

TIPO DE AUDITORÍA	Auditoría SCI
FECHA DEL INFORME	2023-10-18
FECHA DE LA AUDITORÍA	2023-09-11
Lugar	Tunja, Neiva, Pasto

LÍDER DE PROCESO

Nombre - Cargo / Dependencia
Alexandra Bandera Ortega - COORDINADORA GTH
Cesar Augusto Lopez Lopez - ASESOR TERRITORIAL SUROCCIDENTE
Esteban Guerrero Alvarez - ASESOR TERRITORIAL CENTRO
Leonardo Roberto Perez Aguirre - COORDINADOR GARF
Monica Daniela Cortes Muñoz - PROFESIONAL ESPECIALIZADO SG
Rodolfo Giovanni Canchila Suarez - JEFE DE OFICINA OCM
COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA
Nombre - Cargo / Dependencia
Monica Daniela Cortes Muñoz - PROFESIONAL ESPECIALIZADO SG
Colaboradores adicionales

EQUIPO AUDITOR

Nombre - Cargo / Dependencia
Luis Alberto Obando Martinez - PROFESIONAL ESPECIALIZADO OCI
Martha Isabel Rojas - PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI
Adrian Felipe Agudelo Sanchez - PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI

PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Comercial y de Mercadeo Atención a beneficiarios y/o ciudadanos Administración de Activos Fijos Permanencia
PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR	CEPs Neiva - Tunja- Pasto
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	Realizar visita a las territoriales y Centros de Experiencia Presencial (CEPs) del ICETEX en las ciudades de Tunja, Neiva y Pasto, con el objeto de evaluar de manera independiente y objetiva el cumplimiento del procedimiento de Administración de Bienes Muebles, las políticas de Seguridad Digital, Accesibilidad Física y Seguridad y Salud en el Trabajo; efectuar monitoreo a la Atención al Usuario y realización de visita a IES para verificar el cumplimiento de las obligaciones entre las partes.
ALCANCE	Efectuar verificación de los inventarios, monitoreo del servicio de atención al usuario, seguimiento a las políticas de seguridad digital y seguridad y salud en el trabajo; Verificación de obligaciones IES, Cumplimiento lineamientos de Accesibilidad Física de la visita realizada los días 11, 12, 14, 15 , 25 y 26 de septiembre de 2023.
CRITERIOS	<ul style="list-style-type: none"> Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones. Decreto 1499 de 2017: por el cual modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Procedimiento interno ICETEX A1-1-06 Administración de bienes muebles. Guía ICETEX - G90 - Mantenimiento y adecuaciones de Bienes inmuebles. M11 Manual de Políticas de Seguridad Digital. Procedimiento A2-3-26 Administración de caja menor Resolución 0014 del 13 de enero de 2023 Por medio de la cual se ordena la constitución de las Cajas Menores en el ICETEX para la vigencia fiscal del año 2023 Convenio IES Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013 por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

HALLAZGOS

CRITERIO DE AUDITORÍA	TIPO	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN
		<p>En las validaciones ejecutadas en las visitas realizadas a los diferentes CEPs de la entidad y específicamente respecto a la atención a usuarios, se observó lo siguiente:</p> <p>Tunja</p>	

- **Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos**
 - Atención al Beneficiarios y/o usuarios

Conforme

La atención en el CEP de la ciudad de Tunja se presenta de forma normal, sin embargo, se evidencia caídas intermitentes en el internet, el sistema es muy lento y dificulta la adecuada atención a los beneficiarios.

Neiva:

- La UPS del punto de atención no funciona de forma adecuada por cuanto se han presentado cortes de energía y se han apagado los equipos afectando la atención a los usuarios.
- La distribución del turno se está realizando de forma inadecuada, este se reparte cuando las ventanillas de los asesores se desocupan, se está controlando por el personal de seguridad, por cuanto el aplicativo del digiturno cierra la sesión o pasa al siguiente turno de manera repentina cuando la atención del anterior turno no ha cerrado.

Pasto

- Demoras, cierre sin respuesta de los casos a los cuales se les solicita escalonamiento y respuestas incompletas o erróneas a los beneficiarios, afectando la imagen del Ictex y generando reprocesos a los estudiantes y sus codeudores.

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo efectuar mayor

seguimiento sobre los escalonamientos que se solicitan, la trazabilidad y calidad y completitud de las respuestas que se están remitiendo a los beneficiarios; igualmente sobre la distribución de los turnos de atención en los CEPs.

Se recomienda a áreas correspondientes (Secretaría General - Grupo de Recursos Físicos y Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología) evaluar y gestionar las situaciones expuestas y relacionadas con la intermitencia en el servicio de internet y los cortes de energía en los CEPs

Se efectuó revisión al estado de los bienes muebles de los Centros de Experiencia, encontrando debilidades en el proceso de Administración de Activos Fijos, relacionados con los siguientes aspectos:

Tunja

1. Se evidencian activos que se registran en el inventario perteneciente al CEP de la ciudad de Tunja, sin embargo, dichos activos fueron trasladados a la ciudad de Bogotá DC:

44840-Cartelera, 45674-Telefono digital, 45756-Modulo de atención al público, 45757-Modulo de atención al público, 45807-Mesa de juntas, 45838-Meson en formica, 45839-Meson en formica, 45909-Silla interlocutora, 45910-Silla interlocutora, 45911-Silla interlocutora, 45912-Silla interlocutora, 46079-Silla tandem, 46081-Silla tandem, 46082-Silla tandem, 46083-Silla tandem, 46439-Silla interlocutora.

2. Los activos registrados en el inventario con placas 59392 y 60802 (Router y Extintor) no se encuentran en el CEP de la ciudad de Tunja.

3. Se evidenciaron cinco (5) extintores que se encuentran en el CEP, pero no se registran en el inventario.



Neiva:

Se encontraron 4 elementos sin placa o placa ilegible en el Centro de Experiencia.

Activo	Marca
Aire acondicionado	SAMSUNG
Aire acondicionado	Midea
Aire acondicionado	Midea
Aire acondicionado	Midea



- Se evidencian 4 activos en el Centro de Experiencia, los cuales no se encuentran registrados en el inventario suministrado por la Coordinación del Grupo Administración

de Recursos Físicos.

- **A1-1**
Administración de Activos fijos
 - A1-1
Administración de Activos fijos

Conforme

Placa	Activo	Marca
59073	Computador	HP
61171	Biblioteca	Genérico

- No se encontró en el Centro de Experiencia el activo identificado como aire acondicionado de marca Midea de placa 68101.
- Se evidenciaron 3 elementos en el Centro de Experiencia que se encuentra en desuso.

Placa	Activo	Marca
44572	Televisor	Samsung
45683	Teléfono Digital	Cisco
58297	Computador	HP

- Se evidenció que la descripción de 5 activos registrados en el inventario, no corresponden a las características físicas observadas en el Centro de Experiencia.

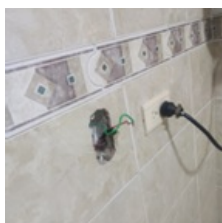
Placa	Activo	Marca	Característica Física
45940	Silla interlocutora	Generico	Butaca
45941	Silla interlocutora	Generico	Butaca
45942	Silla interlocutora	Generico	Butaca
59474	Extintor amarillo	Uniproducos	Extintor rojo
64168	Escritorio con cajonera	Guerfor	Cajonera
64799	Gabinete cocina	Industrias cruz	Mueble de Baño

Pasto:

- Deterioro en las paredes del CEP, generando mal aspecto y afectando la imagen del ICETEX.



- Ausencia de un tomacorriente, generando un riesgo electrico y mal aspecto en el CEP.



Sillas tipo empleado en mal estado.

Se recomienda al Grupo de Administración de Recursos Físicos en coordinación con las áreas y procesos involucrados, evaluar e implementar correcciones y acciones correctivas que permitan dar tratamiento a lo evidenciado y descrito en el hallazgo de auditoría.

En cuanto a los aspectos relacionados con Seguridad y Salud en el Trabajo se encontraron los siguientes aspectos:

<ul style="list-style-type: none"> ● Resolución 312 de 2019 <ul style="list-style-type: none"> ○ CAPITULO III. Artículo 16. Estándares mínimos para empresas de más de 50 trabajadores 	<p>Conforme</p>	<p>Neiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● En los pasillos y escaleras no se evidencian antideslizantes, las escaleras solo cuentan con pasamanos en un solo costado. ● Solo hay una salida de emergencia la cual es la misma para el flujo de entrada y salida de usuarios y colaboradores, esta puerta abre hacia adentro. ● El sanitario del baño no cuenta con asiento y tapa sanitaria, lo cual afecta la higiene del baño. ● El baño no se encuentra señalizado. ● Una colaboradora de ConWare manifiesta que Requiere descansa pies. ● El área de cocina o cafetería presenta problemas de iluminación los cual puede generar riesgo de caída o golpearse con un elemento, según lo indicado por los colaboradores, señalan que esta instalación presenta recurrentes fallas. ● El centro experiencia no cuenta con brigadistas. ● Hay un botiquín, sin embargo, los elementos de este se encuentran vencidos. ● Solo hay un detector de humo. ● Los extintores se encuentran vencidos desde el mes de febrero de 2023. <p>Tunja:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Los extintores se encuentran vencidos. ● Solo hay una salida de emergencia la cual es la misma para el flujo de entrada y salida de usuarios y colaboradores, esta puerta abre hacia adentro. ● El baño no se encuentra señalizado. ● No se cuenta con botiquin <p>Pasto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ausencia de brigadista con entrenamiento y capacitación adecuada para desempeñar el rol y sin la señalización adecuada. ● Botiquín desabastecido y con elementos vencidos. ● No se presentan condiciones adecuadas de ergonomía, por cuanto las sillas tipo empleado del CEP se encuentran en mal estado, con falencias para ajustar la altura, espaldar dañado y algunas se encuentran rotas, por lo cual los colaboradores están trabajando en sillas interlocutoras. 	<p>Se recomienda al Grupo de Talento Humano, adelantar las gestiones pertinentes para dar cumplimiento y seguimiento a las políticas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en los CEPs a nivel nacional y realizar monitoreo y evaluaciones al cumplimiento de forma permanente.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos <ul style="list-style-type: none"> ○ Atención al Beneficiarios y/o usuarios 	<p>Conforme</p>	<p>Frente a las visitas realizadas a las IES, esta Oficina evidenció las siguientes situaciones:</p> <p>Convenio 2021-0455 – Universidad de Boyacá:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Según lo manifestado por la IES se requiere la remisión de información sobre los cambios relevantes en la entidad y de piezas de comunicación para el adecuado uso de la imagen de ICETEX. ● Se requiere fortalecer la atención y acompañamiento por parte del canal IES, por cuanto la respuesta a las solicitudes es muy demorada y en algunos casos no se obtiene dicha respuesta, igualmente, solicita capacitación sobre el portafolio de la entidad. <p>Convenio 2021-0485 – Corporación Universitaria del Huila.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Por parte del ICETEX no se ha recibido piezas de comunicación para el uso de imagen adecuado, en la página de la institución solo se relaciona un enlace del ICETEX. <p>Convenio 2021-0649 Corporación Universitaria Autónoma de Nariño –AUNAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Oportunidad de mejora de Icetex, frente a los giros de los beneficiarios que ingresan en mora y pagan; no obstante, vuelven a ingresar en mora e Icetex no les realiza el respectivo giro de forma oportuna. 	<p>Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo que, en conjunto con las áreas relacionadas, se efectuó análisis de los aspectos mencionados en el hallazgo, con el fin de establecer acciones través de la formulación del plan de Mejoramiento PA230-114 que permitan fortalecer el relacionamiento con nuestros aliados estratégicos.</p>

Firmas	Nombre	Cargo	Fecha
Auditor	Martha Isabel Rojas	PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI	2023-10-27 16:11:34
Auditor	Luis Alberto Obando Martinez	PROFESIONAL ESPECIALIZADO OCI	2023-10-27 16:15:02
Auditor	Adrian Felipe Agudelo Sanchez	PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI	2023-10-27 16:16:15
Revisor	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2023-10-30 09:09:17
Aprobador	Carlos Javier Rodríguez Ordoñez	JEFE DE OFICINA OCI	2023-10-30 15:13:16