

<b>TIPO DE AUDITORÍA</b>	Auditoría SCI
<b>FECHA DEL INFORME</b>	2024-02-15
<b>FECHA DE LA AUDITORÍA</b>	2024-01-12
<b>Lugar</b>	

## LÍDER DE PROCESO

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Alfredo Suspes Lozano - COORDINADOR GRUPO CRÉDITO

## COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Alfredo Suspes Lozano - COORDINADOR GRUPO CRÉDITO

Stefania Fajardo Velasco - CONTRATISTA VCC

**Colaboradores adicionales**

Jorge Heli Coronado

## EQUIPO AUDITOR

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Harvey Moreno Garcia - PROFESIONAL ESPECIALIZADO OCI

<b>PROCESOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Otorgamiento de crédito</li> </ul>
<b>PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR</b>	Otorgamiento de Crédito
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORÍA</b>	Validar la efectividad de las acciones propuestas para dar tratamiento a los Planes de Mejoramiento en la auditoría de la vigencia 2023, igualmente, evaluar el proceso de Otorgamiento de Crédito, con el fin de determinar la eficacia en el cumplimiento de su objetivo, de conformidad con el Sistema de Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con los requisitos de las normas técnicas vigentes aplicables, normativos y de la Entidad; con el fin de identificar y presentar las observaciones y recomendaciones que permitan el mejoramiento del proceso.
<b>ALCANCE</b>	Dentro del Sistema de Control Interno se revisarán la efectividad de las acciones propuestas para dar tratamiento a los Planes de Mejoramiento de la auditoría al Otorgamiento de Crédito 2023, así mismo, validar el procedimiento de solicitud de crédito para el otorgamiento de la línea de crédito exterior.
<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 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</li> <li>Norma Técnica ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>Norma Técnica ISO 19011- 2018. Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión Planes de mejoramiento y acciones de mejora.</li> <li>Reglamento de Crédito Educativo ICETEX Acuerdo 034 del 11 de octubre de 2023 y todos los actos Administrativos complementarios y modificatorios del Reglamento de Crédito Educativo del ICETEX".</li> <li>Proceso de Otorgamiento de Crédito</li> <li>Procedimiento de Solicitud de Crédito</li> <li>Procedimiento de Evaluación solicitudes de Crédito</li> <li>Guía Operativa para la revisión de las bases de datos presentadas a comité</li> <li>Documentación del Sistema de Gestión de ICETEX.</li> <li>Mapa de Riesgos Operacional</li> </ul>
<b>ETIQUETA</b>	<a href="#">Información Pública</a>

**HALLAZGOS**

CRITERIO DE AUDITORÍA	TIPO	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN
		<p><b>Plan de Mejoramiento PA230-106</b></p> <p><b>Condición:</b></p> <p>Al verificar los soportes cargados en el aplicativo Daruma, se evidenció que las acciones determinadas en el plan de mejoramiento fueron cumplidas en el sentido que se corrigió la debilidad evidenciada (los aplicativos se estabilizaron y quedaron dispuestos para la utilización de los usuarios); no obstante, este Oficina está atenta a validar la efectividad</p>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Otorgamiento de Crédito</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Condiciones Líneas de Crédito ICETEX</li> </ul> </li> </ul>	<p>obstante, esta Oficina estara atenta a validar la efectividad del plan en el momento que se presente nuevamente un proceso de migración de Data Center.</p> <p><b>Plan de Mejoramiento PA230-107</b></p> <p><b>Condición:</b></p> <p><b>Efectividad Acción 1:</b> Al verificar las acciones en el aplicativo SMICETEX y los soportes cargados en el aplicativo Daruma, se puede observar que el Plan de Mejoramiento para el caso de los resultados del ICFES es satisfactorio.</p> <p><b>Efectividad Acción 2:</b> Se evidenció que la macro no está funcionando adecuadamente debido a debilidades evidenciadas en la completitud de los campos, de acuerdo con lo observado en la auditoría al Sistema de Administración de Riesgo de Crédito llevada a cabo por esta Oficina en el mes de diciembre de 2023.</p> <p><b>Plan de Mejoramiento PA230-108</b></p> <p><b>Condición:</b></p> <p><b>Efectividad Acción 1:</b> Para la debilidad expuesta para el ID 6175640, se validó directamente en el aplicativo C&amp;CTEX, donde se observó que dicho crédito de la sublínea protección constitucional, se encuentra con el estado "Anulado".</p> <p>Así mismo, se validó en la base de datos directamente, donde se observó que los estados se encuentran debidamente asignados.</p> <p><b>Plan de Mejoramiento PA230-109</b></p> <p><b>Condición:</b></p> <p><b>Efectividad Acción:</b> No se evidencia avance en la acción planteada en el Plan de Mejoramiento, dado que, en la presente auditoría, se observaron las siguientes debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Veintiún (21) controles calificados como "Parcialmente Adecuados" en su diseño y "con deficiencias" en cuanto al Resultado de la Efectividad;</li> <li>● Se evidenciaron siete (7) eventos de riesgo materializados.</li> </ul> <p><b>Causa:</b></p> <p>Debilidades en el análisis de causas que permita determinar acciones adecuadas para su mitigación, en los planes de mejoramiento que no fueron efectivos.</p> <p><b>Efectos o Consecuencia:</b></p> <p>Eventuales hallazgos por parte de los Entes de Control por incumplimiento en las acciones determinadas en los Planes de Mejoramiento resultantes de las auditorías internas.</p>	<p>Se recomienda a la Coordinación del Grupo de Crédito como líder del proceso, establecer acciones correctivas concretas y eficaces que den tratamiento a las debilidades evidenciadas con el fin de dar cumplimiento a las acciones determinadas en los planes de mejoramiento, lo anterior con el propósito de evitar eventuales sanciones por parte de los Entes de Control y/o materialización de eventos de riesgos reputacionales.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Otorgamiento de Crédito</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Condición:</b></p> <p>De una base de 183.846 PQRSD reportados por la Oficina Comercial y de Mercadeo, de los meses de junio a diciembre de 2023, se realizó verificación de los estados, sobre los casos creados para el proceso de Otorgamiento de Créditos, observando las siguientes novedades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Se observaron 176.361 casos en donde la "fecha de escalonamiento" registra como 1900, con en campo de día en cero, como por ejemplo 0/01/1900.</li> <li>● Se evidencia que de los 183.846 escalados de los meses de junio a diciembre de 2023, se presentan 6.724 casos Activos.</li> <li>● Se observaron 11.392 casos inconsistentes en los campos: "cliente" e "identificación_cliente", en donde se están capturando los datos de manera errada para el registro de la información de las solicitudes, igualmente, se presentan errores en el detalle de la descripción de la solicitud, como, por ejemplo: <i>0 0 undefined, 1111111111 1111111111, 0 Null</i>.</li> <li>● Se registra una gran cantidad de subtipificaciones que no corresponden a la operación del citado proceso de Otorgamiento de Crédito, por lo cual no permite mantener una adecuada trazabilidad de las gestiones adelantadas para la identificación de las causas raíz que generan dichas PQRSD.</li> <li>● Falla en la atención a los usuarios, originada por las inconsistencias en la base de datos de los PQRSD, tales como: campos en blanco, mal escalonamiento, error en la parametrización, subtipificaciones que no corresponden a la operación del proceso de Otorgamiento de Crédito, dificultades de los usuarios para el diligenciamiento del formulario de solicitud de crédito exterior</li> </ul> <p><b>Causa:</b></p> <p>Deficiencias en la gestión y documentación de los casos allegados a la entidad que son atendidos por los diferentes canales, denotando debilidades en el trámite y respuesta a cada uno de los peticionarios.</p> <p>Dificultades de los usuarios para el diligenciamiento del formulario de solicitud de crédito, dando lugar a la generación de PQRSD y eventuales tutelas.</p>	<p>Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo en coordinación con el Grupo de Crédito efectuar análisis de las observaciones presentadas, con el fin de establecer acciones correctivas que den tratamiento a dichas observaciones, abarcando los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Efectuar seguimiento a los criterios y protocolos determinados en el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD relacionado al diligenciamiento a los siguientes campos: detalle del cliente e identificación de la solicitud en el Sistema de Administración de Clientes.</li> <li>● Realizar una adecuada subtipificación y detalle de la descripción de las solicitudes de las PQRSD radicadas en el Sistema de Administración de Clientes.</li> </ul>

		<p><b>Efectos o Consecuencia:</b></p> <p>Incumplimiento en los términos establecidos para las respuestas, ocasionando eventualmente la materialización de tutelas a la entidad y/o eventuales sanciones por parte de Entes de Control.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Otorgamiento de Crédito</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Condiciones Líneas de Crédito ICETEX</li> </ul> </li> </ul>	Hallazgo	<p><b>Condición:</b></p> <p>De una base de datos de 134 solicitudes evaluadas y aprobadas del periodo 2024 1, reportada por el Grupo de Crédito, se observó lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Campos vacíos como, por ejemplo: Discapacidad (51 registros), estado civil (135 registro), nivel del programa seleccionado (37), nombre del colegio donde egresó de bachiller (97), entre otros.</li> <li>2. Al efectuar la validación de listas de control por parte de la Oficial de Cumplimiento, se observa el despoblamiento de la información, como, por ejemplo: Metodología, actividad económica, ingresos mensuales, realiza operaciones en moneda extranjera, entre otros.</li> <li>3. Al desarrollar las validaciones por parte de esta Oficina al informe de la Oficina de Relaciones Internacionales de los títulos académicos, se observó que para el ID 6529608 dicha oficina indicó que la IES en el exterior no cuenta con el programa seleccionado por el beneficiario; sin embargo, al momento de la lectura preliminar del informe de auditoría realizada, el área aclaró que el beneficiario allegó el certificado de la Universidad con el programa aprobado.</li> </ol> <p><b>Causa:</b></p> <p>Debilidades en la base de datos que contienen la trazabilidad de las solicitudes de crédito relacionadas con las convocatorias 2024-1; las cuales presentan las siguientes inconsistencias: Falta de completitud de información, campos vacíos, entre otros.</p> <p>Fallas en la verificación de los títulos académicos por parte de la Oficina de Relaciones Internacionales, dado que esta se realiza de manera manual para cada uno de los casos reportados por el Grupo de Crédito, lo que podría originar la aprobación de créditos exterior a títulos universitarios no oficiales o propios, incumpliendo lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo en su Artículo 62, Parágrafo 2.</p> <p><b>Efecto o Consecuencia:</b></p> <p>Incumplimiento en lo establecido en los procedimientos de Otorgamiento de Crédito, lo cual conlleva a eventuales hallazgos por parte de los Entes de Control y materialización de eventos de riesgos reputacionales.</p>	<p>Se recomienda a la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, analizar las situaciones que dieron origen a las debilidades relacionadas con la verificación de algunos requisitos establecidos para la línea de crédito exterior, establecer un plan de trabajo que permita fortalecer los mecanismos y controles de validación sobre la información registrada en las solicitudes de los productos ofrecidos por la entidad.</p> <p>Igualmente, se recomienda al Grupo de Crédito y a la Oficina de Relaciones Internacionales, evaluar la posibilidad de realizar la verificación de los títulos académicos directamente con el Ministerio de Educación Nacional, entidad competente para determinar la viabilidad, reconocimiento y convalidación de títulos obtenidos en el exterior.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Otorgamiento de Crédito</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Mapa de Riesgos Operacionales</li> </ul> </li> </ul>	Hallazgo	<p><b>Condición:</b></p> <p>Se efectuó verificación al diseño y efectividad de los controles determinados en el Mapa de Riesgo del Proceso de Otorgamiento de Crédito, calificando los determinadores de tipo de control, aplicación, documentación, automatización, efectividad y mitigación de los riesgos; observando que los (21) controles se encuentran calificados como "parcialmente adecuados" en su diseño y "con deficiencias" en cuanto al resultado de la Efectividad de los Controles, de conformidad con los criterios establecidos en el Capítulo XXXI Sistema Integral de Administración de Riesgo (SIAR), parte II Administración del Riesgo, numeral 4 Gestión de Riesgo Operacional.</p> <p>Igualmente, se observó que, a diciembre de 2023, se materializaron (7) eventos de riesgo, con los siguientes códigos del aplicativo VIGIA: 3019, 3031, 3043, 3049, 3051, 3077 y 3092; de los cuales el 3049 "Línea protección Constitucional", actualmente se encuentra con (5) planes de acción activos.</p> <p><b>Causa:</b></p> <p>Debilidades en diseño y efectividad de los controles determinados en el Mapa de Riesgo Operacional del proceso Otorgamiento de Crédito, relacionados con la aplicación, documentación, automatización, efectividad y mitigación de los riesgos, dada las debilidades evidenciadas respecto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La materialización del riesgo R25 "adjudicación de recursos a personas sin cumplir con los requisitos definidos en el reglamento de crédito".</li> </ul> <p><b>Efecto o Consecuencia:</b></p> <p>Afectación a los beneficiarios de crédito educativo, como pérdida de recursos económicos por la adjudicación de recursos a personas que no cumplan los requisitos, con impacto reputacional o legal.</p> <p>Eventual hallazgo por parte de los Entes de Control dado que a la fecha de la presente auditoría no se ha concluido con las acciones determinadas para subsanar la causa que dio origen</p>	<p>Se recomienda a la Coordinación del Grupo de Crédito con el acompañamiento de la Oficina de Riesgos, efectuar análisis del diseño y efectividad de los controles asociados a los riesgos identificados para el proceso de Otorgamiento de Crédito, estableciendo parámetros de seguimiento a los eventos de riesgo materializados; al igual que la aplicabilidad, documentación, efectividad y responsabilidad de las áreas involucradas en la ejecución de los controles asociados al citado proceso.</p> <p>Diseñar y/o fortalecer los controles existentes, con el propósito de minimizar la materialización de eventos de riesgo por la manualidad del proceso.</p>

al evento de riesgo 3049 "Línea protección Constitucional".  
Materialización de riesgos reputacionales.

<b>Firmas</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Auditor</b>	Harvey Moreno Garcia	PROFESIONAL ESPECIALIZADO OCI	2024-03-06 09:24:28
<b>Revisor</b>	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2024-03-06 09:25:02
<b>Aprobador</b>	Carlos Javier Rodríguez Ordoñez	JEFE DE OFICINA OCI	2024-03-06 14:50:02

Daniela Herrera Sanchez @ 2024-04-04, 16:04:16