

TIPO DE AUDITORÍA	Auditoría SCI
FECHA DEL INFORME	2024-04-15
FECHA DE LA AUDITORÍA	2024-03-15
Lugar	Bogotá sede Angel

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

Liceth Tatiana Romero - Grupo de Operaciones

EQUIPO AUDITOR

Nombre - Cargo / Dependencia

Martha Isabel Rojas - PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI

PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> Terminación o cumplimiento de obligaciones de crédito
PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR	Terminación o Cumplimiento de Obligaciones de Crédito
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	Evaluar la gestión adelantada en los procedimientos asociados a la Terminación o Cumplimiento de Obligaciones de Crédito - devolución de saldos a favor - devolución, cancelación y endoso de garantías individual y ajustes por saldos menores, con el propósito de evaluar que se esté realizando una apropiada culminación de los 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.
ALCANCE	Revisar la gestión general del proceso, realizando pruebas sobre las actividades ejecutadas durante la vigencia 2023 y lo corrido del 2024.
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>Mapa de Riesgo Operacional SARO.</p> <p>Proceso Terminación o Cumplimiento de Obligaciones de Crédito.</p> <p>Procedimientos Devolución de Saldos a Favor - Cancelación y Endoso de Garantías Individual y Ajustes por Saldos Menores.</p>
ETIQUETA	Información Pública

HALLAZGOS

CRITERIO DE AUDITORÍA	TIPO	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Administración de Archivo de Gestión <ul style="list-style-type: none"> Procedimiento 	Hallazgo	<p>Condición:</p> <p>En las verificaciones realizadas referentes al manejo que se está dando a la documentación resultante de la ejecución de los procedimientos Devolución de Saldos a Favor, Devolución, Cancelación y Endoso de Garantías Individual y el procedimiento de Ajustes por Saldos Menores, se encontró que los mismos se encuentran almacenados de forma digital en la nube de la entidad y con copias en el servidor; no obstante, no se están remitiendo al archivo de gestión conforme a lo determinado en los procedimientos internos, puntualmente el de Administración de Archivos de Gestión A8-3-01, que determina los lineamientos para administrar, custodiar y proteger el patrimonio documental del ICETEX.</p> <p>Causa:</p> <ul style="list-style-type: none"> Falta de lineamientos claros y concisos por parte del Grupo de Gestión Documental para el manejo y administración de la documentación electrónica. Falencias por parte del Grupo de Operaciones en el cumplimiento de los procedimientos transversales a sus procesos. <p>Consecuencias:</p>	Se recomienda al Grupo de Operaciones en coordinación con Grupo de Gestión Documental realizar las gestiones necesarias para transferir la documentación resultante del proceso de Terminación o Cumplimiento de Obligaciones de Crédito al archivo de gestión y así garantizar el cumplimiento adecuado de los procedimientos establecidos en relación con el envío de documentos al Grupo de Gestión Documental. Igualmente, hacer revisión de las tablas de retención documental del citado proceso y establecer la mejor forma de transferir los documentos de vigencias anteriores y lo vigente.

		<p>Consecuencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de pérdida de información crítica, y exposición a riesgos de seguridad y cumplimiento. • Afectación en la transparencia y la rendición de cuentas de la Entidad. • Pérdida de información crítica y la dificultad en la recuperación de documentos en el futuro. • Incumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad de la entidad. 															
<ul style="list-style-type: none"> • Proceso Terminación o Cumplimiento de Obligaciones de Crédito <ul style="list-style-type: none"> ◦ Terminación o Cumplimiento de Obligaciones de Crédito 	Hallazgo	<p>Condición:</p> <p>Desactualización en la matriz de riesgo operacional de la entidad en el riesgo "R120 inconsistencia de los datos para la expedición de paz y salvos, con causa CA694 inconsistencia en aplicación de novedades relacionadas con saldos que afectan las obligaciones y control C45 el analista verifica los cheques devueltos por identificar pendientes por aplicar en las obligaciones cuya evidencia es la solicitud de verificación por correo electrónico. Lo anterior, por cuanto el control se realiza directamente sobre la herramienta vector y no intervienen más funcionarios.</p> <p>Causa: Desactualización de la matriz de riesgo operacional del proceso.</p> <p>Consecuencia: Reprocesos y hallazgos de auditoría.</p>	Solicitar asesoría a la Oficina de Riesgos en el monitoreo de riesgo operacional y realizar las actualizaciones pertinentes a los riesgos, causas y controles asociados al proceso con el objeto de reducir eventualidades y fortalecer las decisiones en respuesta a los riesgos identificados.														
<ul style="list-style-type: none"> • Peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD) <ul style="list-style-type: none"> ◦ Procedimiento 	Hallazgo	<p>Condición:</p> <p>Durante la vigencia 2023 y lo corrido del 2024 se evidenciaron 76 casos escalados y contestados fuera de los términos para la subtipificación de devolución de saldos a favor, en verificación aleatoria de su trazabilidad en el aplicativo CRM y CORE, evidenciando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el aplicativo CRM no queda trazabilidad de la respuesta suministrada al beneficiario, ejemplos: <table border="1" data-bbox="539 882 1050 999"> <tr> <td>CAS-17990848-V8R3D5</td> <td>CAS-18022289-D2X8S4</td> <td>CAS-18114933-D9K0L2</td> <td>CAS-18175098-T3C8P0</td> <td>CAS-17900305-Y1B2L5</td> <td>CAS-17927791-B6X3V7</td> <td>CAS-17985092-C1N1Q2</td> </tr> <tr> <td>CAS-17996199-X6T6G8</td> <td>CAS-18044432-Z8J2V9</td> <td>CAS-18099258-S0K0F0</td> <td>CAS-18107617-K3W1C4</td> <td>CAS-18110114-Q4L5R9</td> <td>CAS-18119005-N5M4V6</td> <td>CAS-18153716-H2T4Y6</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> • Casos atendidos 3 meses posteriores a su ingreso, informando que se contesta con otro caso. • Caso escalado de forma tardía (2 meses después) crean el caso CAS-19316229-G9L9S5 para atender el requerimiento generando sobrecostos para la entidad. • Falencias y errores en los escalamientos por parte del operador de atención al usuario. <p>Igualmente, se observaron 8 tutelas asociadas al proceso, las cuales se materializaron por demoras en la respuesta a las opas radicadas y no remisión y/o recibo de las respuestas por parte de los beneficiarios.</p> <p>Causas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento y/o omisión en la aplicación de protocolos y procedimientos internos en la atención que se presta a los beneficiarios. • Falencias en la calidad y oportunidad de las respuestas suministradas a los beneficiarios y los escalamientos que se realizan al interior de las dependencias. <p>Consecuencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	CAS-17990848-V8R3D5	CAS-18022289-D2X8S4	CAS-18114933-D9K0L2	CAS-18175098-T3C8P0	CAS-17900305-Y1B2L5	CAS-17927791-B6X3V7	CAS-17985092-C1N1Q2	CAS-17996199-X6T6G8	CAS-18044432-Z8J2V9	CAS-18099258-S0K0F0	CAS-18107617-K3W1C4	CAS-18110114-Q4L5R9	CAS-18119005-N5M4V6	CAS-18153716-H2T4Y6	Se recomienda al Grupo de Operaciones como líder de proceso solicitar a la Oficina Comercial y de Mercadeo desarrollar estrategias efectivas y eficientes que les permita identificar y abordar las causas originadoras de los incumplimientos que se presentan en cuanto a calidad en las respuestas, escalamientos y oportunidad en los mismos, importante generar acciones inmediatas, por cuanto los hallazgos son reiterativos y no presentan mejoras significativas.
CAS-17990848-V8R3D5	CAS-18022289-D2X8S4	CAS-18114933-D9K0L2	CAS-18175098-T3C8P0	CAS-17900305-Y1B2L5	CAS-17927791-B6X3V7	CAS-17985092-C1N1Q2											
CAS-17996199-X6T6G8	CAS-18044432-Z8J2V9	CAS-18099258-S0K0F0	CAS-18107617-K3W1C4	CAS-18110114-Q4L5R9	CAS-18119005-N5M4V6	CAS-18153716-H2T4Y6											
<ul style="list-style-type: none"> • Proceso Terminación o Cumplimiento de Obligaciones de Crédito <ul style="list-style-type: none"> ◦ Terminación o Cumplimiento 	Hallazgo	<p>Condición:</p> <p>Debilidades en las gestiones que se adelantan en el proceso de devolución de saldos a favor, por lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de notificación a los beneficiarios que cuentan con valores que son susceptibles de devolución, lo anterior por cuanto se observaron casos a los cuales, ya se les había realizado procesos de devolución de saldos, devolución de garantías y expedición de paz y salvo que, por retenciones salariales, reintegros de las IES y nuevos recaudos presentan saldos nuevamente, sin observar gestiones que permitan identificar que el beneficiario es conocedor de la nueva situación de su crédito. • Debilidades en la gestión de la cartera de los beneficiarios, por cuanto las obligaciones quedan finalizadas y se continúa con la retención salarial y/o recibiendo recaudos, denotando falta de comunicación con los consumidores financieros. <p>Causa:</p>	Se recomienda al Grupo de Operaciones verificar la documentación del proceso Terminación o Cumplimiento de Obligaciones de Crédito, de tal forma que contenga el paso a paso de las actividades que se ejecutan en el mismo y validar la forma de incluir las gestiones que se deben adelantar para las obligaciones que de alguna forma ya fueron cerradas y vuelven a activarse por diferentes situaciones en cuanto a saldos														

de
Obligaciones
de Crédito

- Debilidades en la documentación en el sistema de gestión de calidad.
- Falta de gestión sobre las obligaciones que presentan saldos a favor por parte del Grupo de Operaciones.
- Carencia de controles efectivos que garanticen la gestión integral de la administración de los procesos relacionados con la cartera de los beneficiarios.

Consecuencias:

- Afectación de la imagen institucional por la calidad de información suministrada a los beneficiarios.
- Hallazgos de auditorías internas y externas.
- Posible materialización de riesgos por la toma de decisiones sobre saldos que no son coherentes con la realidad de las cuentas.

distintas situaciones en cuanto a saldos a favor. Igualmente, adelantar las gestiones pertinentes que les permita gestionar de forma oportuna las novedades de cartera de los beneficiarios con las demás dependencias involucradas.

Firmas	Nombre	Cargo	Fecha
Auditor	Martha Isabel Rojas	PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI	2024-04-17 13:18:44
Revisor	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2024-04-17 14:00:29
Aprobador	Carlos Javier Rodríguez Ordoñez	JEFE DE OFICINA OCI	2024-04-22 10:15:18