

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

SUCURSAL BARRANQUILLA

A LOS PROCESOS DE:

Comercialización de Inmuebles y Normalización de Cartera

(Cumplimiento de las políticas internas para la Comercialización y Administración de Inmuebles, Normalización de Cartera, Prevención del Lavado de activos y/o Financiación del Terrorismo (LA/FT); artículos 12 y 14 del Decreto 4054 de 2011; eficiencia en los pagos administrativos de los inmuebles del inventario administrado por la sucursal)

Control Social y Participación Ciudadana

(Verificación de la publicación de la información financiera y contractual en las carteleras electrónicas de la entidad, Ley 190 de 1995 y 734 de 2002, y Políticas Públicas e institucionales de Atención al Cliente, Leyes 1437 y 1474 de 2011)



AUDITORÍA INTERNA

Bogotá, diciembre 13 de 2013



Certificado No. SC 6502-1

Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co
Bogotá, D.C.

www.centraldeinversiones.com.co

1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el Sistema de Control Interno en la Sucursal Barranquilla, determinando la existencia de los registros del sistema y el cumplimiento de las directrices institucionales y públicas.

1.1 Objetivos específicos

- Evaluar el cumplimiento de las políticas internas para los procesos de Normalización de Cartera y Comercialización de Inmuebles.
- Evaluar el cumplimiento de las directrices establecidas en los artículos 12 y 14 del Decreto 4054 de 2011.
- Evaluación del adecuado registro en los aplicativos de apoyo, de la información administrativa de los inmuebles y de las operaciones de normalización de cartera.
- Evaluación de la eficiencia en la administración de los inmuebles de la entidad (oportunidad en los pagos de administración, mantenimiento, y saneamiento administrativo de los inmuebles del inventario).
- Verificar en la Sucursal la aplicación de los controles implementados por la organización, para prevenir el Lavado de Activos y/o la Financiación del Terrorismo (LA/FT).
- Verificar el cumplimiento en la Sucursal de las directrices establecidas en la Circular Normativa No 005, para dar Respuesta a los Derechos de Petición, Solicitudes, Quejas y Reclamos de los Clientes, en desarrollo de las Leyes 1437 y 1474 de 2011.
- Evaluar el cumplimiento de las políticas de manejo del disponible en la Sucursal.
- Convocar y participar en el Subcomité del Sistema de Control Interno de la Sucursal Barranquilla.

2. ALCANCE

El alcance incluyó la evaluación de los procesos de Comercialización de Inmuebles (57 inmuebles vendidos), que corresponden al 100% de las ventas de inmuebles en la Sucursal realizadas durante el periodo comprendido entre abril de 2012 a julio de 2013, de los cuales once (11) inmuebles fueron aprobados de acuerdo con sus atribuciones por el Comité de Presidencia; veintitrés (23) inmuebles en el Comité de



Certificado No. SC 6502-1

Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co
Bogotá, D.C.

www.centraldeinversiones.com.co

Vicepresidencia de Inmuebles; veintiuno (21) inmuebles en el Comité de la Sucursal Barranquilla, y dos (2) a través de subasta pública

Se seleccionaron 134 acuerdos de pago que corresponden al 44% en valor de las aprobaciones realizadas por los comités de cartera de la sucursal (\$2.835 millones de \$6.439 millones), y al 15% en número de los acuerdos aprobados en el periodo en evaluación (134 aprobaciones de 911 suscritas en la sucursal), durante el periodo comprendido entre el 1° de abril de 2012 a 31 de julio de 2013.

De la misma manera, se evaluaron 69 Solicitudes, Quejas y Reclamos (PQR's) registrados en el aplicativo "TMS" de la Sucursal Barranquilla, para el periodo comprendido entre el 1° de enero al 30 de junio de 2013.

La evaluación de la normatividad vigente se realizó desde su emisión original, incluyendo sus modificaciones y/o actualizaciones realizadas posteriormente.

3. PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA

Para el desarrollo de esta auditoría se realizaron pruebas de doble propósito (pruebas sustantivas y de cumplimiento), encaminadas a determinar la aplicación y el cumplimiento de las políticas y controles diseñados e incluidos en las Circulares Normativas No. **005** "*Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Derechos de Petición, Solicitudes, Quejas y Reclamos de los Clientes*" **69** "*Políticas y Procedimientos para la Comercialización de Activos - Inmuebles*", No. **70**,"*Políticas y Procedimientos de Administración de Activos Inmuebles*", No. **71** "*Manual de Prevención de Lavado de Activos y de Financiación del Terrorismo*", y No **100** "*Políticas y Procedimientos de Normalización de Cartera*".

4. FORTALEZAS, HALLAZGOS Y/O RECOMENDACIONES

4.1 Evaluación del cumplimiento de las políticas internas para el Proceso de Comercialización de Inmuebles.

De acuerdo con la verificación realizada por esta Auditoría al Proceso de Comercialización de Inmuebles en la Sucursal Barranquilla, se concluye que esta dependencia cumple con las políticas internas determinadas para tal fin.

No obstante, se evidenciaron las siguientes excepciones:



Certificado No. SC 6502-1

Criterio	Observaciones	Excepciones ID Inmueble	Cantidad	% Excepciones	Respuesta de la Sucursal	Observaciones Auditoría Interna
La información registrada en la comunicación de aprobación de la oferta difiere de lo establecido en la promesa de compraventa	La carta de aprobación al cliente informó de manera equivocada el plazo de pago al cliente ya que el FOC y la promesa hablan de 30 días para el último pago de \$36.765.000 pero en la carta se dice que 60 días calendario siguientes a la firma de la promesa.	17835	1	1.75%		Es necesario que los documentos que son dirigidos a los clientes, en los que se informa de la decisiones institucionales, sean congruentes con los demás registros del negocio, evitando discrepancias presentes o futuras en los términos de las negociaciones.
Evaluación de las ofertas	Se evidenció que la oferta no fue evaluada en el comité correspondiente, de acuerdo con lo establecido en el numeral 5.3.5.1 de la Circular Normativa No 69 relacionada con la periodicidad de las sesiones de los Comités de Sucursal.	17835	7	12.28%	<i>SE ESPERÓ A REALIZARLO CON LAS OTRAS OFERTAS QUE HABÍAN INGRESADO LA CIRCULAR 69 ESTABLECE QUE CUANDO EXISTAN CIRCUNSTANCIAS COMERCIALES O ADMINISTRATIVAS QUE LO AMERITEN, SE PODRÁ REALIZAR EL COMITÉ EN UN DÍA DIFERENTE</i>	El numeral 5.3.7.6 "Actas de Comité" de la Circular normativa 069 establece: " cuando alguno de los comités decida aplazar la decisión se deberá cerrar el acta del comité y registrar que la propuesta fue vista por el comité y describir las causas por las cuales no se toma una decisión." Por lo anterior es necesario dejar evidencia en las actas de comité de las decisiones tomadas frente a la evaluación de las ofertas.
		17719			<i>PARTE DEL PAGO DEL PRECIO DE VENTA SE ESTABLECIÓ CON HIPOTECA, HECHO ESTE QUE GENERÓ, PREVIO AL COMITÉ DE EVALUACIÓN, UN ESTUDIO FINANCIERO. SE ANEXA CORREO CON ESTUDIOS</i>	
		17721			<i>AL CLIENTE SE LE SOLICITÓ UN DOCUMENTO ADICIONAL A LOS PRESENTADOS EN EL FOC, EL CUAL ENVIÓ EN FECHA PREVIA AL COMITÉ. SE ANEXA CORREO.</i>	
		17833			<i>SE ESPERÓ A REALIZARLO CON LAS OTRAS OFERTAS QUE HABÍAN INGRESADO</i>	
		17834			<i>EL CLIENTE ENVIÓ CARTA DANDO ALCANCE A LA OFERTA MODIFICANDO LA FORMA DE PAGO PREVIO AL COMITÉ. SE ANEXA CARTA Y COMITÉ.</i>	
		17830				
		17713				

Observaciones	Excepciones ID Inmueble	Cantidad	% Excepciones	Respuesta de la Sucursal	Observaciones Auditoria Interna
Se evidenció que el plan de pagos establecía la última cuota 30 días calendario después de la firma de la promesa que fue el 28 de septiembre de 2012, sin embargo el pago se recibe el 21 de marzo de 2013.	17714	1	1.75%	EL CLIENTE PRESENTÓ OFERTA CON CARTA DE LEASING APROBANDO UN CUPO. SEGÚN EL CLIENTE, EL PAGO LO REALIZARÍA EL LEASING A LOS 30 DIAS. PASANDO POR ALTO QUE LAS NEGOCIACIONES DE ESTE TIPO REQUIEREN POR LA ENTIDAD FINANCIERA REALIZAR, ANTES DE LA ESCRITURACIÓN UN AVALÚO, ESTUDIO DE TÍTULOS, VISITA TÉCNICA E INSCRIPCIÓN DEL PROVEEDOR. ADEMÁS, SÓLO CANCELA EL SALDO ADEUDADO CON 15 DIAS POSTERIORES AL REGISTRO DE LA ESCRITURA. TENIENDO EN CUENTA LO ANTERIOR, SE REALIZÓ CASO VARIO POSTERGANDO LA ESCRITURACIÓN HASTA FINALES DEL MES DE DICIEMBRE. SE ANEXA ÉSTE.	Si bien es cierto que se otorga un mayor plazo para la firma de la escritura, esta situación no cambia las condiciones comerciales inicialmente plasmadas; así las cosas el pago del saldo adeudado se recibió 5 meses después de la fecha pactada. el comité de vicepresidencia solicito que se firmara otro sí a la promesa de compraventa el cual no fue suministrado a esta dependencia .
El acta de registro de ofertas apertura de urna tiene fecha del 25 de septiembre de 2012, no obstante, el comité de aprobación de la oferta de fue de fecha 21 de septiembre de 2012(BAR 59-12)	17714	1	1.75%		Es necesario que los registros de las distintas negociaciones adelantadas por la sucursal sean congruentes entre sí, ya que discrepancias como las indicadas generan incertidumbre frente a la adecuada gestión y trazabilidad de las operaciones evaluadas.
Una copia de la carta de aprobación indica que el Comité de ventas BAR 58-12 del 19 de septiembre de 2012 aprobó la operación pese a que esta fue aprobada realmente en el BAR 59.	17712	1	1.75%		
Una copia de la carta de aprobación indica que el Comité de ventas BAR 60-12 del 27 de septiembre de 2012 aprobó la operación pese a que esta fue aprobada realmente en ese mismo comité pero el 24 de septiembre como lo indica el acta de comité.	17715	1	1.75%		
En el registro de ofertas apertura de urnas se diligenció erróneamente el radicado 20556 de la oferta, ya que se registró el código de inmueble 17832 pese a que era el 17835	17835	1	1.75%		
Se evidenciaron dos actas identificadas con el BAR 59-12, con diferentes fechas (21 y 24 de septiembre de 2012 respectivamente) y suscritas por todos los miembros del comité (Gerente Comercial, Analista Comercial, Coordinador de Formalizaciones de Ventas y Coordinador Jurídico). El acta de fecha 24 de septiembre de 2012 solo incluye la aprobación de los inmuebles ID 17712 y 17714, mientras que la de fecha 21 de septiembre incluye además de las citadas aprobaciones la negación de la oferta de Compumax por el inmueble ID 17714.	17712	1	1.75%		La presente excepción genera un alto grado de incertidumbre frente a los registros y decisiones tomadas en las sesiones del Comité de ventas de la Sucursal en cuestión.
Se evidenció que la fecha registrada en el aplicativo Olympus de la consignación del valor inicial, aparece con 28 de noviembre de 2012, pese a que la consignación física está fechada el 12 de octubre de 2012.	17718	1	N/A	SE APORTÓ CORREO DONDE CONSTA QUE LA APLICACIÓN SE MANDÓ A REALIZAR EN DIRECCIÓN GENERAL EN LA FECHA QUE CORRESPONDÍA. NO ES ERROR DE LA SUCURSAL. RESPUESTA DEL ANALISTA DE OPERACIONES "El error se presentó porque coloqué la fecha de aplicación y no la de la consignación."	Se configura una Oportunidad de Mejora al proceso de Administración de Activos Cartera encaminada a que se establezcan mecanismos que garanticen que la información registrada en el aplicativo es correcta.
TOTAL DE EXCEPCIONES			1%		



Certificado No. SC 6502-1

4.2 Verificación del cumplimiento del artículo No 12 del Decreto 4054 de 2011, publicación de los inmuebles transferidos a título gratuito en la página web de CISA.

En la verificación del cumplimiento a lo señalado por el artículo 12 del Decreto 4054 de 2011, reglamentado por el Decreto 2671 de 2012, se señala lo siguiente: *“una vez el Colector de Activos Públicos – CISA, reciba de las entidades públicas bienes transferidos a título gratuito, para cada uno de los inmuebles publicará por una sola vez y por un lapso de treinta (30) días calendario, en su página web los inmuebles disponibles para la transferencia gratuita a otras entidades públicas (...)”*. De lo anterior se concluye que CISA y específicamente los cuarenta (40) inmuebles recibidos en virtud del artículo 12 del Decreto 4054 de 2011 y gestionados por la Sucursal, cumplieron el procedimiento establecido en la citada normatividad para el periodo en verificación.

4.3 Verificación del cumplimiento del artículo No 14 del Decreto 4054 de 2011.

En la verificación del cumplimiento del artículo 14 del Decreto 4054 de 2011, en el que se señala que CISA *“girará trimestralmente a la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el resultado neto derivado de la ventas a los terceros, de los inmuebles que haya recibido a título gratuito (...). Para este efecto, el valor a descontar corresponderá al 29.85% del precio de la venta del inmueble”*, se concluye que de los cuarenta inmuebles (40) comercializados en la Sucursal y procedentes del PND en el periodo en evaluación, veintinueve inmuebles fueron vendidos, escriturados por CISA a sus compradores y transferidos sus recursos netos conforme a lo establecido en la normativa citada.

Asimismo, once inmuebles se encuentran en plazo para el traslado de los recursos y a la fecha de verificación no se había realizado la transferencia respectiva a la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Así las cosas, el valor girado y transferido a la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional y correspondiente a la Sucursal Barraquilla para los siete inmuebles escriturados seleccionados en la muestra es de \$7.208.079.334 y el valor de la comisión recibida por CISA por este mismo concepto fue de \$3.293.264.699, cumpliendo con lo establecido en el artículo 14 del Decreto 4054 de 2011.

Inmueble ID	PROCEDENCIA	Mes de Venta	Valor Venta	Valor comisión	Iva 16 %	Valor transferido al (DGCP yTN)
17417	PAR INURBE EN LIQUIDACIÓN	jun-12	173,000,000	51,640,500	8,262,480	113,097,020
17188	MINISTERIO DE TRANSPORTE	jul-12	160,000,000	47,760,000	7,641,600	104,598,400
17025	INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO-ICA	jul-12	2,030,000,000	605,955,000	96,952,800	1,327,092,200
17537	PAR CAJA AGRARIA EN LIQ.	ago-12	37,000,000	11,044,500	1,767,120	24,188,380
17541	PAR CAJA AGRARIA EN LIQUIDACIÓN	sep-12	40,000,000	11,940,000	1,910,400	26,149,600
17722	MINCOMERCIO	sep-12	206,000,000	61,491,000	9,838,560	134,670,440
17712	MINCOMERCIO	sep-12	465,000,000	138,802,500	22,208,400	303,989,100
17717	MINCOMERCIO	sep-12	580,000,000	173,130,000	27,700,800	379,169,200
17714	MINCOMERCIO	sep-12	670,000,000	199,995,000	31,999,200	438,005,800
17679	MINISTERIO DE TRANSPORTE	sep-12	1,250,000,000	373,125,000	59,700,000	817,175,000
17532	PAR CAJA AGRARIA	oct-12	31,800,000	9,492,300	1,518,768	20,788,932
17538	PAR CAJA AGRARIA	oct-12	40,880,241	12,202,752	1,952,440	26,725,049
17187	MINTRANSPORTE	oct-12	75,000,000	22,387,500	3,582,000	49,030,500
17546	PAR CAJA AGRARIA	oct-12	310,000,000	92,535,000	14,805,600	202,659,400
17715	MINCOMERCIO	oct-12	532,500,000	158,951,250	25,432,200	348,116,550
17716	MINCOMERCIO	oct-12	535,000,000	159,697,500	25,551,600	349,750,900
17718	MINCOMERCIO	oct-12	764,326,000	228,151,311	36,504,210	499,670,479
17721	MINCOMERCIO	nov-12	177,000,000	52,834,500	8,453,520	115,711,980
17719	MINCOMERCIO	nov-12	868,000,000	259,098,000	41,455,680	567,446,320
17110	INVÍAS	dic-12	220,000,000	65,670,000	10,507,200	143,822,800
17544	PAR CAJA AGRARIA	ene-13	1,200,000	358,200	57,312	829.499 ¹
17732	MINCOMERCIO	mar-13	69,710,000	20,808,435	3,329,350	245.428.065 ²
17733	MINCOMERCIO	mar-13	69,710,000	20,808,435	3,329,350	44.945,075 ²
17734	MINCOMERCIO	mar-13	72,910,000	21,763,635	3,482,182	47,664,183
17713	MINCOMERCIO	mar-13	488,680,000	145,870,980	23,339,357	315,749,767 ²
17539	PAR CAJA AGRARIA	abr-13	32,000,000	9,552,000	1,528,320	20,919,680
17739	MINCOMERCIO	abr-13	253,451,520	75,655,279	12,104,845	165,691,397
17738	MINCOMERCIO	abr-13	358,444,800	106,995,773	17,119,324	234,329,704
TOTAL			11,032,712,561	3,293,264,699	526,922,352	7,208,079,334

¹ Al valor transferido se le incluyeron retenciones por honorarios, ICA y CREE por pertenecer al PAR de la Caja Agraria en liquidación.

²El valor a transferir se le restaron los gastos existentes antes de la transferencia y realizados por el Colector de Activos Públicos, conforme a lo establecido en el artículo 14 del Decreto 4054 de 2011.



Certificado No. SC 6502-1

 Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co
 Bogotá, D.C.

www.centraldeinversiones.com.co

4.4 Evaluación del cumplimiento de las políticas internas para el Proceso de Normalización de Cartera.

La muestra de auditoría seleccionada, para la auditoría de gestión practicada al proceso de Normalización de Cartera en la Sucursal, fue obtenida de la siguiente manera:

Universo Auditado de acuerdos de pago de cartera

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR
Obligaciones normalizadas.	911	6.439.059.551

Muestra Seleccionada

CRITERIOS DE SELECCIÓN	CANTIDAD	VALOR	% CANTIDAD	% VALOR
Obligaciones mayores a 10 millones	62	2,427,509,692	41%	61%
Obligaciones entre 5 y 10 millones	47	348,921,782	24%	25%
Obligaciones menores a 5 millones	25	58,652,480	4%	65
Total Selección	134	2.835.083.954	15%	44%

De acuerdo con la verificación realizada por esta Auditoría, a las actividades realizadas por la Sucursal Barranquilla en el proceso de Normalización de Cartera, se concluye que la dependencia cumplió con las políticas internas de aprobación estipuladas en la Circular Normativa No **100**; con las Políticas de la Brigada Nacional FNG para los meses de junio y julio de 2012, aprobadas por los Comités de Presidencia del 28 de mayo de 2012 y 9 de julio de 2012; con la campaña de *“Toma Chocolate, paga lo que debes”* desarrollada durante el mes de octubre a diciembre de 2012 y aprobada por el Comité de Presidencia del 13 de agosto de 2012; con la Brigada Nacional que se desarrolló del 21 al 24 de noviembre de 2012, aprobada por el Comité de Presidencia del 13 de noviembre de 2012, y con la Brigada de Cartera masiva y especial sin Garantía Real de junio de 2013, aprobada por el Comité de Presidencia del 4 de junio de 2013.

No obstante, se evidenciaron algunas excepciones así:



Certificado No. SC 6502-1

 Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co
 Bogotá, D.C.

www.centraldeinversiones.com.co

Criterio	Obligación o instancia de decisión	Cantidad	% de Excepciones	Comentario Sucursal Barranquilla	Comentarios Auditoría Interna
No se evidenció el acta de aprobación por parte de ninguna instancia.	114010066961 11401013090- 11401009365- 11401004232- 11401004370- 11401008660- 11401007447- 11401003801- 11401006133- 11401009365- 11401007481- 11401003091	12	9%	"Estos casos fueron aprobados por política de brigada "Toma chocolate, paga lo que debes"; no requiere decisión de un comité, pues si cumplía con los parámetros de gestión, (% mínimo requerido, consulta world check y la respectiva documentación), se entregaba inmediatamente la carta de aprobación, de conformidad con las instrucciones de la brigada emanadas desde Dirección General. Se adjunta presentación de la Brigada."	El Comité de Presidencia en su sesión del 13 de agosto de 2012, otorga a los comités de las sucursales facultades especiales de negociación, no obstante, no los exime de realizar la sesión del comité de sucursal.
El acta de comité no contiene la suscripción de todos los asistentes al Comité obligados para que exista quórum (subsanado en el ejercicio auditor)	El Comité de Sucursal N° 12 del 20 de marzo de 2013.	1	0.7%	"Este caso fue subsanado y se tomó la firma de la persona que estaba pendiente. (Abogado CISA)."	
Se evidenció en la comunicación remitida al cliente que el acuerdo de pago contemplaba la cancelación de honorarios de abogado no obstante, el concepto jurídico citaba que no aplicaba tal cobro.	10602010528	1	0.7%	"Se toma el caso para retroalimentación del grupo de trabajo y se toman acciones, tales como, solicitar mediante correo electrónico, que el área jurídica informe si procede o no el cobro de honorarios para los casos que registran judicializados o para los que no registra judicializado y se tenga conocimiento de un posible cobro de honorarios, por el tipo de cartera."	Es necesario que la sucursal diseñe acciones de mejoramiento que corrijan a futuro estas excepciones en el control interno de la Sucursal, asegurando que la información entregada al cliente no presente discrepancias con los registros del negocio.
La comunicación remitida al cliente contemplaba el pago de una cuota más de las aprobadas en comité y registradas en el aplicativo.	11401011585	1	0.7%	Se toma el caso para retroalimentación del grupo de trabajo y conjuntamente con el acuerdo grabado en el aplicativo cobra de conformidad con el acta de aprobación del comité, la coincidencia de la información descrita en la carta de aprobación.	
TOTAL DE EXCEPCIONES		1.1%			



Certificado No. SC 6502-1

 Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co
 Bogotá, D.C.

www.centraldeinversiones.com.co

4.5 Evaluación del adecuado registro en los aplicativos de apoyo, de la información administrativa de los inmuebles y de la normalización de cartera.

Una vez verificada la información registrada en los aplicativos de apoyo (Olympus y Cobra), de las operaciones de inmuebles y cartera gestionadas en la Sucursal Barranquilla y seleccionadas en las muestras detalladas en el numeral 2. del presente informe, se concluye que dicha información es acorde con la evidencia documental obtenida en el ejercicio auditor; sin embargo, se evidenciaron las siguientes excepciones detalladas a continuación:

Inmueble ID	Observaciones
17831	En el acta del Comité BAR 23 se indica que sesionó el día 14 de junio de 2013, no obstante, al verificar su registro en el aplicativo Olympus, se evidenció que el comité registrado fue el BAR 24 de fecha 14 de junio de 2013.
17716 - 17715	En el acta del Comité BAR 60-12 se indica que sesionó el día 24 de septiembre de 2012, no obstante, al verificar su registro en el aplicativo Olympus, se evidenció que este comité fue registrado con fecha 27 de septiembre de 2012.

Obligación cartera	Observaciones
19613133-45527738-92228303-14200958-	En 4 casos de la muestra evaluada (3%), la Información registrada en el aplicativo Cobra y relacionada con el número de comité de aprobación y/o fecha no corresponde al registrado físicamente en el acta.

Comentario de la Sucursal Barranquilla

“Teniendo en cuenta, el costo que amerita solicitar nuevamente las actas a Setecsa, para validación de cada caso, se tomaron 5 casos al azar, los cuales se muestran a continuación y los acuerdos celebrados y aprobados por el comité (sic) de cartera, coinciden con lo registrado (sic) en el aplicativo de apoyo de cartera Cobra y lo legalizado físicamente.(sic) Se adjuntan en este mismo archivo pantallazos de los casos grabados en el aplicativo, con las respectivas actas físicas (sic) de comité (sic).”

CASOS ESCOGIDOS AL AZAR PARA VALIDACIÓN					
IDENTIFICACIÓN	No. COMITÉ	FECHA	INSTANCIA	DECISIÓN	Comentarios de Auditoría Interna
72258998	3	04/02/2013	SUCURSAL MANUAL	APROBADO	El comité relacionado no corresponde al solicitado en la muestra que es del 8 de enero de 2013, sin embargo nuevamente se verificó en el aplicativo cobra el acuerdo y se evidenció que el espacio establecido para el registro del número del comité se encuentra sin diligenciar.
45540834	28	15/05/2013	SUCURSAL VIRTUAL	APROBADO	Se elimina el hallazgo de esta obligación
33066355	53	08/01/2013	SUCURSAL MANUAL	APROBADO	El comité relacionado no corresponde al solicitado en la muestra que es del 8 de enero de 2013, sin embargo nuevamente se verificó en el aplicativo cobra el acuerdo y se evidenció que el acuerdo fue realizado en la brigada de "Toma Chocolate" aprobada por el comité de presidencia en su sesión del 13 de agosto de 2012, que otorga a los comités de sucursales facultades especiales de negociación, no obstante, no los exime de realizar la sesión del comité de sucursal.
77192552	BRIGADA	30/11/2012	BRIGADA NOVIEMBRE	APROBADO	El registró en el aplicativo cita que es comité de presidencia, no obstante, la política de brigada citaba "Los acuerdos de obligaciones con saldo de capital superior a \$20 millones se deben documentar y presentar en comité de sucursal dentro de los 5 días hábiles siguientes de la brigada." así mismo establecía "Los acuerdos aprobados en la brigada deben ser informados al comité de sucursal diariamente". Sin embargo no se obtuvo evidencia de la presentación de estos casos a comité de sucursal ni de la aprobación por Comité de Presidencia de estos casos.
020181308	0	30/01/2013	PRESIDENCIA	APROBADO	Se elimina el hallazgo de esta obligación por cuanto los comités de presidencia no contienen numeración.

4.6 Verificación del cumplimiento de las políticas de prevención de lavado de activos y/o financiación del terrorismo (LA/FT), en la Sucursal Barranquilla.

En la evaluación practicada por esta auditoría, a las actividades realizadas por la Sucursal frente al cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en el Manual No **011** y en las Circulares Normativas No **69, 71 y 100**, para la prevención del lavado de activos y/o financiación del terrorismo (LA/FT), se concluye que son observadas en los procesos de Normalización de Cartera y Comercialización de



Certificado No. SC 6502-1

 Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co
 Bogotá, D.C.

www.centraldeinversiones.com.co

muebles e inmuebles, en esa dependencia; no obstante, se evidenciaron las siguientes excepciones:

Cantidad total auditada entre inmuebles y cartera 192	
Criterio	Observación
Comercialización de Inmuebles	
Conocimiento del cliente	En la adquisición de los inmuebles 17830 y 17835 la oferente relaciona ingresos mensuales por \$1.275.715, no obstante adquiere los dos inmuebles por valor de \$69.400.000, informa que no declara renta, sin embargo menciona que cancelara los dos inmuebles en un plazo de 60 días, sin suministrar soportes adicionales respecto al origen de los recursos.
Normalización de Cartera	
Sin observaciones	

4.7 Verificación de pagos generados por los inmuebles del inventario de la Sucursal Barranquilla.

En la verificación de los pagos generados por los inmuebles del inventario de la Sucursal Barranquilla en el periodo de evaluación, se evidenció que en algunas facturas o cuentas de cobro se cancelaron recargos, reconexiones e intereses de mora, los cuales se detallan en el siguiente cuadro.

Código	Concepto	Periodo facturado	Valor	Intereses	Fecha de pago	Comentarios Sucursal Barranquilla	Comentarios Sucursal Barranquilla frente a los Soportes de la reclamación
8605	REGISTRO Y BENEFICENCIA	dic-06	1,070,462.00	694,391	13-ago-12	EL REGISTRO PRESENTÓ NOTA DEVOLUTIVA Y SE PROCEDIO A CORREGIR LA ESCRITURA. AL MOMENTO DE INGRESARLA NUEVAMENTE, ESTA PRESENTO SANCION.	NO CUENTO CON SOPORTES
7947	ACUEDUCTO	jul-12	2,000,000.00	16,190	22-ago-12	EL INMUEBLE ESTUVO INVADIDO Y DURANTE ESE TIEMPO NO SE CANCELABAN SERVICIOS PUBLICOS. EN EL MOMENTO EN QUE EL AREA JURIDICA LIBERÓ EL INMUEBLE, SE PROCEDIO A SANEAR EL INMUEBLE. EXISTE EVIDENCIA QUE LA DEUDA ERA MAYOR Y SE CONSIGUIO UN DESCUENTO CONSIDERABLE.	LA RECLAMACIÓN LA REALIZÓ EL TRAMITADOR DIRECTAMENTE EN LA VENTANILLA DE LA ENTIDAD, ALEGANDO INMUEBLE OCUPADO E INTENCIÓN DE CISA A CANCELAR Y QUEDAR A PAZ Y SALVO CON EL INMUEBLE. EL INMUEBLE QUEDO LIBERADO EL DÍA 15/03/2012.

Código	Concepto	Periodo facturado	Valor	Intereses	Fecha de pago	Comentarios Sucursal Barranquilla	Comentarios Sucursal Barranquilla frente a los Soportes de la reclamación
7947	GAS	ago-12	451,010.00	86,120	22-ago-12	EL INMUEBLE ESTUVO INVADIDO Y DURANTE ESE TIEMPO NO SE CANCELABAN SERVICIOS PUBLICOS. EN EL MOMENTO EN QUE EL AREA JURIDICA LIBERÓ EL INMUEBLE, SE PROCEDIO A SANEAR EL INMUEBLE. EXISTE EVIDENCIA QUE LA DEUDA ERA MAYOR Y SE CONSIGUIO UN DESCUENTO CONSIDERAB	LA RECLAMACION LA REALIZÓ EL TRAMITADOR DIRECTAMENTE EN LA VENTANILLA DE LA ENTIDAD, ALEGANDO INMUEBLE OCUPADO E INTENCION DE CISA A CANCELAR Y QUEDAR A PAZ Y SALVO CON EL INMUEBLE. EL INMUEBLE QUEDO LIBERADO EL DIA 15/03/2012
8749	ENERGIA	ago-12	53,240.00	3,450	18-sep-12	LA FACTURA ESTABA EN RECLAMACION POR CONSUMO ESTIMADO Y LA DEMORA EN EL PAGO OCASIONÓ INTERESES	ESTA RECLAMACIÓN SE REALIZA EN LA VENTANILLA O POR LA LÍNEA TELEFÓNICA DE LA ENTIDAD. LO ANTERIOR APLICA CUANDO HAY FACTURACIÓN ESTIMADA
8749	ACUEDUCTO	jul-12	183,080.00	2,310	01-oct-12	LA FACTURA ESTABA EN RECLAMACION POR CONSUMO ESTIMADO Y LA DEMORA EN EL PAGO OCASIONÓ INTERESES	
7947	ACUEDUCTO	ago-12	83,840.00	21,410	17-oct-12	EL INMUEBLE ESTUVO INVADIDO Y DURANTE ESE TIEMPO NO SE CANCELABAN SERVICIOS PÚBLICOS. EN EL MOMENTO EN QUE EL ÁREA JURÍDICA LIBERÓ EL INMUEBLE, SE PROCEDIÓ A SANEAR EL INMUEBLE. EXISTE EVIDENCIA QUE LA DEUDA ERA MAYOR Y SE CONSIGUIÓ UN DESCUENTO CONSIDERA	LA RECLAMACIÓN LA REALIZÓ EL TRAMITADOR DIRECTAMENTE EN LA VENTANILLA DE LA ENTIDAD, ALEGANDO INMUEBLE OCUPADO E INTENCIÓN DE CISA A CANCELAR Y QUEDAR A PAZ Y SALVO CON EL INMUEBLE. EL INMUEBLE QUEDO LIBERADO EL DÍA 15/03/2012
8749	ENERGÍA	ago-12	51,340.00	1,197	17-oct-12	LA FACTURA ESTABA EN RECLAMACIÓN POR CONSUMO ESTIMADO Y LA DEMORA EN EL PAGO OCASIONÓ INTERESES	ESTA RECLAMACIÓN SE REALIZA EN LA VENTANILLA O POR LA LÍNEA TELEFÓNICA DE LA ENTIDAD. LO ANTERIOR APLICA CUANDO HAY FACTURACIÓN ESTIMADA
8036	ADMINISTRACIÓN	2007 al 2013	865,274.00	297,446	21-mar-13	EL INMUEBLE ESTUVO INVADIDO Y DURANTE ESE TIEMPO NO SE CANCELABA LA ADMINISTRACIÓN. EN EL MOMENTO DE LA VENTA SE DETERMINÓ CANCELAR LA ADMINISTRACIÓN, DEBIDO A QUE SE REQUERÍA LA PAZ Y SALVO DEL MISMO PARA SU ESCRITURACIÓN.	NO APLICA SOPORTES

Código	Concepto	Periodo facturado	Valor	Intereses	Fecha de pago	Comentarios Sucursal Barranquilla	Comentarios Sucursal Barranquilla frente a los Soportes de la reclamación
8605	PREDIAL	2010 al 2013	253,306.00	105,417	23-abr-13	SOLO HASTA EL 2012 FUE QUE EL INMUEBLE SE PUDO REGISTRAR Y LUEGO EL IMPUESTO PREDIAL SE ENCONTRABA EN REVISIÓN. EN EL MES DE ABRIL 2013 SE TOMÓ LA DECISIÓN DE CANCELAR EL PREDIAL	NO CUENTO CON SOPORTES
8605	PREDIAL	2010 al 2013	206,781.00	54,604	23-abr-13	SOLO HASTA EL 2012 FUE QUE EL INMUEBLE SE PUDO REGISTRAR Y LUEGO EL IMPUESTO PREDIAL SE ENCONTRABA EN REVISIÓN. EN EL MES DE ABRIL 2013 SE TOMÓ LA DECISIÓN DE CANCELAR EL PREDIAL	
8605	PREDIAL	2010 al 2013	165,237.00	3,645	23-abr-13	SOLO HASTA EL 2012 FUE QUE EL INMUEBLE SE PUDO REGISTRAR Y LUEGO EL IMPUESTO PREDIAL SE ENCONTRABA EN REVISIÓN. EN EL MES DE ABRIL 2013 SE TOMÓ LA DECISIÓN DE CANCELAR EL PREDIAL	

Comentario del Proceso de Auditoría Interna

La Sucursal debe propender por la eficiencia administrativa en la gestión de los inmuebles de la entidad, mediante el pago oportuno de las erogaciones necesarias para su conservación y mantenimiento; en caso que existan reclamaciones instauradas por CISA ante las dependencias respectivas, es necesario conservar la documentación y evidencias relacionadas con ellas y que permitan mantener la trazabilidad de las gestiones adelantadas que permitan proceder con su cobro.

4.8 Evaluación del cumplimiento de las políticas de Control Social en la Sucursal.

Se evidenció el cumplimiento a satisfacción de las políticas públicas de control social relacionadas con la publicación en las carteleras electrónicas de la entidad de la información financiera y contractual de esta.



Certificado No. SC 6502-1

4.9 Verificación del Cumplimiento de las Políticas internas y públicas, del Sistema de solicitudes, quejas y reclamos (PQR'S) en la sucursal Barraquilla.

En la verificación de la atención de las Solicitudes, Quejas y Reclamos en la Sucursal Barranquilla para el periodo evaluado, se evidenció que la dependencia cumple con las políticas y procedimientos establecidos en Circular Normativa No 05. No obstante, se evidenciaron las siguientes excepciones:

Observación	Número de PQR's
En el 24% (17 casos de 72) no se evidenció la respuesta al cliente asociada en el aplicativo	NUPQR-2013-00040 - NUPQR-2013-00041 - NUPQR-2013-00203 - NUPQR-2013-01182 - NUPQR-2013-01183 - NUPQR-2013-02351 - NUPQR-2013-03181 - NUPQR-2013-03345 - NUPQR-2013-03359 - NUPQR-2013-03360 - NUPQR-2013-03573 - NUPQR-2013-06056 - NUPQR-2013-02995 - NUPQR-2013-00044 - NUPQR-2013-00037 - NUPQR-2013-04469 - NUPQR-2013-03678
En el 6% (4 casos de 72) la respuesta al cliente excedió el tiempo de respuesta establecido en la Circular Normativa N°005	NUPQR-2013-00044 - NUPQR-2013-00037 - NUPQR-2013-04469 - NUPQR-2013-03678

Comentario de Auditoría Interna

Durante el ejercicio auditor la Sucursal subsanó el hallazgo relacionado con la asociación de la respuesta al requerimiento en el aplicativo TMS.

4.10 Realización del Sub Comité del Sistema de Control Interno en la Sucursal Barranquilla.

Durante el desarrollo de la auditoría de gestión practicada a la Sucursal Barranquilla, se realizó el Sub Comité del Sistema de Control Interno No 28, en el que se presentaron para el conocimiento de los asistentes, los resultados preliminares de la auditoría de gestión practicada a la Sucursal.

Los resultados preliminares obtenidos en el periodo auditado, comparado con la auditoría practicada en la vigencia anterior, fueron los siguientes (no se incluyen en esta comparación la verificación de las directrices señaladas por los artículos 12 y 14 del Decreto 4054 de 2011 (Plan Nacional de Desarrollo); la verificación del cumplimiento de las directrices del Sistema de solicitudes, quejas y reclamos; la evaluación del adecuado registro en los aplicativos de apoyo de la información



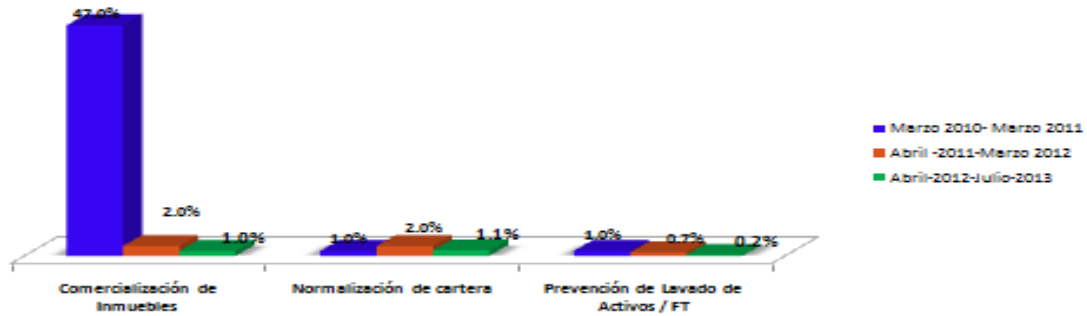
Certificado No. SC 6502-1

 Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co
 Bogotá, D.C.

www.centraldeinversiones.com.co

administrativa de los inmuebles y de la normalización de cartera, y la eficiencia en los pagos administrativos de los inmuebles de la sucursal).

Evolución de las excepciones en la sucursal



5 CONCLUSIÓN

Proceso de Comercialización de Inmuebles

El proceso de Comercialización de Inmuebles de la Sucursal Barranquilla, cumple con los mecanismos de control establecidos en la normatividad interna y en especial en la Circular Normativa No **69**. No obstante, los hallazgos evidenciados se relacionan con diferencias entre la información registrada en la comunicación entregada al cliente y la establecida en la promesa de compraventa; la evaluación de las ofertas de inmuebles por fuera del tiempo establecido en el numeral 5.3.5.1 de la Circular Normativa No 69; inconsistencias en los diferentes registros de las negociaciones (actas de registro de oferta, actas de comité y fechas de sesión), y dos actas de un mismo comité con diferencias en las operaciones presentadas en la sesión.

Las excepciones evidenciadas en el presente ejercicio alcanzaron un **1.0%**, indicador que disminuyó comparado con el **2%** obtenido en la auditoría realizada para el periodo 1º de abril de 2011 al 31 de marzo de 2012.

Proceso de Normalización de Cartera

En la verificación del cumplimiento de las políticas de normalización de cartera establecidas en la Circular Normativa No **100**, se concluye que el proceso de Normalización de Cartera de la Sucursal cumple con las políticas establecidas en la citada normativa. No obstante, se evidenciaron excepciones relacionadas con operaciones no presentadas a los distintos Comités de Cartera; diferencias presentadas en la información remitida al cliente y la aprobada en CISA y en un caso



Certificado No. SC 6502-1

Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co
 Bogotá, D.C.

www.centraldeinversiones.com.co

un acta de Comité no contenía una de las firmas de los participantes y sin la cual no existía quorum para sesionar.

La Sucursal redujo su nivel de excepciones a un **1.1%** comparado con el resultado obtenido en la auditoría realizada en el periodo de 1º de abril de 2011 al 31 de marzo de 2012 (**2%**).

Evaluación del adecuado registro en los aplicativos de apoyo de la información administrativa de los inmuebles y de las operaciones de normalización de cartera

En la verificación realizada a los registros administrativos de los inmuebles en el aplicativo OLYMPUS vs los soportes archivados en las carpetas de la negociaciones, se evidenció que en tres casos existen diferencias entre la fecha registrada en el original del acta de Comité de Ventas de la Sucursal vs lo registrado en el aplicativo para este mismo campo.

En la verificación realizada al registro de las normalizaciones de cartera en el aplicativo COBRA XXI vs los soportes de la negociación, en 4 casos se observaron excepciones frente al registro en el aplicativo del comité de aprobación de las negociaciones

Verificación del cumplimiento de las Políticas de Prevención de Lavado de Activos y/o Financiación del terrorismo (LA/FT) en la Sucursal Barranquilla.

Se evidenció el cumplimiento en la Sucursal de las políticas internas de Prevención de Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo (LA/FT). Se evidenciaron excepciones en el conocimiento del cliente para la venta de dos inmuebles

Es importante señalar, que la Sucursal disminuyó sus excepciones por este concepto, de un **0.7%** (determinado para el periodo 1º de abril de 2011 al 31 de marzo de 2012), a un **0.2%** para el periodo auditado.

Verificación de pagos generados por los inmuebles del inventario de la Sucursal Barranquilla

Una vez verificados los pagos administrativos realizados a los inmuebles del inventario a cargo de la Sucursal Barranquilla, se evidenció que en los inmuebles verificados se cancelaron intereses de mora por valor de **\$ 1.286.180** detallados en el numeral **4.7** del presente informe, en lo que el 77% no cuenta con el soporte de la reclamación instaurada por CISA antes las respectivas entidades.



Certificado No. SC 6502-1

Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co
Bogotá, D.C.

www.centraldeinversiones.com.co

Verificación del cumplimiento del artículo No 12 del Decreto 4054 de 2011, artículo vigente hasta el 22 de agosto de 2012.

Se evidenció el cumplimiento en la publicación y tiempo de permanencia de los inmuebles a los que les aplicaba el artículo 12 del Decreto 4054 de 2011 (reglamentado por el Decreto 2671 de 2012).

Verificación del cumplimiento del artículo No 14 del Decreto 4054 de 2011.

Se evidenció el cumplimiento del artículo 14 del Decreto 4054 de 2011, respecto al giro y transferencia a la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional por \$7.208.079.334 recursos correspondientes a la venta de los inmuebles de la Sucursal seleccionados en la muestra, para los veintinueve inmuebles escriturados y cuya comisión recibida por CISA por este mismo concepto fue de \$3.747.730.950 (incluido iva).

Cumplimiento de políticas de Control Social en la Sucursal

Se evidenció el cumplimiento de las políticas públicas de control social en la dependencia evaluada.

Verificación del Cumplimiento de las políticas internas del Sistema de Solicitudes, Quejas y Reclamos en la Sucursal.

Se evidenció el cumplimiento en la Sucursal de las políticas internas para dar respuesta a los Derechos de Petición, Solicitudes, Quejas y Reclamos, establecidos en la Circular Normativa No 005; no obstante, en cuatro casos se da respuesta de manera extemporánea a la solicitud del cliente, de la misma manera se evidenció que en diecisiete casos no se asoció la respuesta dada al cliente en el aplicativo excepción subsanada en el transcurso de la auditoría.

El porcentaje de excepciones en la atención de las peticiones, quejas y reclamos de la Sucursal Barraquilla para el periodo evaluado alcanzó un 10%.

Sub Comité del Sistema de Control Interno

El 30 de agosto de 2013, sesionó el Sub Comité del Sistema de Control Interno No 28 en la Sucursal Barranquilla, de conformidad con lo establecido en el Comité Coordinación del Sistema de Control Interno en su sesión del 20 de enero de 2010.



Certificado No. SC 6502-1

5. FIRMAS

GIOVANNI SOTO CAGUA
AUDITOR INTERNO

ZULMA J. CRISTANCHO JAIMES
ANALISTA AUDITORÍA INTERNA



Certificado No. SC 6502-1