

## INFORME DE AUDITORÍA

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

**INFORME PRELIMINAR:** 9/11/2020    **INFORME DEFINITIVO:** 27/11/2020

### 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 019, y 2641 de 2012, el Decreto 943 de 2014, 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” y las Circulares Normativas establecidas por la Entidad, el estatuto de Auditoría Interna y la guía de auditoría interna basada en riesgos para entidades públicas emitida por el DAFP en su versión No 4, 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 General de Auditorías aprobado en el mes de enero de 2020, y sus modificaciones por el Comité Asesor de Junta Directiva de Auditoría, la Oficina de Control Interno realizó Auditoría Interna de Gestión a la Sucursal Bogotá, hoy “Zona Centro” de conformidad al Plan de Auditoría y Carta de Representación dado a conocer con anterioridad al líder del proceso como responsable, cuyo propósito principal de la auditoría 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 del Proceso, lo cual redundará en el cumplimiento de la Misión y los Objetivos Institucionales.

### 2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Evaluar la efectividad de los controles existentes, el manejo de los riesgos e indicadores, la pertinencia y oportunidad de los procedimientos establecidos en los

Manuales, las Circulares Normativas aplicables a las actividades ejecutadas en la Sucursal Bogotá, 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 Sucursal Bogotá hoy Zona Centro 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 2019.

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 de auditoría interna basada en riesgos para entidades públicas versión 4, Estatuto de Auditoría Interna, séptima dimensión y tercera línea de defensa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la auditoría se realizó del 3 de agosto al 9 de noviembre de 2020.

### 4. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

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

- a. Informes de acuerdos suscritos por la sucursal Bogotá del 1° de enero y 31 diciembre de 2019, con la siguiente información:

RANGO	BASE		MUESTRA			
	CANTIDAD	VALOR	CANTIDAD	%	VALOR	%
Hasta 5 millones	2,828	6,468,538,911	743	26%	1,691,616,009	26%
entre 5 y 10 Millones	757	5,574,661,636	230	30%	1,682,369,916	30%
entre 10 y 50 millones	596	10,041,739,285	290	49%	5,029,053,828	50%
superior a 50 millones	14	960,106,456	14	100%	960,106,456	100%
<b>TOTAL</b>	<b>4,195</b>	<b>23,045,046,288</b>	<b>1,277</b>	<b>30%</b>	<b>9,363,146,209</b>	<b>41%</b>

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

INMUEBLES	CANTIDAD TOTAL	VALOR TOTAL	MUESTRA	%	VALOR MUESTRA
CISA	31	5,406,137,580	31	100%	5,406,137,580
SAE	44	16,709,255,300	10	23%	1,798,972,387

- c. Órdenes de Servicio: la sucursal Bogotá no realiza ningún proceso de contratación y/o administración de órdenes de servicio o contratos, no obstante, ejecuta supervisión sobre los que van directamente relacionados con la sucursal, responsabilidad que fue evaluada en la auditoría realizada al proceso contractual de la entidad.

## REUNIÓN DE APERTURA.

Siendo las 9:00 am, del día 22 de septiembre de 2020, con la participación del Gerente y su equipo de trabajo, se da inicio a la reunión de apertura de la Auditoría Interna de Gestión, en cumplimiento al Programa Anual de Auditorías, el cual se desarrolla con fundamento en el Plan de Auditoría dado a conocer a la Gerente de la Sucursal con anterioridad a la etapa de ejecución.

### 4.1. EVALUACIÓN DE AUDITORIAS ANTERIORES

**4.1.1 Auditorias anteriores:** Se verificó el plan de mejoramiento de la sucursal Bogotá correspondiente a la auditoría interna de Gestión realizada en la vigencia 2019, evidenciando que este presenta un avance del 40% quedando trece (13) acciones por ejecutar en tiempo.

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

**4.1.3 Plan de Mejoramiento CGR,** La Sucursal Bogotá no tiene acciones de mejora asociadas en el Plan de Mejoramiento suscrito con la CGR.

## 4.2. EVALUACIÓN DE RIESGOS.

Verificado el mapa de riesgos registrado en el Aplicativo de Seguimiento para la Estrategia - ASE, se observó que la sucursal Bogotá no tiene riesgos directos a su cargo, no obstante hace parte de los definidos por los proceso de Gestión de Activos Cartera e Inmuebles y el Proceso de Gestión Jurídica del Negocio 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 treinta (30) riesgos así;

Proceso	Riesgos Operativos	Riesgos de Corrupción	Total Riesgos
Gestión de Activos Cartera	3	6	9
Gestión de Activos Inmuebles	5	3	8
Gestión Jurídica del Negocio	6	7	13
	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>30</b>

De los treinta (30) riesgos verificados se identificó que la sucursal tiene injerencia directa en catorce (14) de ellos lo cuales se detallan a continuación

CLASE	NOMBRE
Riesgo de Corrupción	RC-GAC-02 Cobro o recaudo de las obligaciones para el beneficio propio o de un tercero
	RC-GAC-03 No reportar o eliminar en las centrales de riesgos a deudores para beneficio propio o de un tercero
	RC-GAC-04 Demorar u omitir el proceso de judicialización en búsqueda de beneficio propio o de un tercero
	RC-GAI-02 Manipulación del proceso de venta de inmuebles para beneficio propio o de terceros
	RC-GJN-01 No ejercer las acciones legales oportunamente o erróneamente en los saneamientos de los activos (inmuebles) o impulsos procesales para beneficio propio o de un tercero
	RC-GJN-06 No ejercer las acciones legales oportunamente o erróneamente en la judicialización de las obligaciones (cartera) o impulsos procesales para beneficio propio o de un tercero
	RC-GJN-07 Emisión de conceptos jurídicos incompletos y/o inoportunos que no reflejen la condición jurídica de la cartera para beneficio propio y/o de un tercero
Riesgo Operativo	RO-GAC-02 Inadecuada gestión del cobro (persuasivo, jurídico y coactivo)
	RO-GAI-01 Entrega inoportuna o con errores de inmuebles para comercializar

	RO-GAI-03 Inadecuada gestión del proceso de venta de inmuebles
	RO-GAI-04 Emisión de conceptos técnicos y/o comerciales inoportunos o errados
	RO-GJN-01 Emisión de conceptos jurídicos inoportunos e incompletos que no reflejen la condición jurídica del inmueble
	RO-GJN-05 Defensa judicial o Gestión de tutelas extemporáneas, incompleta o débilmente argumentada y soportada
	RO-GJN-06 Emisión de conceptos jurídicos inoportunos e incompletos que no reflejen la condición jurídica de la cartera

Analizadas las causas y controles asociados a los anteriores riesgos y conforme a lo evidenciado en el ejercicio auditor se considera que los riesgos denominados “*RC-GAI-02 Manipulación del proceso de venta de inmuebles para beneficio propio o de terceros*; y el “ *RO-GAI-03 Inadecuada gestión del proceso de venta de inmuebles*” presentan posibles materializaciones por cuanto la entidad estableció como causas la demora en la iniciación de las pujas, el no cargue de las ofertas en el aplicativo, incumplimiento de los presupuestos de ventas, causas que de acuerdo a lo indicado en el presente informe fueron incumplidas por la sucursal lo que denota fallas en los controles establecidos para estos riesgos.

Igualmente el riesgo denominado “*RO-GAC-02 Inadecuada gestión del cobro (persuasivo, jurídico y coactivo)*” se evidenció que la sucursal realizó aprobaciones de normalizaciones de cartera con políticas que no se encontraban vigentes al momento de la negociación.

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

#### **4.3. INDICADORES DEL PROCESO.**

La Sucursal Bogotá no cuenta con indicadores asociados directamente a su gestión en el aplicativo ISolucion sin embargo durante la vigencia 2019 fue insumo para los indicadores diseñados en el proceso de Gestión de Activos inmueble y cartera así:

##### **4.3.1. Cumplimiento de metas de recaudo consolidado**

Analizado el detalle y composición del indicador se observó que la información soporte para el cálculo remitida por la Gerencia de Normalización de Cartera e

incluida en el aplicativo ISolucion de la sucursal Bogotá difiere de la indicada por la Gerente de la sucursal, así:

Mes	Información Gerente Sucursal			Información Gerencia Normalización de cartera		
	Meta	Ejecutado	% Cum	Meta	Ejecutado	% Cum
Enero	615,469,430	896,605,568	146%	615,469,430	896,605,569	146%
Febrero	657,232,646	925,992,343	141%	657,232,645	926,097,344	141%
Marzo	1,009,091,286	1,147,263,952	114%	1,009,091,286	1,147,263,952	114%
Abril	919,045,713	1,006,717,720	110%	793,995,974	1,271,503,299	160%
Mayo	1,133,866,747	1,523,016,151	134%	1,133,866,747	1,523,016,153	134%
Junio	1,266,600,941	1,068,927,692	84%	1,266,200,951	1,067,726,743	84%
Julio	1,209,914,364	1,872,953,078	155%	1,209,914,364	1,874,373,820	155%
Agosto	1,125,082,540	1,340,163,418	119%	1,100,889,917	1,340,163,419	122%
Septiembre	1,274,316,511	1,205,964,805	95%	1,274,316,511	1,206,155,244	95%
Octubre	1,274,763,714	1,824,615,613	143%	1,274,763,714	1,824,615,613	143%
Noviembre	1,373,372,925	1,251,000,000	91%	1,373,372,924	1,249,018,455	91%
Diciembre	1,462,000,000	1,454,000,000	99%	1,462,087,392	1,496,287,858	102%
	<b>13,320,756,817</b>	<b>15,517,220,340</b>	<b>116%</b>	<b>13,171,201,855</b>	<b>15,822,827,470</b>	<b>120%</b>

Las anteriores inconsistencias generan incertidumbre y disminuyen la confianza en la medición del indicador por lo que necesario establecer un control y/o validaciones que garanticen la homogeneidad en la información base para el cálculo.

#### 4.3.2. Gestion de contactabilidad a portafolio consolidado

Con relación al indicador cuya medición es trimestral la sucursal Bogotá presentó el siguiente comportamiento:

	ASIGNACIÓN	CLIENTES GESTIONADOS	CUMPLIMIENTO
I TRIMESTRE	9,720	5,110	53%
II TRIMESTRE	9,708	3,621	37%
III TRIMESTRE	5,449	4,218	77%
IV TRIMESTRE	13,118	12,640	96%

Del cuadro anterior podemos concluir que la gestión de contactabilidad para el segundo trimestre presenta un porcentaje del 50%, situación que afecta la gestión del recaudo proyectado para la vigencia.

### 4.3.3. Ejecución de presupuesto de gastos

Este indicador tiene por objetivo medir el porcentaje de ejecución de los gastos de inmuebles contra el presupuesto, con una tendencia negativa y una frecuencia de medición mensual, para el cual la sucursal participó de la siguiente manera en la vigencia 2019:

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
55%	56%	108%	47%	30%	89%	77%	74%	117%	65%	74%	65%

Los indicadores de Gestión son concebidos como herramientas de medición que permiten generar alertas y diseñar acciones ante las desviaciones buscando minimizar el impacto en los objetivos institucionales, al tener indicadores consolidados y no individuales al momento de presentarse un incumplimiento por parte de una sucursal no se generan acciones correctivas por cuanto el resultados de las otras sucursales podría incrementar la ponderación dando por cumplido el indicador, es por ello que se hace necesario separar las mediciones para tener un efectivo control sobre las desviaciones por cada sucursal.

Es importante anotar que cada sucursal debe consolidar sus propios indicadores que le permitan evaluar su propio desempeño en relación con sus metas y objetivos trazados para cada vigencia.

### 4.4. ESTRUCTURA DE LA SUCURSAL

La Sucursal Bogotá cuenta con una estructura que integra treinta y dos (32) personas y que de acuerdo con la información aportada por la Gerencia de Recursos es la siguiente:

- a. Contrato Indefinido – 15
- b. Contrato de Obra o Labor CISA – 16
- c. Contrato a término fijo - 1

Verificada la anterior información se observó que difiere con la suministrada por la Gerente de la sucursal en los siguientes aspectos:

- El número de funcionarios reportados por la sucursal es de treinta y siete (37).
- Algunas denominaciones de los cargos difieren de los reportados por la Gerencia de Recursos.

Las diferencias no permitieron al equipo auditor determinar la estructura real de la sucursal, así como validar la denominación de los cargos y las funciones asignadas a cada uno en el manual de responsabilidades vs las actividades ejecutadas por cada servidor público, considerando que la información suministrada por la sucursal no está actualizada.

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

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

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

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

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

#### **4.6. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS – PQRSD.**

Las PQRSD's radicadas en CISA durante la vigencia 2019 y corte junio 2020 gestionadas por la Sucursal Bogotá fueron las siguientes:



TIPOLOGIA	CANTIDAD SOLICITUDES RADICADAS
DENUNCIA	2
PETICIONES	61
QUEJAS	16
RECLAMOS	17

Evaluadas las PQRSD correspondientes a la sucursal Bogotá, se observó que fueron gestionados en los términos establecidos en la circular normativa 005 “Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Trámites y Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de los Clientes”.

#### **4.7. GESTIÓN DOCUMENTAL**

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

Por lo tanto su correcta aplicación conlleva a mejorar y optimizar considerablemente todo lo concerniente al manejo de información de valor, generando un ahorro de tiempo, espacio y dinero. La correcta administración en el flujo de los documentos es el soporte de las decisiones administrativas mientras dure el ciclo de vida y su almacenamiento.

Por lo anterior CISA estableció en su normatividad interna la Circular Normativa 023 “Programa de Gestión Documental” con sus respectivos anexos a fin de optimizar los procesos documentales de la entidad.

Evaluada la gestión documental realizada en la sucursal Bogotá se observó que esta presenta deficiencias en el cumplimiento de las directrices y objetivos establecidos por la entidad, evidenciando documentos sin foliar, mal archivados, ilegibles, duplicados y en mal estado de conservación en las carpetas físicas verificadas, de igual manera la documentación electrónica también presenta condiciones similares a las ya citadas tal como se detalla en el desarrollo del presente informe.

#### **4.8. GESTIÓN DE LA SUCURSAL.**

Se verificó la gestión de la sucursal mediante el cumplimiento de las metas establecidas para la normalización de cartera y la comercialización de inmuebles

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

### Inmuebles

PROMESAS	PPTO	EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO
Enero	\$968	\$946	98%
Febrero	\$6,129	\$828	14%
Marzo	\$15,046	\$678	5%
Abril	\$13,309	\$1,250	9%
Mayo	\$10,116	\$1,446	14%
Junio	\$11,768	\$979	8%
Julio	\$37,241	\$1,622	4%
Agosto	\$15,158	\$1,375	9%
Septiembre	\$15,330	\$916	6%
Octubre	\$22,159	\$5,427	24%
Noviembre	\$13,737	\$386	3%
Diciembre	\$8,410	\$5,744	68%
<b>Total</b>	<b>\$169,369</b>	<b>\$21,595</b>	<b>13%</b>

ESCRITURAS	PPTO	EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO
Enero	\$805	\$0	0%
Febrero	\$2,061	\$3,011	146%
Marzo	\$1,066	\$156	15%
Abril	\$345	\$4,389	1271%
Mayo	\$20,043	\$1,064	5%
Junio	\$2,939	\$1,027	35%
Julio	\$14,110	\$0	0%
Agosto	\$10,050	\$0	0%
Septiembre	\$24,633	\$1,240	5%
Octubre	\$23,238	\$894	4%
Noviembre	\$7,282	\$1,424	20%
Diciembre	\$32,881	\$132	0%
<b>Total</b>	<b>\$139,454</b>	<b>\$13,336</b>	<b>10%</b>

### Recaudo de cartera

Mes	Meta	Ejecutado	% Cum
Enero	\$615	\$897	146%
Febrero	\$657	\$926	141%
Marzo	\$1,009	\$1,147	114%
Abril	\$919	\$1,007	110%
Mayo	\$1,134	\$1,523	134%
Junio	\$1,267	\$1,069	84%
Julio	\$1,210	\$1,873	155%
Agosto	\$1,125	\$1,340	119%
Septiembre	\$1,274	\$1,206	95%
Octubre	\$1,275	\$1,825	143%
Noviembre	\$1,373	\$1,251	91%
Diciembre	\$1,462	\$1,454	99%
<b>TOTAL</b>	<b>\$13,321</b>	<b>\$15,517</b>	<b>116%</b>

La información anterior evidencia que la gestión de la sucursal establecida en las metas para movilizar los inmuebles no ha sido efectiva, observándose que el cumplimiento en los presupuesto de promesas y escrituras no superan el 13% de lo proyectado durante la vigencia 2019, situación diferente a la presentada en la

gestión de normalización de cartera donde su cumplimiento fue del 116%, superando la meta establecida de recaudo para dicha vigencia.

Por consiguiente, es necesario que la sucursal establezca una estrategia que le permita fortalecer la movilización en la gestión de inmuebles, más aun cuando cuenta con la mayor participación en la composición del inventario de la entidad.

## 4.9. INMUEBLES

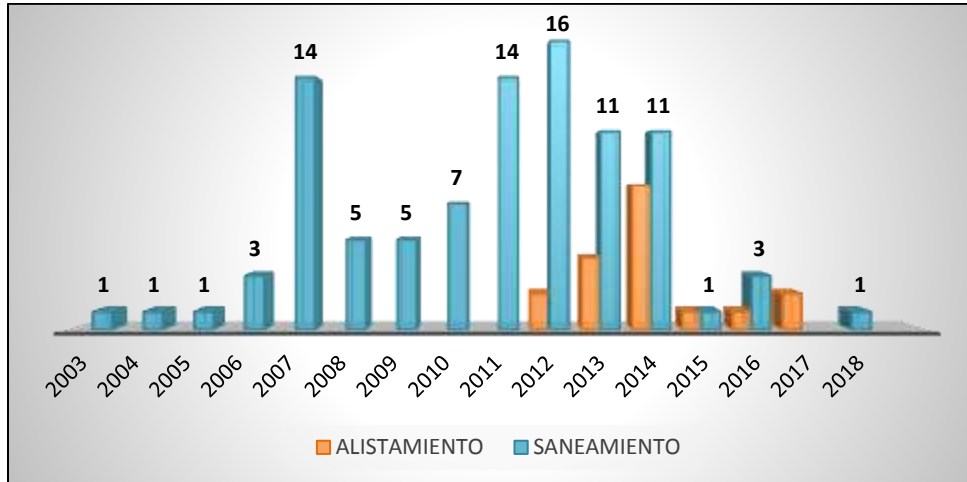
### 4.9.1. Inventario de Inmuebles

La sucursal Bogotá tiene la mayor participación de inmuebles en el inventario de CISA, con un 63%, portafolio que se encuentra compuesto de la siguiente manera de acuerdo con su estado y disponibilidad:

ESTADO	CANTIDAD DE INMUEBLES
ALISTAMIENTO	32
COMERCIALIZABLE	377
COMERCIALIZABLE CON RESTRICCIÓN	20
COMERCIALIZABLE TERCEROS	3
NO COMERCIALIZABLE TERCEROS	29
SANEAMIENTO	95
TRAMITE DE VENTA	43
TRAMITE DE VENTA TERCEROS	1
TRANSITO	3
<b>Total, general</b>	<b>603</b>

ESTADO	CANTIDAD DE INMUEBLES
COMERCIALIZABLE	400
NO COMERCIALIZABLE	159
TRAMITE DE VENTA	44
<b>Total, general</b>	<b>603</b>

De la anterior composición se observa que 159 inmuebles no comercializables equivalente al 26% de los inmuebles del inventario se encuentran con impedimentos para la comercialización presentando un estado de alistamiento o de saneamiento, el equipo auditor verificó la antigüedad de los inmuebles que se encuentran en los estados antes citados evidenciando que fueron ingresados entre las vigencias 2003 y 2018 a la entidad, tal como se detalla a continuación.



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

Los inmuebles en estado “trámite de venta” se evidenció que existen inmuebles que han sido vendidos desde la vigencia 2017 y se encuentran en registro desde la vigencia 2018 y aún están en el inventario de CISA pendiente de entrega al cliente, otros inmuebles comercializados en la vigencia 2019 y que un año después aún se encuentran pendientes de firma de la escritura de compra-venta, es de aclarar que estas ventas no corresponden a ventas anticipadas.

Es importante anotar que las demoras en la formalización de las ventas generan para CISA incremento en los gastos, así como posibles riesgos de declaraciones de incumplimientos lo que generaría pérdidas económicas, impactando la reputación y credibilidad de la Entidad.

#### 4.9.2. Comercialización de Inmuebles de CISA

Evaluada la Circular Normativa 69 y sus anexos en relación con la comercialización de los inmuebles propios de CISA donde se verificó el 100% de los inmuebles comercializados entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2019, se evidenció lo siguiente:

### **ID 19157**

- La oferta fue radicada el día 1 de octubre de 2019, verificado el aplicativo Olympus, se observó en el campo fecha de radicación de oferta que esta fue radicada el día 3 de octubre de 2020.
- Se evidenciaron dos formatos de constancia de recepción de oferta con fechas diferentes lo que no permite identificar a que oferta corresponde.
- La puja inicio el día 3 de octubre de 2020, dos (2) días posteriores a la radicación de la oferta incumpliendo lo establecido en el literal a del numeral 4.3.4.2 de la circular normativa 69.
- El FOC no tiene diligenciado el espacio de la fecha al final del formulario.

### **ID 18217- 18218-18225-18226-18227 (se realizó una sola negociación).**

- En la carpeta física no se observó el sobre de recepción, incorporaron una fotocopia ilegible del mismo.
- La fecha y hora de recepción impresa en el formato por el reloj electrónico, no permitió verificar con exactitud los datos, debido a que estos se encontraron borrosos e ilegibles.
- La promesa de compra venta no fue suscrita por las partes.
- No se incorporó la escritura pública en la carpeta física y en el aplicativo Olympus.

### **ID 18081**

- El comité de evaluación de la oferta fue celebrado tres días hábiles posterior a la finalización de la puja incumpliendo lo establecido en el numeral 4.3.4.1 literal a de la circular normativa 069.
- Las copias de las consignaciones no son legibles.
- La promesa de compraventa tiene fecha del 16 de septiembre de 2019 y la puja inicio el 24 de octubre de 2019.
- No se incorporó la escritura pública en la carpeta física y en el aplicativo Olympus

### **ID 226**

- No se observó el radicado con la fecha de recepción de la oferta.
- La oferente no cumple con el 5% del patrimonio para la compra
- No se observó el acta de aprobación del comité.
- No se incorporó la escritura pública en la carpeta física y en el aplicativo.
- En el aplicativo no se encontraron todas las ofertas realizadas a este inmueble.

**ID 18522- 18523, 18524- 18525 (se realizó una sola negociación)**

- No se observa el sobre de la oferta ni el formato que permita evidenciar la fecha de radicación.
- La fotocopia de la consignación no se encuentra completa lo que no permite validar el valor consignado.
- No se observaron los documentos que permitan validar el porcentaje del patrimonio en relación con la oferta.
- La promesa de compraventa no se encuentra suscrita por las partes.
- En comunicación de febrero de 2020, se le informa a la oferente que se hacen efectivas las arras, no obstante, no se evidencia el respectivo pago y en el aplicativo Olympus aun registra en estado prometido desde enero de 2020.

**ID 18358**

- No se observó la escritura pública en la carpeta física.
- No se observó acta de comité de aprobación.
- La fotocopia de la consignación es ilegible

**ID 18518 - 18519 - 18520 – 18521 (se realizó una sola negociación)**

- El sobre de recepción de la oferta no contiene ningún dato relacionado con la oferta
- El formato de recepción de oferta no permite ver la hora de radicación.
- El comité de aprobación fue celebrado seis días después de finalizada la puja incumpliendo lo establecido en el numeral 4.3.4.1 literal a de la circular normativa 069.

**ID 18107**

- No se observó la escritura pública en la carpeta física.
- No se observó acta de comité de aprobación.
- La fotocopia de la consignación es ilegible

**ID 18063**

- La oferta del señor Héctor Trujillo no tiene la fotocopia del Rut y de la declaración de renta
- La oferta que activo la puja se radicó el 06/06/2019 y la puja se inició hasta el 17/07/2019, 28 días hábiles después de radicada.
- No se observó la comunicación de negación de la oferta a los oferentes indicando el orden de elegibilidad.

- La notificación de aceptación de la oferta manifiesta que el comité de sucursal se realizó el 26/07/2019 y el acta de comité BOG-03-2019 que reposa en la carpeta tiene fecha de 13/06/2019, existiendo inconsistencia en la fecha en la que se realizó el comité.
- La carta de comunicación de aceptación de la oferta manifiesta la aprobación en comité BOG-07-2019 y el acta que reposa en la carpeta física y digital es la BOG-03-2019.
- La escritura de la compraventa no se encuentra en la carpeta física, y fue incorporada en la carpeta digital el 21/10/2020 un año después de la suscripción, que fue el 19/09/2019.
- Los documentos en la carpeta virtual del aplicativo Olympus fueron cargados el 01/10/2020, un año después de la venta.

#### **ID 18517**

- No se observó el acta de comité de aprobación.
- No se observó el acta de entrega física del inmueble en la respectiva carpeta.
- Los documentos de la carpeta virtual fueron cargados en el aplicativo Olympus el 06/10/2020, y la venta se generó en octubre de 2019.

#### **ID 18369- 18370 (se realizó una sola negociación)**

- La carpeta física del inmueble no contiene la fotocopia del RUT y el certificado laboral del oferente Victor Sastoque.
- En la carpeta física reposa la oferta del señor Victor Sastoque Hernandez, esta no está registrada en el aplicativo Olympus.
- En el módulo de oferta comercial del aplicativo Olympus se registran 4 ofertas, 3 rechazadas y 1 desistida, documentación que no está incluida en la carpeta física del inmueble.
- En el Comité de sucursal Bogotá BOG-10-2019 se estableció un valor de avalúo actual de \$17.351.620 que difiere al registrado en el aplicativo vigente para esa fecha cuyo valor es \$18.039.000.
- En el Comité de sucursal Bogotá BOG-10-2019, se estableció que el cliente ofertó sobre el 90% del valor del avalúo actual que de acuerdo al Olympus es de \$18.039.000 y que equivaldría a \$16.235.100 diferente al ofertado.
- La oferta de Paola Andrea Gonzalez no contiene el radicado de la misma.
- El Rut y certificado laboral vigente de Paola Gonzalez no se incorporó en la carpeta física y en el aplicativo Olympus.
- No se observó la escritura pública en la carpeta física del inmueble, y está fue cargada a la carpeta digital el 21/10/2020.

- No se observó soporte de la consignación del 10% del inmueble
- El Comité de sucursal se realizó 6 días hábiles después de finalizada la puja incumpliendo lo establecido en el numeral 4.3.4.1 literal a de la circular normativa 069.
- No se anexo el acta de entrega del inmueble en la carpeta física y en el aplicativo Olympus.
- No se observó la notificación del cobro y el pago de los intereses moratorios causados por el incumplimiento de las cuotas establecidas en la forma de pago.

#### **ID 18226**

- En el FOC no se diligenció la fecha de suscripción del documento.
- El certificado laboral de la oferente no señala el salario que devenga.
- El certificado de no declarante de renta esta remitido a otra entidad y no se encuentra suscrito.
- Los comprobantes de pago no son legibles en la carpeta física
- En la promesa de compraventa se pactó la firma de la escritura pública para el 20/03/2020 y esta se suscribió el 29/04/2020.
- En la carpeta física no reposa la escritura de la compraventa y en el aplicativo Olympus se cargó el 21/10/2020;
- No se observó el acta de la entrega del inmueble ni en la carpeta física ni en el aplicativo
- No se observó el certificado de tradición y libertad donde aparezca registrada la venta ni en la carpeta física ni en el aplicativo

#### **ID 18346**

- La puja se inició 28 días hábiles después de haberse radicado la oferta por Hugo Patricio Trujillo en CISA;
- La escritura pública no reposa ni en la carpeta física ni en el aplicativo Olympus.

#### **ID 18216**

- La oferta de Héctor Trujillo del 24/07/2019 no contiene ninguno de los documentos que se deben adjuntar a la oferta.
- En el aplicativo Olympus solo se registró la oferta de Diana Rocio Rojas con fecha 24/07/2019 y no se incluyen las dos ofertas que fueron negadas
- La oferta aprobada de Diana Rojas es radicada el 06/06/2019 y se inició la puja el 18/07/2019, 28 días hábiles después de radicada la oferta
- El acta del Comité BOG-07-2019 no está suscrita por los asistentes al Comité.



- La escritura pública se suscribió el 19 de septiembre de 2019 y se cargó el documento en el aplicativo Olympus el 2/10/2020.

#### **ID 18230**

- Los comprobantes de pago tanto físicos y digitales no son legibles.
- La totalidad de los comprobantes de pago, que reposan en la carpeta física suman \$13.712.850 quedando pendiente de registrar \$4.326.150 para consolidar el valor total.
- La escritura pública no reposa en la carpeta física y en el aplicativo Olympus fue cargada el 21/10/2020, cuando fue suscrita desde 28/02/2020.
- No se registra en la carpeta física y en el aplicativo Olympus el acta de la entrega del inmueble.

#### **ID 18236**

- La constancia de recepción de oferta no permitió identificar que oferente la presentó
- La Escritura Pública suscrita el 13 de diciembre de 2019 no se anexo en la carpeta física y en el aplicativo fue cargada el 21/10/2020.
- Se observó que la escritura de compraventa se suscribió en fecha posterior a la pactada en la cláusula decima de la promesa de compraventa.

#### **18232**

- La oferta se radico el 07/06/2019 y la puja se inició el 17/07/2019, 26 días hábiles después.
- La Comunicación de aceptación de la oferta manifiesta que se aprobó en el comité de sucursal del 26/07/2019 y el acta de comité BOG-03-2019 que reposa en la carpeta tiene fecha de 13/06/2019, existiendo inconsistencia en la fecha real de sesión del comité
- No se incorporó la Escritura Pública suscrita el 13 de noviembre de 2019 en la carpeta física y en el aplicativo fue cargada el 21/10/2020;
- No se observó el acta de entrega del inmueble

#### **ID 18231**

- La oferta se radico el 07/06/2019 y la puja se inició el 17/07/2019, 26 días hábiles después.
- El acta de comité BOG-07-2019 no está firmada por los asistentes.
- La escritura de la compraventa no reposa en la carpeta física del inmueble ni en el aplicativo Olympus.

**ID 18095**

- La puja finalizó un día festivo de conformidad con la CN069 son 5 días hábiles.
- En el acta de comité BOG-12-2020 se registran dos fechas 26 de agosto y 13 de septiembre de 2019.
- En el acta de comité se aprobó que el cliente oferta el 97% del valor del avalúo actual establecido en \$11.770.000 y el 97% corresponde a un valor de \$11.416.900, sin embargo, la venta se dio por valor de \$ 11.395.500.
- No se anexaron los comprobantes de pago de la venta en la carpeta física y en el aplicativo.
- No se observó la escritura de la compraventa suscrita el 17/01/20 en la carpeta física del inmueble, y en el aplicativo Olympus fue cargada el 21/10/20.
- No se incorporó el acta de entrega del inmueble.

**Observaciones Generales**

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

- Se observó que las carpetas de los inmuebles no se encuentran debidamente foliadas generando un riesgo de pérdida de información y la seguridad de la misma, incumpliendo las directrices establecidas en la Ley General de Archivo y el procedimiento interno de gestión documental.
- Se observó que los documentos que contienen las carpetas físicas no cuentan con ningún tipo de orden en su interior, ni cronológico ni por tipo de documento, lo que dificulta la consulta de los mismos y no permite verificar efectivamente la trazabilidad de las negociaciones.
- Se observó documentación repetida con dos o más copias.
- Se observó que varias copias o escáner de los documentos que reposan en las diferentes carpetas son ilegibles, incompletas y de mala calidad, dicha inconsistencia no le permitió al equipo auditor determinar objetivamente la veracidad de la información.
- Se observó que el formato de constancia de recepción de oferta el cual contiene el sello con la fecha y hora de recepción, no es adjuntado al sobre correspondiente lo que no permitió validar a que oferta pertenece en los casos que presentan más de una oferta.
- Se observó que los documentos son cargados en el aplicativo Olympus no tienen un orden para su clasificación, así mismo son nombrados de manera errada por ejemplo dice Oferta Comercial y es un reparto notarial.

- Se observó que los documentos de los inmuebles son cargados en el aplicativo Olympus con un rango de tiempo superior un mes y que en ocasiones van hasta un año después de la venta.
- No se observaron las comunicaciones de negación y orden de elegibilidad de las ofertas tal como lo establece el numeral 4.3.4.1 de la Circular Normativa 69
- Se observó que en el campo Inmobiliario del módulo comercial del aplicativo Olympus cuando es venta directa de CISA, registran inmobiliario.
- Se observó que cuando las pujas son terminadas de manera anticipada no se deja registro con la justificación de la terminación.
- Se observó que cuando se utiliza papel reciclable no se señala cual es la información que corresponde a la negociación.
- Los documentos se encuentran mal legajados, desprendidos en desorden, archivados al revés.
- En los casos donde un mismo oferente presenta dos o más ofertas por el inmueble no se archivan de manera independiente, combinando los documentos entre sí, lo que dificulta validar la información.
- Se observó que los documentos establecidos en el manual de conocimiento al cliente no son acorde con los señalados en el FOC por cuanto el numeral 1.2 del manual se cita que para las personas naturales no declarantes el valor del patrimonio se tomara del balance, y el FOC no establece este documento para este grupo de personas.

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

Evaluada la comercialización de los inmuebles provenientes de la Sociedad de Activos Especiales – SAE, se verificaron 10 inmuebles equivalente al 23 % de las comercializaciones realizadas por la sucursal entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2019, evidenciando lo siguiente:

##### **ID 1822**

- No se evidenció el comprobante de pago de la segunda cuota en la carpeta física.
- No se evidenció el cobro de los intereses moratorios por el plazo otorgado para la última cuota.

##### **ID 1102**

- La carpeta física no se encuentre debidamente foliada.
- En la carpeta física no se evidenció la escritura pública, el acta de entrega del inmueble ni el certificado de tradición y libertad donde aparezca registrada la venta.

**ID 1363**

- El otrosí N° 1 al contrato de promesa de compraventa no está suscrito por ninguna de las partes, por consiguiente es un documento que no tiene validez
- La escritura pública que reposa en la carpeta física del inmueble no está suscrita por el representante de la SAE.
- No se observó acta de entrega del inmueble al comprador.

**ID 244**

- No se evidenció la declaración de renta del oferente.
- No se evidenció el acta de comité de la aprobación de la oferta.
- Se observó en el Aplicativo Olympus SAE, en el módulo comercial que el señor Alexander Montealegre presentó tres ofertas para el inmueble las cuales no coinciden con lo observado en el informe denominado "Informe Pujas SAE, generado a través del reportador de CISA, ocasionando incertidumbre en la negociación por cuanto la oferta registrada en el aplicativo Olympus SAE como aprobada, es la misma que aparece rechazada en el informe de Pujas SAE.

Arrastre una columna aquí para agrupar por esa columna.					
Nombre Oferante	Empresa Oferante	Valor Oferta	Valor Propio	Fecha Radicación	Estado
Contiene: ▾	Contiene: ▾	Igual: ▾	Igual: ▾	Igual: ▾	Contiene: ▾
ALEXANDER MONTEALEG...		\$ 43,496,114	\$ 43,496,114	18/07/2019	APROBADO
ALEXANDRE MONTEALEG...		\$ 43,496,114	\$ 43,496,114	28/06/2019	DESISTIDA
ALEXANDER MONTEALEG...		\$ 43,496,114	\$ 43,496,114	18/07/2019	RECHAZADA

IDS	IND	ESTADO	FECHA	FECHA INICIO	FECHA CIERRE	VALOR OFE	ORDEN	ESTADOO	NOMBRE CL
SAE	CISA	PUJA	ESTADOCOMERC	PUJA	PUJA	R	DE FERTA		IENTE
			IAL				ELEG		
12180	244	CERRADA	14/05/2019 12:27:02	28/06/2019 13:35:00	05/07/2019 16:00:00	43,496,114	1	DESISTIDA	ALEXANDRE MONTEALEGRE GARCIA
12180	244	CERRADA	18/07/2019 15:37:03	18/07/2019 15:45:00	24/07/2019 16:00:00	43,496,114	99	RECHAZADA	ALEXANDER MONTEALEGRE GARCIA

- En la carpeta física del inmueble se registran tres (3) constancias de recepción de oferta del señor Alexander Montealegre con fechas del 26/06/2019, 28/06/2019 y 18/07/2019, ofertas que no son coherentes con la negociación puesto que la documentación contenida en la carpeta corresponde a la de la oferta radicada el 26 de junio de 2020 que no aparece como desistida en el aplicativo Olympus SAE y no registra en el informe Pujas SAE.

- No se observó la aprobación por parte de SAE que indique la venta por menor valor del avalúo comercial que para la fecha era de \$ 53.798.052 y la oferta es por \$43.496.114.
- No se evidenció el acta de comité de aprobación de la oferta.
- la fecha prevista en el contrato de promesa de compraventa para la firma de la escritura (29/11/2019) no se llevó a cabo, sin observarse otro sí a la promesa de compraventa.
- se evidenció correo electrónico del comprador con fecha del 6/01/2020 manifestando haber presentado petición a CISA los días 5/12/2019 y 20/12/2019 relacionada con el estado de la firma de la escritura pública, sin embargo, no se observó la respuesta de CISA.
- La falta de documentación e incongruencia de la información impide validar el estado actual de la venta.

#### **ID 2744**

- La promesa de compraventa establecía la firma de la escritura pública en febrero de 2019 y esta es firmada en el mes de mayo, sin observarse otrosí de la promesa.

#### **ID 2745**

- La promesa de compraventa establecía la firma de la escritura pública el 30 de junio de 2019 y esta es firmada el 10 de julio de 2019, sin observarse otrosí de la promesa.

#### **ID 1459**

- No se observó soporte de los pagos del inmueble.

### **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 400 acuerdos equivalente al 10% de las normalizaciones realizadas entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2019, evidenciando lo siguiente:

#### **4.10.1 Políticas de Cartera**

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

Conforme a lo anterior estas políticas son implementadas en las diferentes sucursales donde los gestores y analistas de cartera son los ejecutores de las mismas, evaluadas estas aplicaciones se observó lo siguiente:

- Los gestores realizan negociaciones con políticas anteriores a la del mes en que se realiza el acuerdo, por ejemplo, citan política de enero en el mes de agosto o septiembre aun cuando se han emitido nuevas políticas.
- En las políticas remitidas por la Gerencia de Normalización de Cartera se observó que se dividen en políticas para gestores y políticas para analistas básicamente otorgando la posibilidad de mayores descuentos a los analistas que van entre 5 y 10 puntos porcentuales más en relación a los descuentos de los gestores, no obstante, en la evaluación realizada a la muestra seleccionada de cartera no se observaron aprobaciones por parte de los gestores.
- De acuerdo con lo informado por la Analista de cartera de la sucursal la instrucción recibida desde la Gerencia de Normalización de Cartera para el cobro de los honorarios de los abogados en los casos donde las obligaciones se encuentran judicializadas se deberá calcular el 12% más un IVA del 19% sobre el valor del acuerdo, instrucción que difiere de lo establecido en el anexo 19 de la circular normativa 097.

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

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

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

#### **4.10.3 Observaciones en la evaluación de las normalizaciones de cartera.**

Evaluada la muestra de cartera se observó lo siguiente:

Obligaciones Afectadas	Numero Identificación	Nombre Cliente	Valor Acuerdo	Fecha Comité	N° Comité	Observación
16901016668	1031136564	CAMILO ANDRES PUERTA LOPEZ	268,000	01/10/2019	RESOLUCION 556	Se observó que el descuento aprobado en la normalización es del 50%, no obstante, la política aplicable para ese mes otorga solo el 10%, y en los comentarios de la aprobación se indica una resolución, sin embargo las políticas de brigada no citan nada respecto a las resoluciones.
11402019528	80829718	DANIEL ALEJANDRO ORTEGA RAMIREZ	6,246,785	01/11/2019	ICETEX NO. 2094	Se aplicaron descuentos de la política de enero aun cuando en noviembre ya existía otra política con diferentes porcentajes de descuento.
10677000441	900639838	FIREOS SAS	3,500,000	01/11/2019	FNG 2099	Se aplicaron descuentos de la política de enero aun cuando en noviembre ya existía otra política con diferentes porcentajes de descuento.
11402043461	1080184135	DAIRO ALEXIS SEGURA RAMIREZ	6,883,000	05/11/2019		En el aplicativo se indica que se aprobó en el comité del 5 de noviembre y la negociación es telefónica en el mes de octubre.
11402004492	52791770	NAYLA E MORENO FIGUEROA	20,000,000	13/11/2019	COS00389	Normalización aprobada en el mes de noviembre un mes después de su radicación en el mes de octubre.
11402026980	1078366967	ANGIE LIZZETHE CONTRERAS SANABRIA	19,000,000	13/11/2019	COV00075	El Formato no tiene fecha de recepción.
10675001888	900410648	CONSTRUCTORES LEMUS SAS	15,600,000	13/11/2019	COV00073	Se indica la aprobación de la política de un mes diferente al de la negociación No se evidenció la consulta VUR ni el concepto Jurídico
11402032983	1045671719	ELIANA CAROLINA PADILLA CORREA	805,000	13/11/2019	ICETEX 2129	La carta de aprobación y el pantallazo cobra incluidos en el aplicativo se encuentran señalados como negociación 1 y corresponden a la negociación 2
11402053478	37753699	MONICA PATRICIA ARIZA MORENO	12,000,000	13/11/2019		No se evidenciaron documentos o llamada que permita validar la negociación. Se indica que la oferta es de septiembre y es aprobada en noviembre

11402021018	52786901	ADRIANA MARCELA ESTUPIÑA N SANA	26,500,000	14/11/2019	COS00394	La propuesta es del 20 de octubre y la respuesta de aprobación se da hasta el 11 de noviembre.
11402033881	1022951128	WALTER LEONARDO GOMEZ MURILLO	20,000,000	14/11/2019	COS00394	La propuesta es del 23 de octubre y la respuesta de aprobación se da hasta el 14 de noviembre.
11402025661	1070921446	JORGE CAMILO OLIVELLA RAMOS	9,000,000	28/11/2019	COS00412	Es una modificación del acuerdo inicial y se incluye como acuerdo de pago
11402008677	12192484	ALFONSO FLORIANO CARRERA	12,924,439	28/11/2019	ICETEX 2240	Se observaron dos acuerdos de pago con diferencia de 8 días, sin haber cumplido el primero se realizó una segunda negociación por menor valor.
72506002958	19416316	RODRIGUEZ MENDEZ JOSE GUSTAVO	1,505,075	02/12/2019	2251	El Formato no se encuentra suscrito por el cliente, ni se observó correo electrónico de remisión del cliente.
10680000522	79643588	GUTIERREZ LASO HECTOR ALFONSO	3,106,405	03/12/2019		Se observó que la comunicación de aprobación remitida al cliente es suscrita por el analista de cartera de la sucursal Barranquilla -Diego Triana No se observó acta de comité de aprobación ni se relaciona en el aplicativo que comité aprobó.
10679000108 - 10679000109 - 10679000110	900693784	ARTMETAL SH SAS	7,780,889	03/12/2019		Se observó que la comunicación de aprobación remitida al cliente es suscrita por el analista de cartera de la sucursal Barranquilla -Diego Triana El formato no tiene fecha de elaboración ni de recepción
11402030543	1018437705	JENYFFER GOMEZ BUITRAGO	2,500,000	05/12/2019	2277	Se evidenció en el aplicativo Cobrados consultas de Word check con diferente fecha bajo la misma denominación de negociación 1
11402024368	1129537742	JESSICA CELIN LOPEZ	28,800,000	30/12/2019	COV00088	Es una ratificación y se incluyó en el aplicativo como un acuerdo de pago
16401005172	1072641437	SANCHEZ RODRIGUEZ ERIKA CELENE	19,784,700	30/12/2019	COV00088	El acuerdo de pago no se encuentra registrado en el aplicativo Cobra
11402007675	1061717794	JEFFREY ANDERSON PATINO GALLEGOS	3,336,885	30/12/2019	DIC/2019 #085	El formato no tiene fecha de recepción. En el aplicativo cobra no se indica que tipo de comité aprobó



72506013461	27645389	CASTRO VERA ZULMA ELISABETH	2,100,105	30/12/2019	2472	el acuerdo es realizado mediante llamada telefónica pero la llamada no indica ni el valor ni las condiciones del acuerdo.
11402040555	1019005873	ROBERTO PANQUEV A JIMENEZ	4,605,000	15/01/2019	COS00009	No se evidenció el concepto jurídico en los documentos de la obligación
10666000187 - 10666000188	71083874	WILMAR ALEXANDE R LONDO#O PELAEZ	56,013,891	18/01/2019	COS00015	No se evidenció la consulta word check del deudor
11402025491	1053771168	CAROLINA ARANGO RIOS	3,900,000	18/01/2019	ICETEX NO.0045	En el pantallazo de la obligación no se evidencia el valor de la obligación previa al acuerdo
11402022934	16187151	JORGE ARMANDO FLOREZ ORTIZ	4,500,000	11/02/2019	0144	No se indica que comité es, en el campo denominado Comité en el aplicativo Cobra solo registra un número

### Observaciones Generales

Evaluados los acuerdos de cartera, se observaron algunos aspectos que son reiterativos en las negociaciones que realizó la sucursal, patrones que se repitieron o fueron constante en la evaluación, los cuales se citan a continuación.

- Cuando las negociaciones se realizan mediante llamadas telefónicas estas quedan guardadas como evidencia en el aplicativo Cobra, no obstante, en la grabación no se deja evidencia de la fecha en que se realiza la negociación, lo que no permite validar la correcta aplicación de los descuentos y/o políticas que aplican al momento de realizar el acuerdo de pago.
- Se observó que en el aplicativo cobra se registran las ratificaciones como acuerdos de pago, aun cuando las dos tienen connotaciones, procedimientos, requisitos y condiciones diferentes al momento de las negociaciones.
- En los documentos de cada una de las negociaciones se incluye un pantallazo del aplicativo cobra que muestre la información de la obligación al momento de la negociación como el saldo del capital, esto por cuanto el aplicativo no conserva dicha información lo que no permitiría a futuro llevar una trazabilidad de la misma, no obstante, se observó que algunos de los pantallazos incluidos en el aplicativo no muestran la información requerida sino otro tipo de información que no cumple con el objetivo antes citado.

- Se evidenció que en el campo denominado Comité en el aplicativo Cobra se incluye únicamente una sigla o un número, sin indicar claramente a qué tipo de comité corresponde la aprobación.

## **5. HALLAZGOS**

- 5.1.** Evaluada la muestra de la comercialización de inmuebles de la vigencia 2019, se evidenció que para los inmuebles ID 19157, 18063, 18346, 18232, 18231, las pujas han iniciado en periodos que superan entre dos (2) y veinticinco (28) días hábiles después de radicadas las ofertas comerciales, incumpliendo lo establecido en el numeral 4.3.4.2 de la Circular Normativa 69, la cual establece que una vez radicada la oferta siempre que sea antes de las 4:00 pm será publicada el mismo día de la presentación y para el caso de las radicadas después de las 4:00 pm será el día hábil siguiente.
- 5.2.** En la evaluación de los inmuebles no se evidenciaron las comunicaciones de negación de la ofertas informando el orden de elegibilidad del oferente, tal como lo establece el numeral 4.3.4.1 de la Circular Normativa 69. que indica que una vez el comité evalué las ofertas el coordinador de inmuebles deberá comunicar las decisiones a los clientes en un plazo no mayor a los 3 días hábiles contados a partir de la sesión del comité.
- 5.3.** Evaluados los inmuebles ID 18081, 18518, 18519, 18520, 18521, 18369, 18370, se evidenció que el comité de evaluación de la oferta sesionó en un tiempo superior a los dos días hábiles posterior a la finalización de la puja, incumpliendo lo establecido en el literal a) del numeral 4.3.4.1 de la circular normativa 069 que cita que se realizará comité de la zona a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles después que finalice un proceso de puja para evaluar las ofertas.
- 5.4.** En la evaluación de los inmuebles se evidenció que para el ID 18095 la puja finalizó un día festivo, incumpliendo lo establecido en el literal a) del numeral 4.3.4.1 de la Circular Normativa 069 la cual establece que las pujas se realizan solo en días hábiles.
- 5.5.** En la evaluación de muestra realizada a las normalizaciones de cartera se evidenció que para el cobro de los honorarios de los abogados en los casos donde las obligaciones se encuentran judicializadas, se calcula el 12% sobre el valor del acuerdo y un IVA del 19%, sin realizar un análisis de las variables establecidas en el anexo 19 de la circular normativa 097 para determinar la tarifa a aplicar.

- 5.6.** Evaluadas las causas y controles de los riesgos operativos y de corrupción denominados “*RC-GAI-02 Manipulación del proceso de venta de inmuebles para beneficio propio o de terceros; el “ RO-GAI-03 Inadecuada gestión del proceso de venta de inmuebles” y RO-GAC-02 Inadecuada gestión del cobro (persuasivo, jurídico y coactivo)*” se observó que la sucursal incumplió los criterios allí indicados por lo que existe una posible materialización del riesgo, evidenciándose que no se realizó el reporte ni se establecieron las acciones de tratamiento en los términos indicados en el numeral 9.5.2 de la Circular Normativa 107 “Política de Administración del Riesgo” – versión 20 del 13 de mayo de 2020, tal como se describe en el numeral 4.2 del presente informe.
- 5.7.** Evaluada la Gestión documental de la Sucursal Bogotá, se evidenciaron deficiencias en la conservación física y electrónica de la información, incumpliendo la Ley 594 de 2000, y los objetivos establecidos en el Plan Institucional de Archivo – PINAR de CISA, el cual establece en su numeral 4.3 “*organizar adecuadamente los archivos de gestión y central de CISA bajo los parámetros establecidos, normatividad vigente y aplicando las herramientas diseñadas para tal fin, así como diseñar manuales, instructivos y formatos para normalizar y estandarizar los procesos de la función archivística, sobre todo los tendientes a la organización documental.*” Tal como se describe en el numeral 4.7 del presente informe.

## **6. OBSERVACIONES**

- 6.1.** En relación con la Administración del Riesgo, se observó que la Sucursal Bogotá no cuenta con riesgos asociados a las actividades que desarrolla en cumplimiento de su objetivo institucional situación que ya ha sido mencionada en informes anteriores y que revierte importancia por cuanto es necesario que se gestione y administren los riesgos propios de cada sucursal, lo que permite blindar la gestión realizada por la sucursal.
- 6.2.** Evaluado el aplicativo ISOLucion se observó que la sucursal Bogotá no cuenta con indicadores de gestión, que permitan medir su propio desempeño en relación con sus metas y objetivos trazados para cada vigencia.
- 6.3.** Se observó que no existe claridad y uniformidad en la definición de la estructura de la sucursal, por cuanto se presentaron diferencias en el número de funcionarios y denominaciones de cargos reportados por la Gerencia de Recursos vs los reportados por la Sucursal.

- 6.4.** Se observó que los servidores públicos de la sucursal 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 socialización e interiorización por parte de la Entidad, como responsable de esta implementación.
- 6.5.** Se observó que la sucursal cuenta en su inventario de inmuebles con ID cuyas ventas ya fueron realizadas en vigencias anteriores sin gestionar efectivamente su entrega a los clientes, retrasos que generan incumplimientos contractuales, y posibles pérdidas económicas y reputaciones en la entidad.
- 6.6.** Se observó que las acciones implementadas en la sucursal para el saneamiento y alistamiento de los inmuebles no son efectivas por cuanto el inventario actual de la sucursal tiene inmuebles desde la vigencia 2003 en estos estados lo que no ha permitido su comercialización.
- 6.7.** Se observó que la sucursal incurre en tiempos que superan un año para formalizar las ventas de los inmuebles incrementando el riesgo de sanciones por incumplimientos contractuales y pérdida del buen nombre. Tal como se detalla en el numeral 4.9.2. del presente informe.
- 6.8.** Se observó que el formato de “constancia de recepción de oferta” que contiene la fecha y hora de radicación, no es adjuntado al sobre que contiene la oferta comercial del cliente, siendo archivado de manera independiente en las carpetas de los inmuebles, o en ocasiones presenta deficiencias en la calidad de la imagen y completitud de la información, práctica que no permite validar la oportunidad en la apertura de las pujas ni las ofertas participantes en cada una y el orden de llegada, generando incertidumbre en el proceso. Tal como se detalla en el numeral 4.9.2 del presente informe.
- 6.9.** En la evaluación realizada al proceso de comercialización de inmuebles se observó que cuando las pujas son terminadas de manera anticipada no se evidencia ningún soporte que permita verificar la justificación de la causa por la cual se suspendió la puja.
- 6.10.** Se observó que los documentos de los inmuebles no son incorporados oportunamente en el aplicativo Olympus evidenciándose información cargada hasta un año después de la ejecución del negocio.

- 6.11.** Se observó que los documentos que se cargan en el aplicativo Olympus no cuentan con un orden para su clasificación, así mismo son nombrados de manera errada por ejemplo dice Oferta Comercial y es un reparto notarial, dificultando su consulta.
- 6.12.** Se observó que para los inmuebles que han recibido diversas ofertas comerciales no se está conservando la documentación física de las mismas, o no se incluyen en su totalidad en el aplicativo Olympus.
- 6.13.** Se observó en la evaluación de los ID 18231 y 18232 que la información presentada en los comités de aprobación relacionada con el valor de avalúo actual y el porcentaje de la oferta frente a este se encontraba errado, incrementando el riesgo en la aprobación del negocio.
- 6.14.** En la evaluación de los inmuebles se observó que no incorporan las escrituras públicas físicas ni las actas de entrega de los inmuebles propios de CISA.
- 6.15.** En los inmuebles ID 226- 18358 -18107 – 18517 no se observó el acta de comité de aprobación.
- 6.16.** En la evaluación de los inmuebles de SAE se observó que en los casos donde no se cumplió con la fecha para la firma de la escritura pública no se suscribieron los respectivos otro sí a la promesa de compraventa.
- 6.17.** En la evaluación del ID 244 de los inmuebles de SAE no fue posible determinar cuál fue oferta que dio inicio a la puja, ni el estado actual de la venta, por cuanto se observaron inconsistencias en la información del aplicativo y la relación de pujas realizadas, tal como se detalla en el numeral 4.9.3 del presente informe.
- 6.18.** En la evaluación de las normalizaciones de cartera se observó que los gestores de cobranza realizan negociaciones con políticas anteriores a la del mes en la que se realiza el acuerdo incrementando el riesgo de que los descuentos otorgados difieran de los aprobados para el respectivo mes.
- 6.19.** En la evaluación de las normalizaciones de cartera seleccionadas en la muestra se evidenció que citan como instancias de aprobación “Comité Icetex”, “Resolución”, FNG, instancias que no se encuentran creadas ni establecidas en la normatividad interna de CISA, observación que es reiterativa por cuanto en auditorías anteriores se había informado.

- 6.20.** En la evaluación de las normalizaciones de cartera seleccionadas en la muestra se observó que cuando las negociaciones se realizan mediante llamadas telefónicas estas quedan guardadas como evidencia en el aplicativo Cobra, no obstante, en la grabación no se deja constancia de la fecha en que se realiza la negociación, lo que no permite validar la correcta aplicación de los descuentos y/o políticas que le aplican al momento de realizar el acuerdo de pago.
- 6.21.** En la verificación de las normalizaciones de cartera se observó que el pantallazo en el aplicativo cobra que se incluye en la documentación de la negociación no se muestra la información requerida, tal como se detalla en las observaciones generales del numeral 4.10 del presente informe.

## **7. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Se recomienda construir indicadores de gestión que permitan evaluar el desempeño de la sucursal, en relación con sus metas objetivos y responsabilidades, aplicando los criterios establecidos en la guía para la construcción de análisis de indicadores de gestión del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP con el fin de establecer mediciones efectivas que generen valor y permita tomar de decisiones oportunas.
- 7.2.** Se recomienda capacitar a los servidores públicos de la sucursal, acerca del Código de Integridad adoptado por la entidad, administración del riesgo, MIPG, conflictos de interés, gestión documental, indicadores y demás temas transversales de la entidad, con el fin de garantizar su cumplimiento por parte de los servidores en el ejercicio de las funciones a su cargo, así como incrementar la eficiencia administrativa.
- 7.3.** Se recomienda dar estricto cumplimiento a los tiempos establecidos en la normatividad interna para la ejecución de la comercialización y formalización de los inmuebles.
- 7.4.** Se recomienda dar cumplimiento a la normatividad interna relacionada con la gestión documental implementada en la entidad, a fin de que la información que se conserva tanto en las capetas físicas como en medio digital tenga la calidad y organización suficiente que permitan establecer un alto grado de confiabilidad de las negociaciones realizadas por la sucursal, dado que el

sistema de almacenamiento, cuidado y conservación de la información son el respaldo documental de toda transacción.

## **8. CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA**

De la evaluación realizada a la sucursal Bogotá para la vigencia 2019, 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.

Así mismo, se observaron desviaciones en el Sistema de Control Interno en lo relacionado con la aplicación de la gestión documental y la forma de conservación de los documentos lo que no permite llevar una trazabilidad objetiva de las operaciones realizadas, situación que impacta negativamente la gestión de la sucursal, y a la auditoría interna, dado que los documentos y la información suministrada son el soporte para el análisis y evaluación por parte del equipo auditor, lo anterior requieren de acciones inmediatas para fortalecer su gestión.

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

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

Se resalta por parte del equipo auditor, la disponibilidad y cumplimiento oportuno en la entrega de la información requerida y el compromiso permanente por parte de los funcionarios adscritos a la sucursal 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 día 27 de noviembre de 2020, entre la Gerente de la sucursal Bogotá y su equipo de trabajo y la Auditora líder y auditoras de apoyo, 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> Auditor Líder. Mauren Gonzalez Salcedo Lorena Picon Auditores de Apoyo</p>	<p>Fecha de aprobación</p> <p>27/11/2020</p>
--	--	--