

<b>TIPO DE AUDITORÍA</b>	Auditoría SCI
<b>FECHA DEL INFORME</b>	2023-10-24
<b>FECHA DE LA AUDITORÍA</b>	2023-10-31
<b>Lugar</b>	ICETEX Sede Medellín, Villavicencio y Bucaramanga

## LÍDER DE PROCESO

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Alexandra Bandera Ortega - COORDINADORA GTH  
Leonardo Roberto Perez Aguirre - COORDINADOR GARF  
Rodolfo Giovanni Canchila Suarez - JEFE DE OFICINA OCM  
Daniel Alberto Castaño Lopez - ASESOR TERRITORIAL NOROCCIDENTE

## 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  
Daniela Herrera Sanchez - TECNICO ADMINISTRATIVO OCI

<b>PROCESOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Comercial y de Mercadeo</li> <li>Atención a beneficiarios y/o ciudadanos</li> <li>Administración de Activos Fijos</li> <li>Permanencia</li> </ul>
<b>PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR</b>	Auditoría CEPs Bucaramanga; Villavicencio; Medellín.
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORÍA</b>	Realizar visita a las territoriales y Centros de Experiencia Presencial (CEPs) del ICETEX en las ciudades de Bucaramanga, Villavicencio y Medellín, 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 y efectuar monitoreo a la Atención al Usuario.
<b>ALCANCE</b>	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 y arquero de caja menor de la visita realizada los días 31 de octubre y 01,02,03,07 y 08 de noviembre de 2023.
<b>CRITERIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>Procedimiento interno ICETEX A1-1-06 Administración de bienes muebles.</li> <li>Guía ICETEX - G90 - Mantenimiento y adecuaciones de Bienes inmuebles.</li> <li>M11 Manual de Políticas de Seguridad Digital.</li> <li>Procedimiento A2-3-26 Administración de caja menor</li> <li>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 el año 2023.</li> </ul>

**HALLAZGOS**

CRITERIO DE AUDITORÍA	TIPO	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atención al Beneficiarios y/o usuarios</li> </ul> </li> </ul>	Conforme	<p>En las validaciones ejecutadas en las visitas realizadas a los diferentes CEPs, en relación con la atención a usuarios, se observó lo siguiente:</p> <p><b>Bucaramanga:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La atención en el CEP de la ciudad de Bucaramanga se presenta de forma normal.</li> </ul> <p><b>Villavicencio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se observa que las condiciones en que los colaboradores prestan la atención a los beneficiarios no son óptimas: por cuanto no</li> </ul>	Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, que en coordinación con las áreas y procesos relacionados evaluar y gestionar las situaciones expuestas relacionadas con las condiciones de los trabajadores que prestan el servicio de atención a los beneficiarios y/o

convenientes no son óptimas, por cuanto no cuentan con sillas ergonómicas ni un espacio para consumir sus alimentos.

usuarios de la entidad.

**Medellín:**

- La atención en el CEP de la ciudad de Medellín se presenta de forma normal.

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:

**Bucaramanga:**

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

- Traslados a Bogotá D.C:

Placa	Nombre
44719	MODULO DE ATENCION AL PUBLICO
44726	SILLA INTERLOCUTORIA
44733	SILLA INTERLOCUTORIA
44735	SILLA INTERLOCUTORIA
44744	SILLA INTERLOCUTORIA
44745	SILLA INTERLOCUTORIA
44747	SILLA INTERLOCUTORIA
44756	MESA DE JUNTAS
44757	ESCRITORIO TIPO GERENTE
58689	MUEBLE VITRINA PARA MEDELLAS
58677	SUPERFICIE DE TRABAJO
60010	ARCHIVADOR
63667	SUPERFICIE DE TRABAJO
63759	SUPERFICIE DE TRABAJO

1.2. Traslados a Villavicencio:

Placa	Nombre
44753	SILLA TIPO EMPLEADO
67922	SILLA TIPO EMPLEADO

2. Los activos registrados en el inventario con placas 44759 (Superficie de trabajo), 44761 (Escritorio tipo especial) 58671 (Mueble de almacenamiento), 58929 (Punto de información Kiosco), 59500 (Extintor) y 64281 (Cajonera) no se encuentran en el CEP de la ciudad de Bucaramanga.

3. Se evidenciaron cuatro (4) teléfonos digitales de placas 45669, 45677, 46520 y 59313 que se encuentra en desuso.

4. Se evidencia que los activos registrados en el inventario bajo los números 58672, 68882, 68883, 69118 y 69119 no presentan la respectiva placa que los identifica.

5. Los activos identificados con las placas 68018, 68042, 68754, 68031, 68020, 68045, 68046, 69113, 68091, 68086, 58679, 68828, 68829 y 68908 se encuentran ubicados en el CEP de la ciudad de Bucaramanga, pero no se registran en el inventario de dicho CEP.

**Villavicencio:**

En la visita efectuada se observó lo siguiente:

1. Teléfono con placa 45675 no evidenciado físicamente en el CEP.
2. Extintor con placa 64649 vencido.
3. Sillas tipo banco con placas 68867 y 68868 dañadas, son nuevas, entregadas en la última remodelación.

4. Aire acondicionado sin placa y con fallas en su funcionamiento.

De otra parte, se observó que la infraestructura del CEP presenta fisuras en las paredes y daños en las puertas del baño y el balcón.



**Medellín:**

1. Bienes evidenciados físicamente no registrados en el inventario:

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

Conforme

Se recomienda al Grupo de Administración de Recursos Físicos en coordinación con las áreas y procesos pertinentes, evaluar e implementar correcciones y acciones correctivas que permitan dar tratamiento a lo evidenciado, respecto al control, actualización y seguimiento de los bienes muebles pertenecientes a la entidad.

Nombre	Placa
Mesa	63722
Escritorio	45786
Silla	69036
Computador	67612
Fax	54882
Aire acondicionado	57148

Es preciso señalar que el PC con placa 67612 fue remitido a Bogotá por cambio de equipo.

2.Elementos evidenciados físicamente en el CEP y que se encuentran sin placa:

Nombre
Mesa blancas (2)
Mesa de madera
Silla
Cajonera
Silla tipo banco (azul)

- **Gestionar riesgos de seguridad de la información**
  - Procedimiento

Conforme

En las validaciones realizadas a las políticas de Seguridad Digital en las visitas a los CEPs, se observó lo siguiente:

En la Centros de Experiencia de las Ciudades de Villavicencio y Medellín, se evidencia incumplimiento de la Ley 1581 de 2012, en cuanto a la utilización de señales o avisos distintivos en las zonas de videovigilancia que permitan saber a los beneficiarios y visitantes que el área es objeto de monitoreo por medio de cámaras, lo anterior por cuanto dicho aviso no se encuentra dentro del CEP.

Respecto al CEP de la ciudad de Bucaramanga, no se evidencian incumplimiento relacionados con las políticas de Seguridad Digital.

Se recomienda al Grupo de Administración de Recursos Físicos, a través del plan de mejoramiento PA220-088 dar cumplimiento a lo determinado en la Ley 1581 de 2012, relacionado con la instalación de señales o avisos distintivos en las zonas de videovigilancia que permitan saber a los beneficiarios y visitantes que el área es objeto de monitoreo por medio de cámaras.

- **Decreto 1072 de 2015**
  - Riesgos Laborales. Capítulo 6. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Conforme

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

**Bucaramanga:**

- 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.
- Se evidencia un botiquín, sin embargo, algunos elementos de este se encuentran vencidos.

**Villavicencio:**

- Botiquín desabastecido y con elementos vencidos.
- Debilidades en las condiciones ergonómicas de los puestos de trabajo de los colaboradores, hay asesora en condición embarazo y trabaja en silla interlocutora sin ninguna condición de ergonomía.

**Medellín:**

Botiquín desabastecido y con elementos vencidos.

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.

- **Resolución 014 de 2023.**
  - Artículo 15°.

Conforme

- Se efectuó arqueo de los recursos asignados a las cajas menores de las territoriales Noroccidente y Oriente según lo establecido en la 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" de las territoriales Noroccidente y Oriente, evidenciándose un adecuado manejo de dichas cajas menores por parte de los asesores territoriales.

Firmas	Nombre	Cargo	Fecha
<b>Auditor</b>	Martha Isabel Rojas	PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI	2023-11-20 08:46:03
<b>Auditor</b>	Daniela Herrera Sanchez	TECNICO ADMINISTRATIVO OCI	2023-11-20 13:31:30
<b>Auditor</b>	Luis Alberto Obando Martinez	PROFESIONAL ESPECIALIZADO OCI	2023-11-23 09:31:41
<b>Revisor</b>	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2023-11-24 11:16:55
<b>Aprobador</b>	Carlos Javier Rodríguez Ordoñez	JEFE DE OFICINA OCI	2024-01-19 08:51:32

