

TIPO DE AUDITORÍA	Auditoría SCI
FECHA DEL INFORME	2024-03-05
FECHA DE LA AUDITORÍA	2024-02-11
Lugar	

LÍDER DE PROCESO	
Nombre - Cargo / Dependencia	
Dinorah Patricia Abadia Murillo - VICEPRESIDENTE VFA	
COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA	
Nombre - Cargo / Dependencia	
Ingrid Nayibe Rojas Moreno - CONTRATISTA VFA	
Sara Gimena Coronado Sarmiento - CONTRATISTA VFA	
Colaboradores adicionales	

EQUIPO AUDITOR	
Nombre - Cargo / Dependencia	
Martha Isabel Rojas - PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI	

PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> Otorgamiento de crédito a través de la administración de recursos de terceros
PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR	Otorgamiento de Crédito a través de la Administración de Recursos de Terceros
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	Evaluar las actividades operacionales, la gestión de recursos y el cumplimiento de los objetivos correspondientes a los fondos de Comunidades Negras, Comunidades Indígenas y Generación Valor, con el objeto de determinar la efectividad de las acciones de mejora propuestas para dar tratamiento a los hallazgos evidenciados en la auditoría de la vigencia 2023.
ALCANCE	Revisar la gestión general del proceso, realizando pruebas sobre las actividades ejecutadas durante la vigencia 2023 y lo corrido del 2024 y seguimiento sobre la efectividad de los planes de mejoramiento y acciones de mejora ejecutados por parte del proceso.
CRITERIOS	<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>Mapa de Riesgo SARO.</p> <p>Procesos y procedimientos ICETEX.</p> <p>Convenios o contratos suscritos.</p> <p>Manuales de los Fondos en Administración.</p> <p>Reportes y registros contables.</p> <p>Planes de mejoramiento y acciones de mejora del proceso.</p>
ETIQUETA	Información Pública

HALLAZGOS			
CRITERIO DE AUDITORÍA	TIPO	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Otorgamiento de Crédito a través de la Administración de Recursos de Terceros <ul style="list-style-type: none"> Otorgamiento 	Conforme	<p>Condición:</p> <p>Se observó fortalecimiento en la gestión de los fondos en administración por cuanto se evidenciaron las siguientes gestiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definición y documentación de los parámetros necesarios para la renovación de fondos con la creación del procedimiento "Renovación de Fondos en Administración", lo cual contribuye de forma positiva con la ejecución y documentación de controles y la transferencia del conocimiento. Inclusión de criterios como "otros fondos mismo rubro" en las matrices de calificación, minimizando la posibilidad de adjudicar el beneficio a personas que cuenten con otros fondos y no sean susceptibles del mismo. <p>Causa:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mejoramiento continuo del proceso. Efectividad de las acciones de mejora planteadas en los planes de mejoramiento. <p>Consecuencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Uniformidad y calidad en las gestiones adelantadas. Previene la pérdida de conocimientos. Aumenta la satisfacción del cliente interno y externo. 	
		<p>Condición:</p> <p>Se realizó seguimiento a las acciones de mejora planteadas para subsanar los hallazgos de la auditoría de la vigencia 2023, observando reiteratividad en lo siguiente:</p>	Definir acciones que les permita:

Otorgamiento de Crédito a través de la Administración de Recursos de Terceros

- o Proceso de Otorgamiento de Crédito a través de la Administración de Recursos de Terceros

Hallazgo

- Giro por menor valor del beneficiario con ID 5982139, se le giraron \$3.000.000 para el periodo 2023-II con la resolución 11270613 de fecha 12-05-2023, el valor autorizado es de \$3.480.000 (3 SMMLV).
- Falencias en la información registrada en los aplicativos del ICETEX que dan origen a tutelas a favor de los beneficiarios por consignar estados que no corresponden en el aplicativo c&ctex, tal como el caso del beneficiario Diego Andrés Castro Carmona a quien se le bloqueó el crédito por superar el número de aplazamientos, información que era errónea. De otra parte, se observó la eliminación del estado (*aplazado por procesos especiales*) en c&ctex sin dejar observación de la trazabilidad, Ver anexo 1.
- Falencias en la calidad y oportunidad de actualización de información en los aplicativos de la entidad que permita conocer el estado real de los créditos de fondos en administración (comunidades negras), evidenciando 2.122 casos con el estado "en lista de espera", posteriores al cierre del calendario, (el calendario cerró el 13 de febrero y a fecha 18 de marzo de 2024 continuaba el estado indicado), ejemplo ID 4887529, 4887536, 4887546). Ver anexo 2.
- En cuanto a las diferencias en los saldos de cartera de los fondos, se observó lo siguiente:

Reporte Cartera Fondos 31 de diciembre de 2023			
Área de Reporte.	Comunidades Negras	Comunidades Indígenas	Generación Valor
Fondos en Administración	\$319.896.965.574,79	\$195.876.308.058,88	\$1.605.177.658
Grupo de Operaciones	\$313.623.216.366,48	\$194.963.185.355,11	\$1.605.177.657,52
Contabilidad.	\$310.473.115.737,34	\$191.478.694.071,90	\$1.605.177.657,52

Lo anterior, denota que la debilidad en la conciliación y unificación de información contable persiste y se debe continuar trabajando sobre el plan de mejoramiento PA230-042-03, el cual se encuentra en ejecución.

Causas:

- Errores en las reglas de giro establecidas.
- Falencias en las validaciones de los cierres académicos en el aplicativo y la concordancia de los estados.
- Fallas masivas en la constitución de garantías.

Consecuencias:

- Posible materialización de eventos de riesgo con impacto reputacional y financiero.
- Hallazgos reiterativos de auditoría interna.
- Hallazgos de auditoría externa.
- Tutelas y PQRSD que incrementan los costos operativos de la entidad.

- Minimizar la probabilidad de realizar giros por mayor o por menor valor a los beneficiarios y desde la Vicepresidencia de Fondos en Administración realizar seguimiento permanente a los giros realizados y las desviaciones que se puedan presentar, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y ejecutar las subsanaciones a las que haya lugar.
- Realizar mayor seguimiento y control a la información que se registra en los aplicativos de la entidad, sea manual y/o automática.

- **Matrícula de cuenta bancaria beneficiarios**
 - o Procedimiento
- **Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.**
 - o Título II Derecho de Petición

Hallazgo

Condición:

En las verificaciones realizadas sobre las PQRSD asociadas a los beneficiarios sin cuenta asociada para los giros del periodo 2023-II de comunidades negras, se evidenció lo siguiente:

- Respuestas incongruentes, incompletas y sin la debida diligencia por parte del outsourcing de atención al usuario, por cuanto no se tiene en cuenta el estado real del crédito y el contexto del mismo, negando al beneficiario la oportunidad de subsanar el proceso faltante para el giro, ejemplo (beneficiario consulta por su giro y se le responde que está en proceso y espere dos semanas y/o que se escala caso para consultar por el giro, no se indica que tiene pendiente la matrícula de la cuenta).
- Inadecuada gestión por parte del outsourcing de atención al usuario, en el cumplimiento del "Anexo 1. Bancarización por Falla Transaccional" del procedimiento Matrícula de Cuenta Beneficiarios, por cuanto se estaban presentando fallas masivas en el portal transaccional y no se capturaron los datos en el "Anexo No. 2 cuentas bancarias a matricular", generando escalonamientos individuales y reprocesos para los beneficiarios.

Causa:

- Desconocimiento y/o omisión en la aplicación de protocolos y procedimientos internos en la atención que se presta a los beneficiarios.
- Debilidades por parte de la Oficina Comercial y de Mercadeo y/o outsourcing de atención al usuario para transmitir la información y los lineamientos de la operación.

Consecuencias:

- Incremento costos operacionales por el aumento en las PQRSD y tutelas.
- Afectación directa a los consumidores financieros por no brindar una debida atención, trato justo, respeto y servicio.
- Reiteración de Hallazgos de auditoría.

Se recomienda a la Vicepresidencia de Fondos en Administración como líder del proceso afectado, gestionar ante la Oficina de Comercial y de Mercadeo, el cumplimiento de las políticas, procedimientos, lineamientos y la adecuada atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros, para dar cumplimiento a los lineamientos de la Superintendencia Financiera en lo relativo al Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC.

Igualmente, se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo generar mecanismos que les permitan realizar seguimiento a la calidad y oportunidad de las respuestas suministradas por el Outsourcing de Atención al Usuario, con el propósito de generar acciones para disminuir la recurrencia y los costos operacionales

Otorgamiento de Crédito a través de la Administración de Recursos de Terceros

- o Proceso de Otorgamiento de Crédito a través de la Administración

Hallazgo

Condición:

En la evaluación realizada a los riesgos y controles operacionales, asociados al proceso Otorgamiento de Crédito a través de la Administración de Recursos de Terceros, en especial lo relacionado con los fondos de Comunidades Negras e Indígenas y Generación Valor, se evidenció que no se contemplan los riesgos señalados a continuación:

- Riesgos asociados a inoportunidad en la adjudicación – tutelas casos de documentos radicados por otros canales y llegaron tarde a fondos para adjudicación.
- Legalizar los créditos fuera del tiempo de la convocatoria.
- Adjudicar créditos por valor superior al autorizado.
- Renovación extemporánea.

Mediante muestreo aleatorio se verificaron las tutelas falladas en contra de la entidad, evidenciando los siguientes casos, que revelan la materialización de eventos de riesgo no contemplados en el proceso:

- Acción de tutela interpuesta por la beneficiaria Diana Marcela Hurtado Obando beneficiaria del fondo Comunidades Negras con ID N°5622776 a quien el juzgado fallo a favor por no renovar el crédito oportunamente y ausencia de respuesta clara, precisa, congruente y consecuente a la petición elevada.
- Acción de tutela interpuesta por la aspirante al fondo de comunidades negras Adriana Milena Torres Cuten a quien el juzgado le fallo a favor porque la entidad no tuvo en cuenta los documentos radicados mediante PQRSD y la respuesta se dio 4 meses después de la radicación (atención al usuario) cuando la convocatoria se encontraba cerrada.

Se recomienda a la Vicepresidencia de Fondos en Administración como líder de proceso solicitar la asesoría de la Oficina de Riesgos y realizar una revisión general de los riesgos asociados al proceso Otorgamiento de Crédito a través de la Administración de Recursos de Terceros, bajo la metodología definida por la entidad y realizar los ajustes

de Recursos de Terceros		<ul style="list-style-type: none"> Acción de tutela de Karol Lizbeth Cultid Ortega a quien se le anuló la solicitud de crédito por no contar con la documentación completa (recibo de la universidad del semestre a cursar), aun cuando el mismo si se encontraba en la bandeja de beneficiaria. <p>Causas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Falencias en la identificación de posibles factores de riesgo como el recurso humano, los procesos transversales, la tecnología, la infraestructura y los acontecimientos externos. Debilidades en la aplicación de la metodología determinada por el Manual SARO para la identificación, medición, monitoreo y seguimiento de riesgos operacionales. <p>Consecuencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hallazgos de auditoría interna y externa. Hallazgos Entes de Control. Posible materialización de eventos riesgos con afectación económica, legal y reputacional. 	que consideren pertinentes en pro de minimizar la probabilidad de materializar eventos de riesgo con impacto, económico, legal y reputacional.																								
<ul style="list-style-type: none"> Otorgamiento de Crédito a través de la Administración de Recursos de Terceros <ul style="list-style-type: none"> Proceso de Otorgamiento de Crédito a través de la Administración de Recursos de Terceros 	Observación de mejora	<p>Condición:</p> <p>Observación de mejora frente a la oportunidad en la actualización de estados (autorizado) de los créditos en el aplicativo c&ctex, por cuanto se evidencia lo siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="512 465 1353 678"> <thead> <tr> <th colspan="3">ESTADOS REGISTRADOS EN C&CTEX.</th> </tr> <tr> <th>ID</th> <th>Ingreso Concepto Jurídico Viable</th> <th>Ingreso Estado Autorizado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4884975</td> <td>21 de diciembre de 2023</td> <td>11 de enero de 2024.</td> </tr> <tr> <td>4884989</td> <td>28 de diciembre de 2023</td> <td>11 de enero de 2024.</td> </tr> <tr> <td>4884975</td> <td>21 de diciembre de 2023</td> <td>11 de enero de 2024</td> </tr> <tr> <td>4885009</td> <td>20 de diciembre de 2023</td> <td>11 de enero de 2024</td> </tr> <tr> <td>4885013</td> <td>19 de diciembre de 2023</td> <td>11 de enero de 2024</td> </tr> <tr> <td>4887542</td> <td>19 de diciembre de 2023</td> <td>11 de enero de 2024</td> </tr> </tbody> </table> <p>Causas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Altos volúmenes de beneficiarios. Manualidad en el proceso. <p>Consecuencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Demoras en el proceso de giro. Aumentos en los tiempos de los créditos Ictex, que afectan la imagen institucional. 	ESTADOS REGISTRADOS EN C&CTEX.			ID	Ingreso Concepto Jurídico Viable	Ingreso Estado Autorizado	4884975	21 de diciembre de 2023	11 de enero de 2024.	4884989	28 de diciembre de 2023	11 de enero de 2024.	4884975	21 de diciembre de 2023	11 de enero de 2024	4885009	20 de diciembre de 2023	11 de enero de 2024	4885013	19 de diciembre de 2023	11 de enero de 2024	4887542	19 de diciembre de 2023	11 de enero de 2024	Se recomienda realizar análisis de los procedimientos que actualmente se encuentran establecidos, con el propósito de evaluar su viabilidad y el valor agregado que ofrece al proceso y a los beneficiarios, con el objetivo de tener procedimientos ágiles, eficaces y eficientes.
ESTADOS REGISTRADOS EN C&CTEX.																											
ID	Ingreso Concepto Jurídico Viable	Ingreso Estado Autorizado																									
4884975	21 de diciembre de 2023	11 de enero de 2024.																									
4884989	28 de diciembre de 2023	11 de enero de 2024.																									
4884975	21 de diciembre de 2023	11 de enero de 2024																									
4885009	20 de diciembre de 2023	11 de enero de 2024																									
4885013	19 de diciembre de 2023	11 de enero de 2024																									
4887542	19 de diciembre de 2023	11 de enero de 2024																									

Firmas	Nombre	Cargo	Fecha
Aprobador	Carlos Javier Rodríguez Ordoñez	JEFE DE OFICINA OCI	2024-02-19 16:08:20
Auditor	Martha Isabel Rojas	PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI	2024-03-21 07:35:19
Revisor	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2024-03-21 08:49:44