

<b>TIPO DE AUDITORÍA</b>	Auditoría SCI
<b>FECHA DEL INFORME</b>	2023-04-21
<b>FECHA DE LA AUDITORÍA</b>	2023-03-03
<b>Lugar</b>	ICETEX - Bogotá

## LÍDER DE PROCESO

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Jose Eduardo Parada Jimenez - COORDINADOR GRUPO DE OPERACIONES

## COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Ingrid Johanna Ortiz - CONTRATISTA GRUPO DE OPERACIONES

**Colaboradores adicionales**

## EQUIPO AUDITOR

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Adrian Felipe Agudelo Sanchez - PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI

Harvey Moreno Garcia - PROFESIONAL ESPECIALIZADO OCI

Marlon Rene Castro Salcedo - CONTRATISTA OCI

<b>PROCESOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración de la cartera</li> </ul>
<b>PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR</b>	Administración de Cartera: Procedimientos Cambio de Tasas, Recibo de Pago y Aplicación de Recaudos
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORÍA</b>	Evaluar el proceso de Administración de Cartera, con el fin de determinar la eficacia en el cumplimiento del objetivo y la conformidad con el Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con los requisitos de las normas técnicas vigentes aplicables y normatividad de la entidad; identificando y presentando las observaciones y recomendaciones que permitan el mejoramiento del proceso.
<b>ALCANCE</b>	Evaluar el cumplimiento de la normatividad aplicable y lineamientos internos para el proceso de Administración de Cartera, enfocado a las actividades relacionadas con cambios de tasa, identificación de pagos de créditos y recibo de pago; lo anterior, orientado a recursos propios del ICETEX, entre 1° de septiembre de 2022 al 28 de febrero de 2023.
<b>CRITERIOS</b>	<p>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.</p> <p>Decreto 1499 de 2017 por medio del cual se 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</p> <p>Norma Técnica ISO 19011- 2018. Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión</p> <p>Norma Técnica ISO 9001 - 2015. Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Reglamento de Crédito.</p> <p>Proceso M3.2 Administración de Cartera Documentación del Sistema de Gestión de Calidad ICETEX.</p> <p>Mapa de riesgos Operacionales del proceso de Administración de Cartera</p>

**HALLAZGOS**

CRITERIO DE AUDITORÍA	TIPO	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración de</li> </ul>		<p>Se efectuó revisión a la gestión de PQRSD y el estado de estas, evidenciando las siguientes situaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se evidencia numeración genérica en los documentos de identidad de peticionarios para 745 casos de PQRSD, en donde no se están capturando los datos para el registro de la información de las solicitudes, igualmente, no se detalla la descripción de la solicitud, trazabilidad y respuesta en el CRM Cosmos; lo anterior, denota debilidades relacionadas con la parametrización y capacitación en el diligenciamiento correcto de los campos necesarios para un adecuado seguimiento por parte de Atención al Usuario.</li> </ol> <p>Anexo 1. (Identificación Genérica)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se efectuó revisión en el CRM a la calidad de las respuestas otorgadas a los beneficiarios que tuvieron mayor frecuencia de casos, encontrando ausencia de datos en el detalle de la solicitud y la respuesta que se brindó para la solución de las peticiones.</li> </ol> <p>Por lo anterior, se observan deficiencias en la gestión y documentación de los casos que se atienden por los</p>	<p>Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo junto con el Grupo de Administración de Cartera efectuar análisis de las observaciones presentadas, con el fin de establecer acciones correctivas que den tratamiento a dichas observaciones, abarcando los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Efectuar seguimiento a los criterios y protocolos determinados en el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -</li> </ol>

<p><b>Administración de la Cartera</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Novedades de Cartera</li> </ul>	Hallazgo	<p>documentación de los casos que se atienden por los diferentes canales, denotando debilidades en la información para la debida gestión de estos.</p> <p>Anexo 2. (Validaciones de los Usuarios con más Solicitudes)</p> <p>3. En lo relacionado con la oportunidad en las respuestas otorgadas a los usuarios, en los casos radicados en el periodo comprendido entre septiembre de 2022 y febrero de 2023, con tipificaciones relacionadas con el proceso de Administración de Cartera, se encontraron las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se evidenciaron 243 casos con interrupción de términos y respuesta posterior a los 30 días hábiles desde el inicio de la solicitud.</li> <li>• Se observaron 13 casos sin interrupción de términos y sin respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud.</li> </ul> <p>Lo anterior, denota debilidades en la gestión de los casos con tipificaciones relacionadas con el proceso de Administración de Cartera.</p> <p>Anexo 3. (Casos interrumpidos)</p>	<p>PQRSD referente al diligenciamiento del detalle de la descripción de la solicitud en el Sistema de Administración de Clientes.</p> <p>2. Por ser un tema recurrente de vencimientos, fortalecer estrategias transversales y suficientes que mejoren de manera definitiva los tiempos de respuesta a las PQRSD.</p> <p>3. Concertar un plan de trabajo, para dar tratamiento a las respuestas dadas a los usuarios con el fin de que se deje evidencia de la conformidad de solución.</p>																								
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ISO 9001 - 2015 - Sistema de Gestión de Calidad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o 9.1.2. Satisfacción del cliente</li> </ul> </li> </ul>	Oportunidad de mejora	<p>Se identifica oportunidad de mejora en el cumplimiento de la Norma ISO numeral 9.1.2 Satisfacción del cliente, teniendo en cuenta que el proceso Administración de Cartera no tiene conocimiento de las percepciones y expectativas de los clientes del grado en el que se cumplen sus necesidades y por consiguiente no realiza seguimiento.</p>	<p>Se recomienda al líder del proceso de Administración de Cartera tener la claridad y entendimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, a través de los resultados de las encuestas o estrategias de satisfacción que desarrolla la entidad y efectuar y documentar el respectivo seguimiento.</p>																								
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cierre de cartera</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Cierre de cartera</li> </ul> </li> </ul>	Hallazgo	<p>En el marco de la auditoría al proceso de Administración de Cartera se revisaron los Reportes de Cartera Completos de los meses de enero y febrero de 2023, encontrando situaciones relacionadas con la completitud y conformidad de la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Despoblamiento e incompletitud de información de 310.501 obligaciones en el campo de modalidad de crédito en el Reporte de Cartera Completo del mes de enero de 2023 y 316.215 en el mes de febrero de 2023, lo cual afecta la información (estadística) para la toma de decisiones con base en estos reportes. Igualmente, afectó la revisión de la aplicación de tasas según el Acuerdo 048 del 2022.</li> </ul> <p>Lo anterior, se debe a inconsistencias en la migración de información entre las interfaces de los aplicativos, según lo señalado por la Coordinación del Grupo Administración de Cartera; es de señalar, que estas debilidades son recurrentes y su tratamiento se está llevando a cabo a través de correos electrónicos mensuales dirigidos a las áreas misionales y a la Dirección de Tecnología, los cuales no han sido efectivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Igualmente, en el Reporte de Cartera Completo del mes de febrero de 2023, se evidenció inconsistencia en la información registrada entre los campos de "NROCUOTASMORA" y "NUMDIASMORA-DEF" de 37 obligaciones, toda vez que se observan registros con cero cuotas de mora, pero a la vez con mora superior a 30 días, lo cual puede generar errores en el cálculo de la calificación de la obligación.</li> </ul> <table border="1" data-bbox="603 1547 991 1682"> <thead> <tr> <th>Ejemplo:</th> <th></th> <th></th> <th></th> </tr> <tr> <th>IDSOLICITUD</th> <th>NROCUOTASMORA</th> <th>NUMDIASMORA-DEF</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3100833</td> <td>0</td> <td>54</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3748886</td> <td>0</td> <td>85</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2984262</td> <td>0</td> <td>54</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2987800</td> <td>0</td> <td>54</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Lo anterior, se debe a debilidades relacionadas con la automatización y parametrización del CORE.</p>	Ejemplo:				IDSOLICITUD	NROCUOTASMORA	NUMDIASMORA-DEF		3100833	0	54		3748886	0	85		2984262	0	54		2987800	0	54		<p>En lo referente a la completitud de la información, se recomienda a la Dirección de Tecnología plantear actividades enfocadas al poblamiento de los campos, mitigando la debilidad enunciada.</p> <p>En lo referente a la conformidad de la información, se recomienda a la Coordinación Grupo Administración de Cartera realizar las validaciones pertinentes previo al cierre de cartera y plantear acciones que mitiguen la causa de la debilidad evidenciada.</p>
Ejemplo:																											
IDSOLICITUD	NROCUOTASMORA	NUMDIASMORA-DEF																									
3100833	0	54																									
3748886	0	85																									
2984262	0	54																									
2987800	0	54																									
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gestión de riesgos no financieros</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Procedimiento</li> </ul> </li> </ul>	Observación de mejora	<p>Se efectuó verificación al diseño y efectividad a una muestra de 24 controles asociados al Mapa de Riesgo Operacional del proceso de Administración de Cartera, en donde se calificaron los determinadores de tipo de control, aplicación, documentación, automatización, efectividad y mitigación de los riesgos; evidenciando que la muestra de controles se encuentran calificados en su diseño como parcialmente adecuados y no presenta debilidades en su efectividad, de conformidad con los criterios establecidos en el Capítulo XXIII Reglas relativas a la Administración del Riesgo Operacional de la Circular Básica Contable y Financiera (C. E. 100 de 1995).</p> <p>No obstante, teniendo en cuenta las debilidades encontradas en el presente informe relacionadas con los recaudos, se debe reevaluar y actualizar los determinadores de eficacia de los controles relacionados.</p> <p>De otra parte, teniendo en cuenta que algunas observaciones del presente informe no están asociadas con</p>	<p>Se recomienda la Coordinación del Grupo Administración de Cartera realizar constante monitoreo y actualización a los determinadores de los controles de acuerdo con las novedades del proceso.</p>																								

		<p>observaciones del presente informe no están asociadas con la muestra inicial y alcance de los controles revisados, se debe revisar la efectividad de los controles del Mapa de Riesgos asociados al proceso de Administración de Cartera.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conciliaciones de cartera</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Procedimiento</li> </ul> </li> </ul>	Hallazgo	<p>Se efectuó revisión a las actividades relacionadas con el Procedimiento de Conciliación de Cartera, encontrando las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La cuenta puente de novedades - 29900505 al 28 de febrero de 2023 presenta un saldo de \$1.439.966.432,73, lo cual corresponde a los recaudos y reintegros por identificar de periodos anteriores que no cuentan con la información mínima necesaria para proceder a su aplicación.</li> <li>• La cuenta 29900502 - Cuenta Puente Cartera Recaudo y Novedades presenta un saldo final de \$268.546.650,92, lo que corresponde a los valores de recaudos no conciliados mensualmente.</li> <li>• Se evidenciaron 86 partidas no identificadas por valor de \$ 46.216.980,69, de un total de 1.577 registros del Maestro de Recaudos con concepto de recursos propios (CARO) entre los meses de septiembre de 2022 a febrero de 2023.</li> </ul> <p>Lo anterior, denota debilidades en las actividades de Conciliación, debido a la manualidad de estas y deficiencias en la interoperabilidad por falta de calidad de la información que se recibe, lo que genera la inadecuada e inoportuna aplicación en la cartera de los beneficiarios.</p>	<p>Se recomienda al Grupo de Administración de Cartera junto con la Dirección de Tesorería, fortalecer las actividades de conciliación que se llevan a cabo y plantear un plan de acción que permita la depuración de los montos rezagados de más de un periodo de pago; lo cual afecta los saldos contables y los estados de cuenta de los beneficiarios.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aplicación de recaudos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Procedimiento</li> </ul> </li> </ul>	Hallazgo	<p>Referente a la interfase del Recibo Único (INRU), este no está siendo efectivo dado que se presentan recaudos sin referencia de pago, ni identificación que permitan una oportuna y eficiente aplicación de los pagos en la cartera de cada uno de los beneficiarios, afectando en algunos casos los procesos de renovación de sus créditos.</p> <p>Conforme con lo anterior, se observó que los números de referencia de los usuarios que se registran en el Maestro de Recaudos presentan inconsistencias (0000000NULL, guiones, dígitos de más, ceros, entre otros), en donde se observaron ciento sesenta y tres (163) casos, en los cuales los recaudos no fueron identificados y por ende no son aplicados en la cartera de los beneficiarios.</p> <p>De igual forma, los recaudos clasificados como CARO (Cartera Otros) e INRU (Ingreso Recibo Único) que han sido identificados en el proceso de conciliación para ser aplicados en la cartera, son depurados manualmente para el cargue en Signature (CORE); lo anterior, genera un eventual riesgo en la operatividad de la gestión.</p>	<p>Se recomienda a la Dirección de Tesorería junto con la Coordinación del Grupo de Administración de Cartera, evaluar la viabilidad de ajustar y/o parametrizar la información requerida en la interfase de Recibo Único, de tal manera que facilite la búsqueda y cruce de la información, con el fin de que los pagos realizados por los beneficiarios puedan ser aplicados en la cartera, sin afectar sus estados de cuenta y el historial crediticio de estos y de sus deudores solidarios.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aplicación de condonaciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Procedimiento</li> </ul> </li> </ul>	Conforme	<p>Esta auditoría pudo observar, que para el periodo comprendido entre septiembre de 2022 a febrero de 2023 se presentó un total de doscientos ocho (208) condonaciones por fallecimiento por valor de \$3.493.448.417,17, en donde se tomó una muestra aleatoria de veinticuatro (24) registros, encontrando conformidad en los soportes suministrados para las condonaciones de acuerdo con lo establecido en la "Guía condonación por fallecimiento o invalidez".</p>	

Firmas	Nombre	Cargo	Fecha
Revisor	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	
Auditor	Harvey Moreno Garcia	PROFESIONAL ESPECIALIZADO OCI	2023-05-31 16:14:26
Auditor	Adrian Felipe Agudelo Sanchez	PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI	2023-06-21 09:58:57
Auditor	Marlon Rene Castro Salcedo	CONTRATISTA OCI	2023-07-11 10:08:09
Revisor	Carlos Javier Rodríguez Ordoñez	JEFE DE OFICINA OCI	2023-07-11 10:18:31