poca generación de inventario en compra de inmuebles*” por cuanto se observó incumplimiento de los presupuestos de generación de inventario en inmuebles cartera y otras líneas de negocio donde su ejecución fue del 0% durante la vigencia 2021, asimismo la meta de recaudo de cartera de la sucursal no se ejecutó al 100%, tal como se detalla en el numeral 4.8 del presente informe.

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%, evaluada la vigencia 2021, la Zona Andina presentó los siguientes resultados mostrando una mejora en comparación con la vigencia 2020:

TRIMESTRE	2020	2021
I trimestre	109%	108%
II trimestre	87%	100%
III trimestre	88%	91%
IV trimestre	82%	88%

Fuente: aplicativo ISolucion 18 mayo de 2022.

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, observación que es reiterativa.

#### 4.4.2. Gestión de contactabilidad al portafolio Zona Andina

El objetivo del indicador es “*Evaluar el cubrimiento de la gestión realizada al portafolio localizado y gestionable que se asigna a la Zona Andina*”, con una periodicidad de medición trimestral y una meta del 90%, evaluada la vigencia 2021, la Zona Andina presentó los siguientes resultados:

- I trimestre 96%
- II trimestre 98%
- III trimestre 99%
- IV trimestre 98%

#### 4.4.3. Aprobación Venta de Inmuebles

Analizada la ficha técnica del indicador 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, observación que es reiterativa.

Igualmente, el responsable del indicador se encuentra desactualizado citando un exfuncionario.

Asimismo, el indicador tiene una periodicidad de medición trimestral y una meta del 90%, donde la zona Andina presentó el siguiente cumplimiento en la vigencia 2021.

- I trimestre 100%
- II trimestre 88%
- III trimestre 83%
- IV trimestre 75%

Ante los incumplimientos del indicador no se generaron acciones correctivas para la zona, no obstante, en el tercer trimestre el cumplimiento consolidado del indicador fue inferior a la meta, generando la acción correctiva #1215, que a la fecha no cuenta con plan de tratamiento.

#### 4.4.4. Cumplimiento presupuesto de escrituras

Analizado el indicador que tiene una periodicidad de medición mensual y una meta del 90%, se observó que la Zona Andina presentó la siguiente ejecución durante la vigencia 2021

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
IND	6%	135%	177%	6%	67%	33%	187%	207%	181%	246%	392%

Fuente: aplicativo ISolucion 18 mayo de 2022.

Así mismo se observó que la ficha del indicador se encuentra desactualizada en el campo responsable que cita un exfuncionario.

#### 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:

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
477%	237%	86%	56%	23%	426%	1316%	188%	271%	133%	183%	34%

Fuente: aplicativo ISolucion 18 mayo de 2022.

Para los meses que se presentaron incumplimientos, no se generaron acciones correctivas para la zona, igualmente se observó que la ficha del indicador se encuentra desactualizada en el campo responsable que cita un exfuncionario.

#### 4.4.6. Disponibilidad de inmuebles por avalúos

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 la ficha del indicador se encuentra desactualizada en el campo responsable que cita un exfuncionario.

Indicador con una periodicidad de medición mensual y una meta de 5, donde la Zona Andina presenta el siguiente cumplimiento:

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
18%	10%	0%	0%	0%	0%	8%	0%	4%	4%	34%	33%

Fuente: aplicativo ISOLucion 18 mayo de 2022.

#### 4.4.7. Disponibilidad de Inmuebles por Recepción Física

Indicador con una periodicidad de medición mensual y una meta de 5, analizada la ficha del indicador se observa que la formula no está dada en porcentaje y la medición se realiza en valores absolutos lo que no da consistencia al indicador ni a su medición igualmente la ficha del indicador se encuentra desactualizada en el campo responsable que cita un exfuncionario.

Durante la vigencia 2021 la Zona Andina presento el siguiente resultado.

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0%	0%	0%	0%	0%	7%	8%	4%	4%	0%	0%	0%

Fuente: aplicativo ISOLucion 18 mayo de 2022.

#### 4.4.8. Efectividad Promesa de Venta de Inmuebles

Indicador con una periodicidad de medición trimestral y una meta del 90% en la Zona Andina presentó un cumplimiento del 100%.

- I trimestre 97%
- II trimestre 79%
- III trimestre 96%
- IV trimestre 100%

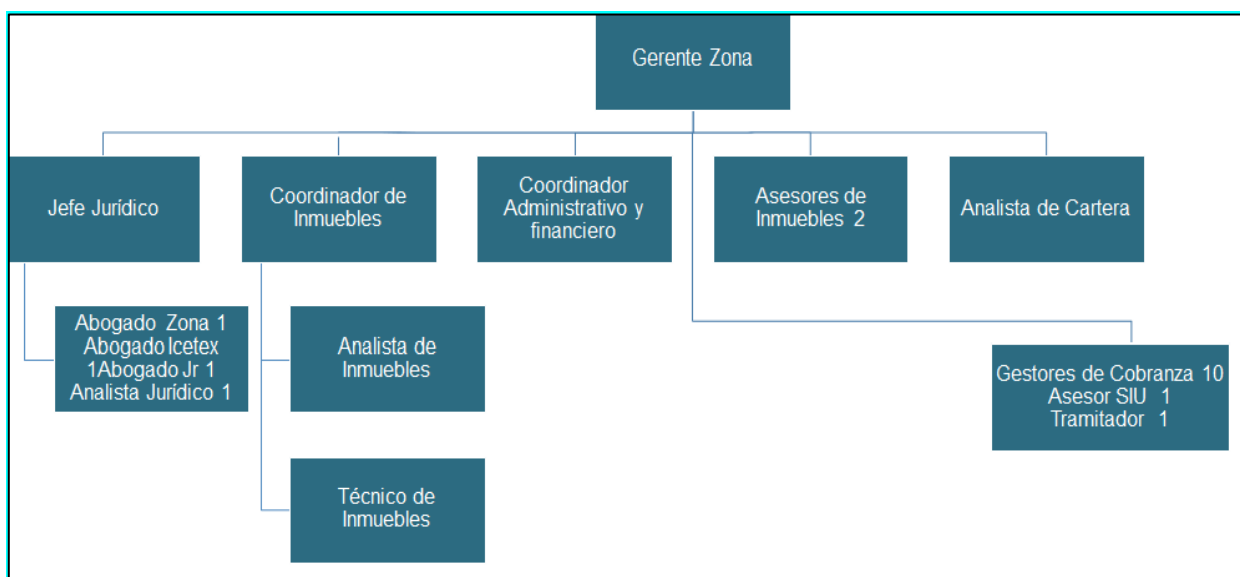
Así mismo la ficha del indicador se encuentra desactualizada en el campo responsable que cita un exfuncionario.

Como ya se ha mencionado en informes anteriores los indicadores son herramientas de medición de la gestión que deben ser funcionales, claros, consistentes, medibles y generar alertas e impacto en la toma de decisiones, no obstante, se siguen observando incoherencias en la definición de la fórmula de medición, objetivo y las acciones correctivas generadas por los incumplimientos.

#### 4.5. ESTRUCTURA DE LA ZONA ANDINA

Durante la vigencia 2021 según información aportada por la Gerencia de Recursos la Zona Andina no surtió modificaciones en su estructura manteniendo veintiséis (26) personas con el siguiente tipo de vinculación:

- 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 -mayo de 2022

#### 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 dimensiones y políticas, al igual que las líneas de defensa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.



Así mismo se evaluó el conocimiento relacionado con el Código de integridad de la Entidad, conflicto de interés, la administración del riesgo, indicadores y gestión documental.

Como resultado de la encuesta se evidenció que los funcionarios de la Zona Andina han interiorizado los temas transversales antes mencionados, ampliando su conocimiento en relación con los elementos que lo componen, su uso, aplicación y repositorio donde consultarlos, notándose un alto grado de compromiso con la entidad, no obstante es importante continuar con el ejercicio para mantener un conocimiento actualizado y fortalecido.

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

Para la vigencia 2021 se registraron un total de 64 PQRD'S en la Zona Andina, incrementando en un 73% en relación con la vigencia 2020 donde se recibieron 37 PQRD'S. la clasificación por tipología fue la siguiente:

TIPOLOGÍA	2020	2021
APLICACIÓN DE PAGOS	1	
DEVOLUCIONES DE SALDO	2	1
REQUERIMIENTOS DE INMUEBLES	30	48
TERMINACIÓN DE PROCESOS	2	
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	2	
MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, ACCESO INFO PÚBLICA		15
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>64</b>

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*” y en el Artículo 5 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 que amplió el termino general para atender peticiones, norma expedida en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por causa del nuevo coronavirus-COVID 19, se observó que la respuestas a las peticiones radicadas en la vigencia 2021 fueron efectivas, en tiempo y de fondo, así mismo no se evidenciaron quejas ni tutelas relacionadas en la zona andina.

#### 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 2021, las cuales tiene un impacto directo en las metas del plan estratégico de la entidad evidenciando lo siguiente:

##### Inmuebles

Cifras en millones de pesos

PROMESAS	PPTO	Ejec CISA	Ejec SAE	Total mes	% (Ejec mes / Ppto mes)
Enero	663	69	2,890	2,959	446%
Febrero	1,412	66	1,994	2,060	146%
Marzo	1,442	4	1,097	1,101	76%
Abril	1,277	10	680	690	54%
Mayo	1,438	0	333	333	23%
Junio	1,780	0	7,586	7,586	426%
Julio	1,506	10	19,698	19,708	1309%
Agosto	1,472	837	1,295	2,132	145%
Septiembre	1,214	0	3,289	3,289	271%
Octubre	3,222	0	2,925	2,925	91%
Noviembre	1,723	0	2,991	2,991	174%
Diciembre	2,921	95	799	894	31%
<b>TOTAL</b>	<b>20.069</b>	<b>1.091</b>	<b>45.577</b>	<b>46.669</b>	<b>233%</b>

Fuente: Gerencia Zona Andina – mayo 2022

Cifras en millones de pesos

ESCRITURAS	PPTO	Ejec CISA	Ejec SAE	Total mes	% (Ejec mes / Ppto mes)
Enero	0	0	0	0	IND
Febrero	92	6	0	6	6%
Marzo	49	66	0	66	135%
Abril	618	69	1,027	1,096	177%
Mayo	1,412	14	66	80	6%
Junio	805	0	536	536	67%
Julio	955	0	313	313	33%
Agosto	1,073	10	1,994	2,004	187%
Septiembre	2,089	0	4,323	4,323	207%
Octubre	1,143	0	2,071	2,071	181%
Noviembre	515	12	1,258	1,270	246%
Diciembre	1,693	0	6,645	6,645	392%
<b>TOTAL</b>	<b>10,444</b>	<b>176</b>	<b>18,234</b>	<b>18,410</b>	<b>176%</b>

Fuente: Gerencia Zona Andina – mayo 2022

## Recaudo de cartera

Cifras en millones de pesos

	PRESUPUESTO	RECAUDO	%
Enero	216	224	104%
Febrero	383	488	127%
Marzo	377	342	91%
Abril	398	247	62%
Mayo	444	376	85%
Junio	609	743	122%
Julio	583	691	119%
Agosto	581	372	64%
Septiembre	648	359	55%
Octubre	659	395	60%
Noviembre	605	667	110%
Diciembre	672	373	55%
<b>TOTAL</b>	<b>6,175</b>	<b>5,277</b>	<b>85%</b>

Fuente: Gerencia Zona Andina – mayo 2022

## Soluciones para el Estado

La Zona Andina durante la vigencia 2021 presentó una ejecución del 0% en el presupuesto asignado de soluciones para el estado que era el siguiente:

LINEAS DE NEGOCIO	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	META AÑO 2021
CARTERA FACIAL	0	1,432	4,184	4,760	3,140	2,960	6,140	6,220	6,084	5,800	6,360	8,920	<b>56,000</b>
CARTERA COMPRA	0	58	133	129	102	110	150	154	167	150	143	229	<b>1,526</b>
INMUEBLES FACIAL	0	120	630	600	420	570	300	270	780	240	60	810	<b>4,800</b>
INMUEBLES COMPRA	0	66	331	318	215	257	154	138	408	125	36	423	<b>2,471</b>
OTRAS LINEAS FAC.	0	1,231	6,122	1,266	2,136	1,446	1,537	1,489	3,316	2,038	1,473	1,560	<b>23,614</b>

Fuente: Gerencia Zona Andina – mayo 2022

La información anterior evidencia que la gestión y estrategias ejecutadas por la Zona Andina establecida en las metas para generación de inventario no han sido efectivas, siendo una constante en relación con la ejecución presentada en la vigencia 2020, lo que impacta negativamente el cumplimiento de los objetivos de la zona.

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 recaudo de cartera.

Igualmente, el incumplimiento en la generación de inventarios podría ocasionar materialización de los riesgos denominados “RE-GAC-01 Posibilidad de afectación económica por disminución en los ingresos debido al incumplimiento en las metas del cobro de cartera”, “RE-SE-01 Posibilidad de afectación económica por incumplimiento en las metas debido a la poca generación de inventario en compra de cartera”, “RE-SE-02 Posibilidad de afectación económica por incumplimiento en las metas debido a la poca generación de inventario en compra de inmuebles”

## 4.9. INMUEBLES

### 4.9.1. Inventario de Inmuebles

Se verificó el inventario de inmuebles propios asignado a la Zona Andina con corte abril de 2022, 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 se encuentra compuesto de la siguiente manera de acuerdo con su estado y disponibilidad:

ESTADO	INMUEBLES
Comercializable	55
No Comercializable	31
Tramite De Venta	7
<b>Total</b>	<b>93</b>

ESTADO	INMUEBLES
Alistamiento	7
Comercializable	5
Comercializable con Restricción	22
Comercializable Terceros	28
No Comercializable Terceros	6
Saneamiento	17
Tramite de Venta	3
Tramite de Venta Terceros	4
<b>Transito</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>

De la anterior composición se observa que 31 inmuebles no comercializables equivalente al 33% de los inmuebles del inventario de la Zona Andina, se encuentran con limitaciones para la comercialización presentando un estado de alistamiento (7 inmuebles), saneamiento (17 inmuebles), en tránsito (1 inmueble) y no comercializable terceros (6), analizada la gestión realizada a los anteriores

inmuebles en relación con el estado de los mismos en la auditoría realizada en la vigencia 2021 se determinó lo siguiente:

- De los inmuebles en estado de alistamiento dos (2) fueron subsanados pasando a estado de comercialización y comercialización con restricción los restantes se mantienen.
- El inmueble en tránsito que en la vigencia anterior se encontraba en estado de trámite de venta terceros.
- De los “no comercializables terceros” diez (10) pasaron en la presente vigencia a estado comercializables y tramite de venta y se mantienen en el citado estado seis (6).
- En estado “saneamiento” cinco (5) se mantienen y los doce (12) restantes en la vigencia 2021 se encontraban en estado “comercialización con restricción”.

De lo anterior se evidencia que de los veintinueve (29) inmuebles con restricciones para la comercialización identificados en la vigencia 2021, trece (13) presentaron una gestión efectiva logrando subsanar dichas restricciones para comercializar los inmuebles, no obstante, llama la atención los inmuebles que se encontraban en estado “comercializable con restricción” y “tramite de venta” en la vigencia anterior que pasaron a estados que no permiten su venta en la vigencia 2022. La Zona Andina y Gerencia de Inmuebles deben valorar las causas que generaron el cambio de estados, que no permitieron mantener los inmuebles disponibles para generar su comercialización.

Igualmente contar en el inventario con inmuebles “inactivos para comercializar” incide en el cumplimiento de las metas de la Zona, 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; asimismo dichos inmuebles deben ser valorados en el tiempo analizando el costo beneficio y la incidencia en el gasto, así como su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad.

De los inmuebles en estado “**trámite de venta**” se observó que la Zona Andina gestionó la entrega del 86% de los inmuebles (13 de 15) que se encontraban en el citado estado en la vigencia 2021, permaneciendo en dicho estado los inmuebles ID 19160 y ID 19176. Que para el caso de 19176 el aplicativo Olympus indica que fue entregado en mayo de 2018.

Analizada la vigencia 2022, se observó que la Zona Andina tienen en su inventario siete (7) inmuebles en estado tramite de venta así:

INMUEBLE	OBSERVACIÓN
17160	Fecha de entrega física mayo 2018
19182	Venta aprobada en febrero de 2020,
19176	Venta aprobada en julio 2021, fecha estimada de firma de escritura marzo 2022
19173	Venta aprobada en noviembre 2021, fecha estimada de firma de escritura marzo 2022
18635	Venta aprobada en noviembre 2021, fecha estimada de firma de registro mayo 2022
16799	venta aprobado en marzo de 2022, y con fecha estimada de firma de escritura en mayo 2022
19336	Venta aprobada en marzo de 2022 y con fecha estimada de firma de escritura en mayo 2022

De los anteriores inmuebles se observa que cinco de los siete inmuebles se encuentran en los términos conforme a los plazos establecidos en la negociación, no obstante, se reitera la necesidad de gestionar los inmuebles ID 17160 y ID 19182 que llevan más de dos años de comercializados.

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.

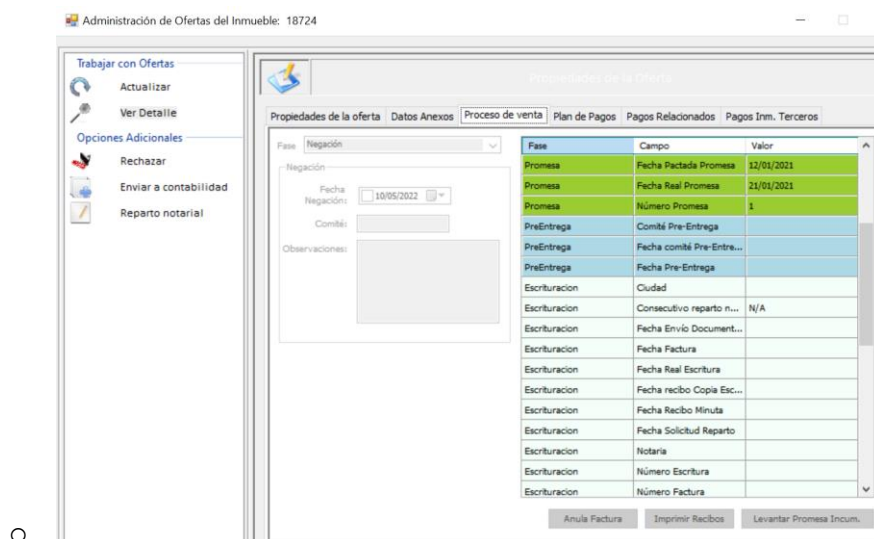
#### **4.9.2. Comercialización de Inmuebles de CISA**

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 y 31 de diciembre de 2021, observando lo siguiente:

##### **ID 18724**

- La carpeta contenía más de 200 folios.
- Se radica oferta el 16 de diciembre de 2020 a las 4:17 pm (reloj) y se activa puja el 17 de diciembre a las 15:12 pm, demora generada por la solicitud que se debe realizar a la dirección general para la activación por tratarse de “precio mínimo de venta”. Justificación que no se encuentra documentada.
- Se registra pago de intereses de mora el 14 de abril de 2021 por 283.333 que no registran en el aplicativo

- Se registra pago de prorratas por \$176.126 el 13 de abril de 2021 que no se registran en el aplicativo
- No se tienen registradas la totalidad de las etapas de venta en el aplicativo Olympus en el módulo “proceso de venta” que únicamente registra información de la Promesa.



- No se evidencia el soporte físico del pago por valor de \$61.830.000 realizado el 10 de abril de 2021.
- No se evidencia el certificado de tradición y libertad del inmueble que fue registrado el 24 de mayo de 2021 en el aplicativo Olympus.

## ID 19176

- Se radica oferta por página WEB el 09/07/2021 15:45:59 y se activa puja el 12/07/2021 las 8:00:01 a.m. sin observar la justificación de la mora.
- Los soportes de los pagos realizados por concepto de abonos, intereses y prorratas no se encontraban cargados en el aplicativo Olympus.
- No se encuentra actualizada la información del proceso de venta en el aplicativo Olympus.

Administración de Ofertas del Inmueble: 19176

Trabajar con Ofertas

- Actualizar
- Ver Detalle

Opciones Adicionales

- Rechazar
- Enviar a contabilidad
- Reparto notarial

Propiedades de la oferta

Proceso de venta

Fecha Negación: 10/05/2022

Comité:

Observaciones:

Fase	Campo	Valor
Rechazo	Fecha de Rechazo	
Rechazo	Observaciones	
Promesa	Fecha Pactada Escritura	19/11/2021
Promesa	Fecha Pactada Promesa	28/07/2021
Promesa	Fecha Real Promesa	02/11/2021
Promesa	Número Promesa	1
PreEntrega	Comité Pre-Entrega	
PreEntrega	Fecha comité Pre-Entre...	
PreEntrega	Fecha Pre-Entrega	
Escrituración	Ciudad	MEDELLIN
Escrituración	Consecutivo reparto n...	N/A
Escrituración	Fecha Envío Document...	
Escrituración	Fecha Factura	
Escrituración	Fecha Real Escritura	
Escrituración	Fecha recibo Copia Esc...	
Escrituración	Fecha Recibo Minuta	
Escrituración	Fecha Solicitud Reparto	

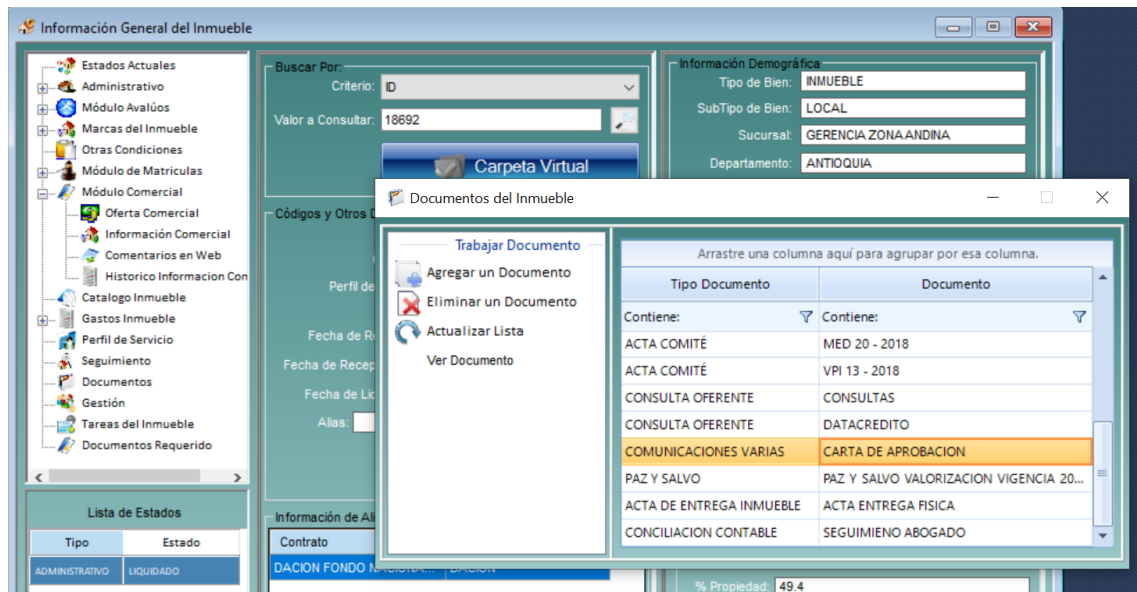
Anula Factura    Imprimir Recibos    Levantar Promesa Incum.

Grabar    Cancelar

## ID 18692

- Se radica oferta el 05/04/21 a las 11:36:06 la cual activa puja el 07/04/2021 a las 13:56:01 dos días posteriores incumpliendo lo establecido en el literal a del numeral 4.3.4.1 de la CN 069. demora generada por la solicitud que se debe hacer a la dirección general para la activación por tratarse de “precio mínimo de venta”. Justificación que no se encuentra documentada.
- Se radican ofertas por página WEB de tres oferentes y en el informe de pujas se evidencia que se genera duplicidad de las ofertas de los oferentes con días y horas diferentes de radicación lo que genera incertidumbre sobre el inicio y duración del proceso así como la determinación de la fecha del día adicional.
- La documentación aportada físicamente del pago total realizado el 21 de abril de 2021 no es legible.
- La información cargada en el aplicativo como soporte documental no corresponde a la información correspondiente a la negociación realizada en abril de 2021, corresponde al negocio desistido de la vigencia 2018.





- La escritura #787 de fecha 12 de mayo de 2021 aportada en la carpeta no se encuentra completa no se evidencia la hoja de firmas.
- Se evidencia la cesión del proceso declaratorio divisorio número de expediente 05001400301520210004100 ante el juzgado 15 civil municipal de Medellín a favor del señor Eduar Humberto Echavarría Rojo, posterior a la firma de la escritura.

#### ID 18636

- Se radica oferta por página WEB el 26 de junio de 2021 a las 11:07:12, activando puja el 28 de junio de 2021 a las 14:51:0. Sin observarse documentada la justificación del retraso en la activación.

#### ID 18635

- El valor ofertado en la radicación de la página WEB el 23 de octubre de 2021 está por \$1.885.000 difiere del registrado en el informe de pujas que indica que el valor ofertado es \$1.886.000, el cual fue el valor ofertado en 25 de octubre de 2021

Informe_Pujas												
Inm Codigo	IDCISA	DIRECCION	CIUDAD	SUB TIPO	VALORPR OPIO	PRECIO BASE DE VENTA	VALOROFER TA	SUCURSAL	ESTADO PUJA	FECHA INICIO PUJA	FECHA ESTADOCOMERCI AL	FECHA CIERRE PUJA
	18635	AV. SANTANDER # 65-11 GARAJE # 41	MANZALES	GARAJE	3.696.000	24.000.000	1.886.000	GERENCIA ZONA ANDINA	CERRADA	26/10/2021 10:50:01	31/12/2020 8:05:03	02/11/2021 16:00:00
	18635	AV. SANTANDER # 65-11 GARAJE # 41	MANZALES	GARAJE	3.696.000	24.000.000	1.886.000	GERENCIA ZONA ANDINA	CERRADA	26/10/2021 10:50:01	31/12/2020 8:05:03	02/11/2021 16:00:00
	18635	AV. SANTANDER # 65-11 GARAJE # 41	MANZALES	GARAJE	3.696.000	24.000.000	1.886.000	GERENCIA ZONA ANDINA	CERRADA	26/10/2021 10:50:01	31/12/2020 8:05:03	02/11/2021 16:00:00

### ID 18691

- Se radica oferta por página WEB el 6 de abril de 2021 a las 14:53:12, activando puja el 7 de abril de 2021 a las 14:23:01 demora generada por la solicitud que se debe realizar a la dirección general para la activación por tratarse de “precio mínimo de venta”, justificación que no se encuentra documentada.

### ID 18717- 18716-18715-18723 (Una sola venta)

- La ficha de oferta comercial está fechada el 1 de febrero de 2021 y en el aplicativo registra como fecha de radicación de la oferta el 8 de febrero de 2021.
- No se observa en el aplicativo el pago por concepto de prorratas.
- El Id 18715 La hoja de guía de archivo se encuentra mal identificada señalando que es el id 18175

### ID 19183

- Se suscribió otro sí #1 a la promesa de compraventa el día 21 de septiembre modificando la comparecencia y formas de pago, sin embargo no se modifica la fecha de firma de la escritura pública que se estableció para el 27 de agosto 2021.
- No se evidencian pagos del inmueble relacionados en el aplicativo Olympus.
- Los soportes de las transacciones evidencian el pago total en noviembre de 2021 y no se evidencia la escritura de compraventa, ni el aplicativo relaciona la fecha de firma real.

### ID 19173

- La hora de la ficha de oferta comercial (impresión) es 17 noviembre de 2021 9.31.20, no coincide con la registrada en el aplicativo Olympus 24-11- 2021 9.31.00 am generando incertidumbre en los tiempos de activación y duración de la puja.
- El aplicativo Olympus no señala los pagos recibidos

- La fecha de la escritura se estableció el día 25 de marzo de 2022, los pagos terminaron en enero de 2022 y no se evidencia la escritura ni otros si modificadorio.
- El aplicativo no indica fechas ni de escritura real ni reparto.

#### **ID 16569**

- Se observo otro sí #2 donde se modifican el plan de pagos inicialmente establecido en la negociación, no obstante, no se observa otros sí modificatorios a la promesa de compraventa.
- Se observó el cobro y pago de intereses en el mes de febrero de 2022 no obstante no se reflejan en el aplicativo Olympus.

#### **ID 17377**

- Sin observaciones

### **4.9.3. Comercialización de Inmuebles SAE**

De los 80 inmuebles comercializados por la Zona Andina entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2021 se evaluaron 50 inmuebles equivalente al 63 % evidenciando lo siguiente:

#### **ID SAE 24766 – ID CISA 6170**

- La fecha de radicación es del 04/01/2021 a las 21:57:03 en el informe de pujas la radicación se da el 05/01/2021 a las 18:13:03 y la apertura de la puja se registra 06/01/2021 a las 8:01:01, generando incertidumbre en el inicio del proceso para la apertura de la puja.

FECHA INICIO PUJA	FECHA CIERRE PUJA	FECHA FIN PUBLICACION	ORDEN DE ELEGIBILIDAD	Id Puja	ESTADO OFERTA	NOMBRE CLIENTE	Id Cliente	Dia Adicional	Fecha Oferta
06/01/2021 8:01:01	13/01/2021 16:00:00	25/01/2021 0:00:00	1	4478	APROBADA	Luis Guillermo Vallejo Fernández	78695678	SIN DIA ADICIONAL	05/01/2021 18:13:03

#### **ID SAE 21971 CISA 2470**

- No se evidencia el acta del comité de zona donde se aprueba la venta que conforme lo indicado en la carta de aprobación fue en el Comité Andina SAE 103-2021 del 26 de noviembre de 2021.

#### **ID SAE 22593 CISA 3104**

- El aplicativo Olympus SAE señala la oferta del señor Elkin Rodrigo Goez como rechazada no obstante se evidencio correo del señor Goez realizando el retiro de la oferta radicada el día 9 de diciembre, por lo que debería ser desistida.
- No se evidencia el acta de comité de zona donde se aprueba el negocio que de acuerdo con lo indicado en la carta de aprobación fue en el Comité Andina SAE 107-2021 del 17 de diciembre de 2021.

#### **ID SAE 23201 CISA 3636**

- Se adjunta en la carpeta virtual y en el aplicativo Olympus SAE el otro sí al contrato de compraventa de fecha 25 de noviembre de 2021 sin firmas.

#### **ID SAE 20301 CISA 815**

- No se evidencia declaración de Renta del oferente.
- El radicado del sobre de oferta es del 19 de enero de 2021 a las 10:16:08 (reloj) y el radicado del ZEUS es a las 11:10:38 presentando una diferencia de 54 minutos.

#### **ID SAE 20299 CISA 817**

- No se evidencia declaración de Renta del oferente

#### **ID SAE 22190 CISA 2691**

- No se evidencia la carta de rechazo de la oferta de la Señora Melissa Guarín Garzón

#### **ID SAE 25008 CISA 6618**

- No se evidencia en el aplicativo Olympus SAE el cague de los documentos soporte de la negociación (promesa y soporte pagos) correspondientes al Señor Luis Eduardo Peláez.

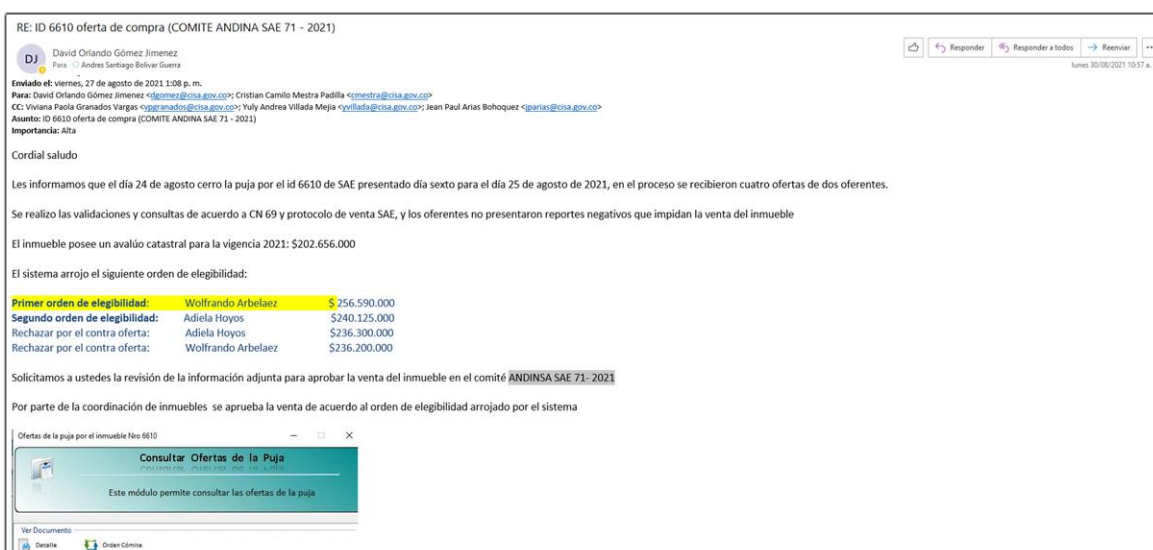
#### **ID SAE 28214 CISA 2638**

- El radicado del sobre de oferta de la señora Diana Patricia Caro es del 1 de marzo de 2021 a las 02:03:41 p.m. (reloj) y el radicado del ZEUS es a las 03:29:32 pm presentando diferencia de 86 minutos

- El radicado del sobre de oferta de la señora Miriam Janeth 2 de marzo de 2021 a las 01:38:30 p.m. (reloj) y el radicado del ZEUS es a las 01:54:28 pm presentando diferencia de 16 minutos

### ID SAE 25038 CISA 6610

- No se evidencia el acta de zona ANDINSA SAE 71- 2021 soportando la aprobación en un correo electrónico que no corresponde con el formato establecido por la CN 69 y Documentos de Interés General 007.



RE: ID 6610 oferta de compra (COMITE ANDINA SAE 71 - 2021)

David Orlando Gómez Jimenez  
Para: Andrés Santiago Bolívar Guerra

Enviado el: viernes, 27 de agosto de 2021 1:08 p. m.  
Para: David Orlando Gómez Jimenez <dgozmes@cisa.gov.co>; Cristian Camilo Mestre Padilla <cmestra@cisa.gov.co>; Viviana Paola Granados Vargas <vgranados@cisa.gov.co>; Yuly Andrea Villada Mejía <yvillada@cisa.gov.co>; Jean Paul Arias Bohoquez <jparias@cisa.gov.co>  
CC: Viviana Paola Granados Vargas <vgranados@cisa.gov.co>; Yuly Andrea Villada Mejía <yvillada@cisa.gov.co>; Jean Paul Arias Bohoquez <jparias@cisa.gov.co>  
Asunto: ID 6610 oferta de compra (COMITE ANDINA SAE 71 - 2021)  
Importancia: Alta

Cordial saludo

Les informamos que el día 24 de agosto cerro la puja por el id 6610 de SAE presentado día sexto para el día 25 de agosto de 2021, en el proceso se recibieron cuatro ofertas de dos oferentes.

Se realizaron las validaciones y consultas de acuerdo a CN 69 y protocolo de venta SAE, y los oferentes no presentaron reportes negativos que impidan la venta del inmueble

El inmueble posee un avalúo catastral para la vigencia 2021: \$202.656.000

El sistema arrojó el siguiente orden de elegibilidad:

Primer orden de elegibilidad:	Wolfrando Arbelaez	\$ 256.590.000
Segundo orden de elegibilidad:	Adiela Hoyos	\$240.125.000
Rechazar por el contra oferta:	Adiela Hoyos	\$236.300.000
Rechazar por el contra oferta:	Wolfrando Arbelaez	\$236.200.000

Solicitamos a ustedes la revisión de la información adjunta para aprobar la venta del inmueble en el comité ANDINSA SAE 71- 2021

Por parte de la coordinación de inmuebles se aprueba la venta de acuerdo al orden de elegibilidad arrojado por el sistema

Ofertas de la puja por el inmueble No 6610

**Consultar Ofertas de la Puja**  
Este módulo permite consultar las ofertas de la puja

Ver Documento

- No se evidencia el soporte de los pagos realizados por el oferente, ni los soportes de la Promesa ni otro si firmado #1 en el aplicativo OLYMPUS SAE los cuales si se encuentran en la carpeta digital.

### ID SAE 22138 CISA 3666

- Se realiza la activación de puja el 6 de octubre de 2021 con 4 oferentes y se activa el día 6to dando como resultado final que la oferta realizada por la señora Valentina Aristizábal Ibarbo por \$305.623.111 fue aprobada en primer orden de elegibilidad y el señor Walid Darwiche con una oferta de \$302.000.000 en segundo orden, dado que ninguno de los dos oferentes realizó el pago de las arras la oferta queda DESISTIDA en el aplicativo OLYMPUS SAE no obstante en el informe de pujas que se extrae de la Base de Datos de OLYMPUS la oferta del señor Darwiche sigue en estado “aprobada”, generando confusión al momento de determinar el estado real de la negociación.

VALOR OFERTA	SUCURSAL	ESTADO PUJA	FECHA ESTADOCOMERCIAL	FECHA INICIO PUJA	FECHA CIERRE PUJA	FECHA FIN PUBLICACION	ORDEN DE ELEGIBILIDAD	Id Puja	ESTADO OFERTA	NOMBRE CLIENTE	Id Cliente	Dia Adicional	Fecha Oferta
310537900	GERENCIA ZONA ANDINA	CERRADA	05/11/2021 7:28:02	08/11/2021 8:34:00	12/11/2021 16:00:00	28/11/2021 0:00:00	1	5003	APROBADA	ANGELA MARIA BARBO HENAO	43539065	CON DIA ADICIONAL	16/11/2021 17:05:33
302000000	GERENCIA ZONA ANDINA	CERRADA	10/07/2021 14:47:03	06/10/2021 12:31:01	12/10/2021 16:00:00	31/10/2021 0:00:00	2	4946	APROBADA	WALID DARWICHE DARWICHE	1123620341	CON DIA ADICIONAL	13/10/2021 17:10:49

### ID SAE 25330 - ID CISA 6345

- La promesa de compraventa no tiene fecha de suscripción se observa el sello de la notaría fechado el 29 de diciembre de 2021.
- No se evidencio el soporte de todos los pagos.

### ID SAE 24450 - ID CISA 5985

- No se ha firmado la escritura pública y el negocio fue aprobado en junio de 2021, adicionalmente el cliente ya cancelo la totalidad del valor del inmueble.
- El cliente no cumplió los términos establecidos en la aprobación para los plazos de pago sin observarse el cobro de intereses.

### ID SAE 24909 - ID CISA 6720 -

- El negocio es aprobado el 7 de julio de 2021, y la promesa de compraventa es firmada el 30 de agosto 2021 excediendo los términos establecidos en el numeral 4.3.6 de la circular normativa 069 para la firma.

### ID SAE 11811 - ID CISA 126

- El negocio es aprobado el 20 de octubre de 2021 y la promesa de compraventa es firmada el 10 de noviembre de 2021 excediendo los términos establecidos en el numeral 4.3.6 de la circular normativa 069 para la firma.

### ID SAE 20698 - ID CISA 1206

- el pago de arras se realizó el 5 de febrero de 2021 y la promesa de compraventa se firmó el 11 de marzo de 2021, excediendo los términos establecidos en el numeral 4.3.6 de la circular normativa 069 para la firma.
- No se observó la aprobación por parte de SAE para la ampliación y modificación del pago del inmueble.

### ID SAE 25448 - ID CISA 6778

- La aprobación es de febrero de 2021 y la firma de la promesa se da en noviembre de 2021. excediendo los términos establecidos en el numeral 4.3.6 de la circular normativa 069 para la firma.
- No se observó la aprobación por parte de SAE para la ampliación y modificación del pago del inmueble.

#### **ID SAE 7943 - ID CISA 77**

- El negocio es aprobado en enero de 2021 y la promesa de compraventa se firma en marzo 21 excediendo los términos establecidos en el numeral 4.3.6 de la circular normativa 069 para la firma

#### **ID SAE 24546- ID CISA 5565**

- La aprobación es del 3 de noviembre de 2021 y la firma de la promesa de compraventa se da en 1 de noviembre de 2021, excediendo los términos establecidos en el numeral 4.3.6 de la circular normativa 069 para la firma

#### **ID SAE 25031 - ID 6609**

- En octubre de 2021 se da el pago total del inmueble y no se observa la firma de la escritura pública; en febrero 2022 se suscribió otrosí a la promesa de compraventa para la cesión de los contratos de arrendamiento pero no se evidencia la escritura pública.

De los cincuenta y dos (52) inmuebles de la SAE evaluados treinta y dos (32) no generaron observaciones en la evaluación.

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

- Se observó que en el aplicativo Olympus SAE no se refleja el proceso total de la venta, es decir solo se encuentra actualizado hasta el estado de la promesa de venta que es incluido por los funcionarios de CISA, la continuación del proceso no es posible generarla por cuanto se debe tener la aplicación de pagos que es responsabilidad de la SAE. Lo que genera información incompleta e incertidumbre al momento de consultar los inmuebles 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 603 acuerdos equivalente al **57%** en cantidad y al **68%** en valor de las

normalizaciones realizadas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021, 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 que se registran acuerdos de pago aprobados por funcionarios que no cuentan con atribuciones definidas en la CN 100 numeral 5.2.1 “*Estamentos y Atribuciones*”, como los son los analistas y gestores, situación reiterativa señalada en auditorias anteriores evidenciándose que no han sido efectivas y oportunas las acciones establecidas desde la Gerencia de cartera para eliminar la causa raíz del hallazgo.

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

- a. Se observó que se siguen presentando clientes sin 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, aun cuando el analista de cartera y gestores de la Zona han realizado avances en la inclusión de la información.

#### **4.10.3 Observaciones Particulares en la Evaluación de las Normalizaciones de Cartera:**

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

- a. En los acuerdos de normalización de los clientes 98642225 y 70661238 no se adjuntó soporte de liquidador por lo que no fue posible establecer la razón por la cual se eleva a nivel de aprobación de comité de “Presidencia virtual”
- b. Los siguientes acuerdos no adjuntan carta de aprobación 80456750, 1037606254 y 5122680
- c. El cliente 1132289039 registra dos acuerdos de pago en el aplicativo Cobra con diferencia de 5 días el primero realizado el 22 de abril de 2021 por \$15.000.000 con pago a 3 cuotas y el segundo el 27 de abril por \$11.000.000 a una cuota, y



los cuales el primero registra "al día" y el otro "cumplido" los dos sobre la misma obligación.

- d. El cliente 15321248 en el aplicativo Cobra se encuentra mal denominado el soporte del liquidador nombrándolo como "liquidador analista"
- e. El cliente 1094930951 el formato de acuerdo guardado en el módulo de "documentos" como soporte no corresponde al aportado en el aplicativo COBRA en el módulo de "negociación" las cuales registran una diferencia de \$856.800.
- f. El cliente 79316893 La evidencia cargada como propuesta de pago en el Cobra no corresponde toda vez que se carga es nuevamente el pantallazo de COBRA de la obligación
- g. El cliente 37746121 se realiza negociación por dos obligaciones en un solo acuerdo una de ICETEX y otra de FNG, no obstante, se registraron dos acuerdos separando cada obligación y en la del FNG # 10610002318 se carga como soporte los documentos del comité de analista realizado en la propuesta de ICETEX.
- h. En el aplicativo de apoyo a la gestión de cartera Cobra hace faltan los siguientes documentos de la obligación 11801001293: carta de aprobación de la negociación, pantallazo de liquidación y en la pestaña acuerdo no se indica el usuario que firma el acta del comité que aprobó.

Información de la Obligación 11801001293

Info Oblig Información Contrato Marcas / Estados Codeudores Garantías Documentos obligacion Campos Adicionales Información Jurídica Entidad Origin

Nuevo Eliminar

Trabajar con documentos

Fecha Creación	Usuario	Tipo Documento	Nombre Documento	Descripción Documento
Igual: <input type="text"/>	Contiene: <input type="text"/>	Contiene: <input type="text"/>	Contiene: <input type="text"/>	Contiene: <input type="text"/>
03/08/2021 08:3...	HERNAN DARIO ARIAS FE...	NEGOCIACION 1	CEDULA NANCY	CEDULA NANCY
03/08/2021 08:3...	HERNAN DARIO ARIAS FE...	NEGOCIACION 1	FORMULARIO	FORMULARIO
03/08/2021 08:3...	HERNAN DARIO ARIAS FE...	NEGOCIACION 1	PANTALLAZOS	PANTALLAZOS
03/08/2021 08:3...	HERNAN DARIO ARIAS FE...	RENUNCIAS PAZ Y SALVO...	WC - NANCY MARGARITA...	WC - NANCY MARGARITA CAMACHO ZAPATA
03/08/2021 08:4...	HERNAN DARIO ARIAS FE...	NEGOCIACION 1	WC - LUZ ENITH ARANGO...	WC - LUZ ENITH ARANGO GOMEZ



#### 4.11. ORDENES DE SERVICIO

Durante la vigencia 2021 se aprobaron tres (3) órdenes de servicio en la Zona Andina y (1) una para la vigencia 2022, observándose lo siguiente:

##### 4.11.1. MED 001-2021 CONJUNTO COMERCIAL ALMACENTRO

**Objeto:** “se requiere contratar bodega para la custodia de los bienes muebles que ingresen a la zona andina, mediante contrato de arriendo”

**Valor:** \$ 2.531.882

- Sin observaciones

##### 4.11.2. MED 002-2021 SUPERIOR GROUP SAS:

**Objeto:** “contratar la prestación del servicio de aseo de los inmuebles del inventario o administrados por la entidad o que llegare a adquirir o recibir para administrar, en desarrollo de su objeto social, localizados en los departamentos que comprenden la zona Andina y administrados desde la sede principal de la sucursal ubicada en esta ciudad”

**Valor:** \$35.700.000

- En el formato de sondeo de mercado se recomienda la empresa contratada, indicando que es la oferta más económica por la calidad del servicio, no

obstante, en el cuadro no se incluyeron los valores de las demás ofertas presentadas.

- En el expediente no se evidenció la póliza de cumplimiento que se debió constituir por el contratista.

#### **4.11.3. MED 003-2021 IMPLESEG SAS:**

**Objeto:** *“Contratar el servicio de inspección anual de 3 extintores multipropósito Pyro Cherm ABC 90 y la inspección de 2 extintores CO2 de 5LB”*

**Valor:** \$139.468

- Sin observaciones

#### **4.11.4 MED 001-2022 SUPERIOR GROUP SAS:**

**Objeto:** *“contratar la prestación del servicio de aseo de los inmuebles del inventario o administrados por la entidad o que llegare a adquirir o recibir para administrar, en desarrollo de su objeto social, localizados en los departamentos que comprenden la zona Andina y administrados desde la sede principal de la sucursal ubicada en esta ciudad”*

**Valor** \$47.500.000

- Sin observaciones

#### **Observaciones General en las Ordenes de Servicio**

Se observó que ninguna de las órdenes de servicios contiene los soportes de la ejecución de las actividades o entrega de bienes y servicios y el recibo a entera satisfacción por parte de CISA.

Es importante evaluar la pertinencia de establecer un Anexo para las ordenes de servicios en la que, el supervisor de la orden o Coordinador de Administrativa y Suministros apruebe el efectivo cumplimiento del objeto contratado por medio de este instrumento contractual.

#### **4.12. ARQUEO DE CAJA MENOR E INVENTARIO DE CAJA FUERTE**

El día 11 de mayo de 2022, se realizó el inventario de caja fuerte y arqueo de caja menor de la Zona Andina, en los cuales se evidenció un adecuado cumplimiento de las políticas establecidas para el manejo de estos elementos.

## 5. HALLAZGOS

- 5.1.** Evaluadas las causas y controles de los riesgos operativos denominados “*RE-GAC-01 Posibilidad de afectación económica por disminución en los ingresos debido al incumplimiento en las metas del cobro de cartera*”, “*RE-SE-01 Posibilidad de afectación económica por incumplimiento en las metas debido a la poca generación de inventario en compra de cartera*”, “*RE-SE-02 Posibilidad de afectación económica por incumplimiento en las metas debido a la poca generación de inventario en compra de inmuebles*” se evidenció que existe una posible materialización del riesgo ocasionado por el incumplimiento de la Zona Andina en las metas de generación de inventario que para la vigencia 2021 fue 0%, 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.** Evaluados los 64 inmuebles seleccionados en la muestra se evidenció que la puja correspondiente a los inmuebles ID 18724 – 19176 – 18692 -18636-18691- SAE 24766, fue habilitada uno o dos días 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.*”
- 5.3.** Evaluados los 64 inmuebles de la muestra en los ID SAE 11811- ID SAE 25330 – ID SAE 24909 – ID SAE 20698 - ID SAE 25448- ID SAE 7943- ID SAE 24546 – ID SAE 25031, se evidenció que la promesa de compraventa es firmada posterior a los tres días de la recepción de la carta de aprobación, incumpliendo lo establecidos en el numeral 4.3.6 de la Circular Normativa 069 que indica que dentro de los tres días hábiles siguientes al recibo de la carta de aprobación se debe consignar el 10% para el pago de arras y suscribir dentro del mismo termino la promesa de compraventa.
- 5.4.** Evaluados los acuerdos de normalización de cartera se evidenció que se realizan aprobaciones directamente por el gestor o el analista de la zona estos funcionarios no están facultados por la normatividad interna para ejercer

dichas aprobaciones, según lo indicado en el numeral 5.2 de la Circular Normativa 100 que establece los “Estamentos y Atribuciones” de aprobación.

## **6. OBSERVACIONES**

- 6.1.** Evaluados los indicadores se observó que la Zona Andina hace parte de los indicadores consolidados por Dirección General y cuando presenta incumplimientos estos no son identificados directamente a la zona y no generan acciones correctivas, igualmente algunos indicadores se encuentran mal diseñados y no guardan coherencia entre el objeto y la formula o la formula y la medición, tal como se detalla en el numeral 4.4. del presente informe.
- 6.2.** Evaluada la generación de inventario durante la vigencia 2021 por la Zona Andina, no se observaron estrategias y/o acciones que permitieran fortalecer e incrementar el inventario que permitieran dar cumplimiento a las metas proyectadas para la vigencia.
- 6.3.** Se observó que la Zona Andina cuenta en su inventario de inmuebles con los ID 17160 y ID 19182 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.
- 6.4.** En la evaluación de la comercialización de Inmuebles seleccionados en la muestra se observó que cuando la puja es habilitada posterior a los tiempos establecidos en la normatividad interna, no se documenta la justificación de dichos retrasos lo que genera incertidumbre en el proceso.
- 6.5.** En la evaluación de los inmuebles CISA se observó que no se actualiza la totalidad de los estados del proceso de venta, así como no se refleja la aplicación de la totalidad de los pagos y las prorratas en el aplicativo Olympus.
- 6.6.** En la evaluación de la comercialización de los inmuebles SAE se observó que el aplicativo Olympus SAE no se refleja el proceso total de la venta, ni la aplicación de pagos lo que genera información incompleta e incertidumbre al momento de consultar los inmuebles en el aplicativo, tal como se detalla en el numeral 4.9.3 del presente informe.

- 6.7. 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.
- 6.8. Evaluadas las ordenes de servicio suscritas en la vigencia 2021, se observó que las carpetas no contienen la información de la ejecución y cierre de las mismas, por lo que no fue posible validar la información.
- 6.9. Evaluada las acciones de mejora correspondientes al plan de mejoramiento suscrito en la vigencia 2021, se observó que las correspondientes a los hallazgos 5.1 y las observaciones 6.2 – 6.11 – 6.17 y 6.19 no han sido efectivas por lo que continúan abiertas.

## **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, para ello es necesario que estos cuenten con una definición y estructura adecuada, así mismo es necesario generar acciones correctivas ante los incumplimientos presentados en cada zona, siendo preciso realizar los ajustes conforme a las observaciones presentadas en este informe que son reiterativas de auditorías anteriores.
- 7.2. Se recomienda a los servidores públicos de la Zona Andina continuar con la interiorización de temas transversales como el Código de Integridad, administración del riesgo, MIPG, conflictos de interés, gestión documental, indicadores 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 continuar con el saneamiento de los inmuebles del inventario de manera oportuna garantizando la disponibilidad para su comercialización.
- 7.4. Se recomienda continuar con la inclusión en el aplicativo cobra de los datos demográficos, género y clasificación de cartera de cada obligación a fin de obtener bases consolidadas completas que generen datos estadísticos confiables que faciliten la toma de decisiones y generación de estrategias.

- 7.5.** 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.
- 7.6.** Se recomienda continuar con la organización de la gestión documental dando cumplimiento a la normatividad interna relacionada, 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.
- 7.7.** Se recomienda analizar y reevaluar las acciones de mejora establecidas en el plan de mejoramiento vigente que no fueron efectivas y por tanto no permitieron el cierre total de los hallazgos y observaciones.

## **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.

Es importante seguir fortaleciendo el tema de indicadores, riesgos y controles por parte de la Zona Andina, con el fin de mejorar la gestión institucional.

Se resalta la gestión realizada por la Zona Andina notándose una mejora significativa en la ejecución de sus procesos denotando un incremento en el autocontrol de los funcionarios, igualmente el equipo auditor agradece 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 13 de junio de 2022, con el Gerente de la Zona (E) 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>14/06/2022</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------