

<b>TIPO DE AUDITORÍA</b>	Auditoría SCI
<b>FECHA DEL INFORME</b>	2023-05-18
<b>FECHA DE LA AUDITORÍA</b>	2023-04-25
<b>Lugar</b>	Sede Aguas

## LÍDER DE PROCESO

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Maria Victoria Camargo Cortes - DIRECTORA COBRANZA

## COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Wilson Enrique Hernandez - ANALISTA COBRANZA

**Colaboradores adicionales**

## EQUIPO AUDITOR

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Luis Alberto Obando Martinez - PROFESIONAL ESPECIALIZADO OCI

<b>PROCESOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Recuperación de Cartera</li> </ul>
<b>PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR</b>	Gestión de Recuperación de Cartera
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORÍA</b>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Evaluar la gestión adelantada por los procesos y procedimientos asociados a la recuperación de la cartera, con el propósito de establecer un adecuado recaudo de las obligaciones correspondiente a créditos educativos otorgados con recursos propios y de terceros, identificando y presentando el resultado de dicha evaluación y generando las respectivas recomendaciones que contribuyan al mejoramiento del proceso.</p>
<b>ALCANCE</b>	Evaluar la gestión sobre la recuperación de cartera durante el segundo semestre de 2022 y el primer trimestre de 2023.
<b>CRITERIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley 87 de 1993</li> <li>Circular Básica Jurídica 029 de 2014 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.</li> <li>Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG</li> <li>Normas Internacionales de Auditoría NIA</li> <li>Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.</li> <li>Mapa de Riesgo SARO</li> <li>Procesos y procedimientos ICETEX</li> <li>Reglamento de Crédito de la entidad</li> <li>Reglamento Recuperación de Cartera.</li> <li>Reportes de cierre de cartera y registros contables.</li> </ul>

**HALLAZGOS**

<b>CRITERIO DE AUDITORÍA</b>	<b>TIPO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Gestión de Recuperación de Cartera</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso M4-2</li> </ul> </li> </ul>	Hallazgo	<p>Teniendo en cuenta la información reportada y los análisis efectuados, se evidencia cumplimiento de las metas de recuperación de la cartera susceptible de cobro durante el segundo semestre de 2022 y el primer trimestre de 2023, sin embargo, se observan debilidades relacionadas con:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Durante el periodo de análisis se registra un incremento significativo tanto en la cantidad y el saldo de obligaciones rodadas mensualmente, como en la totalidad de obligaciones que se encuentran en las etapas de cobro administrativo y Prejurídico, lo cual puede generar un posible riesgo de crédito para la entidad dado el deterioro de la cartera.</li> <li>Las bases descargadas para efectuar la asignación diaria de cobro registran una gran cantidad de saldos menores de cartera, generando cargas adicionales para la Dirección de Cobranza relacionadas con la operación necesaria para la validación, depuración, clasificación y reporte de las obligaciones susceptibles de cobro.</li> <li>Los reportes de PQRSD emitidos por la</li> </ol>	<p>Se recomienda a la Dirección de Cobranza que en conjunto con las áreas conexas al desarrollo del proceso de Gestión de Recuperación de Cartera, se efectúe análisis y verificación de la observación presentada, con el propósito de robustecer el proceso y los procedimientos asociados, mediante la implementación de reglas claras y efectivas con otros procesos y específicamente respecto a la calidad y tránsito de información necesaria para la gestión, incluyendo la depuración de los saldos menores de cartera y la adecuada subtificación de las PQRSD radicadas.</p> <p>Igualmente, se recomienda la identificación de mecanismos que permitan la medición de los impactos en los beneficiarios y en la gestión de recuperación de cartera dadas las decisiones y anuncios presentados por el Gobierno Nacional, con el fin de fortalecer las alternativas de cobro y su respectiva socialización a través de los diversos medios dispuestos por la entidad.</p>

J. Los reportes de PQRSD emitidos por la Oficina Comercial y de Mercadeo, relacionadas con el proceso de Gestión de Recuperación de Cartera, registran una gran cantidad de subtipificaciones que no corresponden a la operación del citado proceso de recuperación, por lo cual no permite mantener una adecuada trazabilidad de las gestiones adelantadas para la identificación de las causas raíz que generan dichas PQRSD.

<b>Firmas</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Auditor</b>	Luis Alberto Obando Martinez	PROFESIONAL ESPECIALIZADO OCI	2023-05-23 08:58:35
<b>Revisor</b>	Carlos Javier Rodríguez Ordoñez	JEFE DE OFICINA OCI	2023-05-23 09:07:34
<b>Revisor</b>	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2023-05-23 10:01:55