



AL CONTESTAR CITE ESTE NÚMERO 2017008325-T

Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Tipo Doc: MEMORANDO



Fecha: 23/06/2017 10:24:23.0

MEMORANDO INTERNO  
OCI2600 - 133

PARA: Dr. LEONARDO R. PEREZ AGUIRRE  
Coordinador Grupo de Recursos Físicos

DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: Informe de visita de Auditoría al Punto de Atención Leticia – Amazonas – Zona Centro

*Atentamente me permito informar que en cumplimiento del Plan Anual de Auditorías la Oficina de Control Interno llevó a cabo visita al Punto de Atención en la ciudad de Leticia - Amazonas, en la cual se efectuó verificación del estado actual del inventario de bienes muebles y recursos tecnológicos ubicados en la Oficina de ICETEX.*

*En desarrollo de dicha auditoría se observaron las situaciones presentadas en el informe que se adjunta a la presente comunicación, con el propósito de que se definan y ejecuten las acciones correctivas y se informe el resultado de las mismas para su seguimiento y control.*

*Es del caso señalar que las acciones de mejora determinadas en el plan de mejoramiento adjunto, respecto a los bienes muebles deben ser registradas y remitidas a la Oficina de Control Interno a más tardar el **30 de junio de 2017**.*

*El informe fue desarrollado cumpliendo los criterios de independencia y objetividad atribuibles a la actividad de Auditoría Interna, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la Entidad.*

Cordialmente,

  
LUZ ALBA SANCHEZ SANCHEZ  
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Lo enunciado en nueve (9) folios


Copia: Dra. Maribel Córdoba Guerrero

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



Línea de Atención al Usuario en Bogotá 417 3535 y Nacional 01900 331 3777  
www.icetex.gov.co  
Carrera 3 No. 18 – 32 Bogotá, Colombia  
PBX: 382 16 70



<b>Código: F180</b>	<b>FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>	
<b>Versión: 1</b>		
<b>Fecha: 15/04/2009</b>		
<b>Página 1 de 9</b>		


**INSTITUTO COLOMBIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y  
ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR - ICETEX**

**PROCESOS AUDITADOS:**

**VISITA DE AUDITORIA AL PUNTO DE ATENCION EN LETICIA - AMAZONAS**


**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**BOGOTÁ D.C., JUNIO DE 2017**

<b>Código:</b> F180	<b>FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>	
<b>Versión:</b> 1		
<b>Fecha:</b> 15/04/2009		
<b>Página</b> 2 de 9		

## TABLA DE CONTENIDO

1. PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR
2. OBJETIVO GENERAL
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS
4. FUNDAMENTOS LEGALES
5. ALCANCE
6. SITUACIONES ENCONTRADAS
7. RECOMENDACIONES

<b>Código:F180</b>	<b>FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>	
<b>Versión: 1</b>		
<b>Fecha: 15/04/2009</b>		
<b>Página 3 de 9</b>		

### 1. PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR

Gestión de inventarios de bienes muebles y recursos tecnológicos. Verificación de condiciones físicas del Punto de Atención en la ciudad de Leticia - Amazonas.

### 2. OBJETIVO GENERAL

Verificar el estado actual del inventario de bienes muebles y recursos tecnológicos asignados al punto de atención de ICETEX en la ciudad de Leticia - Amazonas así como verificar las condiciones físicas del punto de atención.

### 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS


- Efectuar el inventario físico de los bienes muebles asignados al punto de atención de ICETEX en la ciudad de Leticia – Amazonas, verificarlo contra el reporte de inventario generado por el Grupo de Recursos Físicos de la Entidad.
- Verificar las condiciones físicas del punto de atención al usuario ubicado en la ciudad de Leticia – Amazonas.

### 4. FUNDAMENTOS LEGALES

- 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.
- Decreto 943 de 21 de mayo de 2014, por el cual se adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI.

### 5. ALCANCE

La visita de auditoría incluyó verificación del inventario de los bienes muebles (incluidos los equipos de cómputo) que se encuentran en el Punto de Atención en la ciudad de Leticia – Amazonas con base en el reporte de inventario suministrado por el Grupo de Recursos Físicos al corte del mes de mayo de 2017, así como efectuar verificación del estado actual de las instalaciones donde opera el punto de atención.

Código:F180	<b>FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 4 de 9		

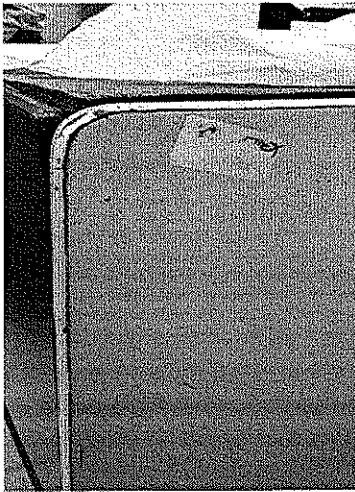
**6. SITUACIONES ENCONTRADAS**

**I. VERIFICACIÓN DEL INVENTARIO DE BIENES MUEBLES**


Una vez efectuada la verificación física, ésta auditoría encontró en el Punto de Atención de la ciudad de Leticia-Amazonas 22 bienes muebles cuya identificación fue cruzada con el reporte de inventario suministrado por el Grupo de Administración de Recursos Físicos al 31 de mayo de 2017, obteniendo el siguiente resultado:

1. Trece (13) muebles y enseres reportados en el inventario suministrado por el Grupo de Recursos Físicos evidenciados físicamente con la respectiva placa de inventario.
2. Un (1) archivador de dos cajones evidenciado físicamente, sin embargo no fue posible confirmar el número de placa de inventario por encontrarse deteriorada. Según las características del bien corresponde al siguiente activo reportado en el inventario del Grupo de Administración de Recursos Físicos:

PLACA	DESCRIPCION
57775	Archivador – Módulos Stand –Madera – Color negro con beige



3. Se observaron dos (2) módulos de atención al público, de los cuales se evidenció la placa de inventario No. 58719, sin embargo la placa número 58718 correspondiente a uno de los módulos en mención, según el listado de activos entregado por el Grupo de Recursos Físicos, no fue posible evidenciarla por su mala ubicación.

<b>Código:F180</b>	<b>FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>	
<b>Versión: 1</b>		
<b>Fecha: 15/04/2009</b>		
<b>Página 5 de 9</b>		

4. De acuerdo con el inventario de Recursos Físicos los siguientes bienes se describen como “Silla con brazos”, no obstante corresponden a sillas interlocutoras sin brazos:

PLACA	DESCRIPCION
58722	Silla interlocutora Solinoff
58723	Silla interlocutora Solinoff

5. Los siguientes bienes muebles se evidenciaron en mal estado:

PLACA	DESCRIPCION
58721	Silla tipo empleado Solinoff
58723	Silla interlocutora Solinoff




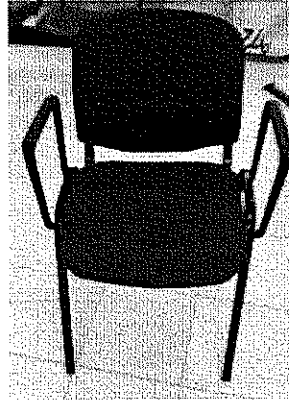
6. No se evidenció físicamente la SILLA TIPO EMPLEADO relacionada con placa número 64090 en el inventario suministrado por el Grupo de Recursos Físicos.

Los funcionarios de Outsourcing informan a la auditora que el bien en mención fue devuelto a las instalaciones de ICETEX en la ciudad de Bogotá por deterioro, sin embargo no se evidenció comunicación u otro documento que soportara el envío.

7. Los bienes muebles identificados con las placas que a continuación se describen, no se encuentran relacionados en el inventario suministrado por el Grupo de Recursos Físicos:

PLACA	DESCRIPCION
58587	Silla con brazos tipo ejecutivo
58807	Silla con brazos
64315	Archivador 2 puertas
64367	Silla con brazos

Código:F180	<b>FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 6 de 9		




8. Se evidenciaron físicamente una UPS, el Rack de Sistemas y un Switch detallados a continuación, ubicados en un espacio muy reducido, rodeado de múltiples elementos que impiden observar los equipos en su totalidad así como las respectivas placas de inventario:

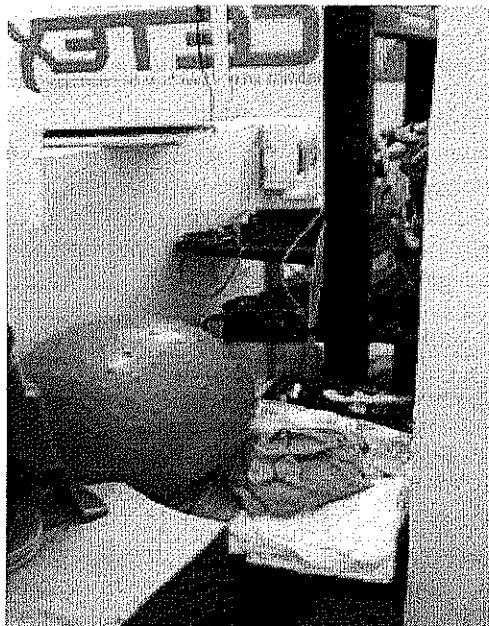
PLACA	DESCRIPCION
58731	UPS
58732	Rack de Sistemas
58737	Switch

Es del caso precisar que la UPS no funciona desde hace dos (2) años aproximadamente y a la fecha de la visita de auditoría no había sido reparada. Igualmente, los equipos relacionados se encuentran sin la protección ni las condiciones físicas adecuadas para garantizar el buen funcionamiento y evitar el deterioro.

Se observó que los equipos se ubicaron en un área abierta, sin una base apropiada y en el mismo espacio se encuentran los implementos de aseo, cafetería y otros elementos, tal como se observa en la siguiente imagen:



Código:F180	<b>FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 7 de 9		




## II. **INSTALACIONES PUNTO DE ATENCIÓN.**

Respecto al mantenimiento de las instalaciones del Punto de Atención en la ciudad de Leticia, se observaron las siguientes situaciones:

- Aviso exterior no funciona la iluminación.
- La puerta principal de ingreso a la oficina presenta deterioro en razón a que no es posible abrirla totalmente, lo que impide el ingreso de personas con discapacidad.



Código:F180	<b>FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 8 de 9		

### III. ATENCION AL USUARIO.

1. En el punto de atención de Leticia – Amazonas, se encuentran dos funcionarios vinculados a Outsourcing, quienes prestan el servicio de atención personalizada y atención virtual.

El funcionario asignado a atención virtual Sr. Carlos Zamudio, inició labores en el punto de atención desde el 11 de enero de 2017, sin embargo a la fecha de la visita de auditoría, no se le había asignado usuario ni clave para el ingreso de consulta en los aplicativos tales como; (C&CTEX y COSMOS), los cuales requiere como herramienta de apoyo para dar respuesta a las consultas y solicitudes de los beneficiarios, por lo que está ingresando con el usuario y password asignado a la funcionaria Diana Andrea Cuellar. Igualmente al Sr. Carlos Zamudio no le ha sido entregado carnet de identificación.


2. Respecto a la atención brindada a los usuarios y beneficiarios de ICETEX en Leticia, se evidenció que la mayor queja de los mismos se relaciona con la falta de oportunidad en el envío o publicación de los recibos de pago, por lo que entran en mora con el cobro de los respectivos intereses.
3. Se requiere que el apoyo brindado a la funcionaria de atención presencial de Outsourcing sea más ágil para casos especiales, en razón a que un gran número de beneficiarios que acuden a la oficina se trasladan desde corregimientos cercanos cuyo único transporte es por río, lo que impide que realicen varias visitas para consultar sobre el mismo tema. Ejemplo: Impresión de garantías para corregirlas.
4. Aunque ICETEX expidió Circular del 12 de enero de 2017 en la cual se autoriza la identificación y reconocimiento de firma tradicional en notaria para los casos excepcionales como lo es el Municipio de Leticia y no obstante el respectivo Notario emitió comunicación donde aclara las dificultades de conectividad del municipio que impiden el funcionamiento del sistema biométrico, se han reportado rechazos de las garantías presentadas por los usuarios en el trámite de legalización de los créditos.

**Recomendación:** En razón a lo expuesto esta Oficina recomienda a la Oficina de Comercial y Mercadeo, dar instrucciones claras al Outsourcing Datafile a fin de evitar inconvenientes a los beneficiarios en el trámite de legalización de los créditos en las situaciones antes señaladas.

Así mismo los numerales 2 y 4 serán remitidos a la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, con el fin de determinar las acciones de mejoramiento.

## 7. OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES

1. Se evidenció que persisten inconsistencias en el manejo del inventario por parte del Grupo de Recursos Físicos, dado que el mismo no está debidamente actualizado. Lo anterior en razón a que se observaron en el Punto de Atención de la ciudad de Leticia bienes muebles no evidenciados físicamente e incluidos en la relación de inventario suministrado, bienes muebles identificados con placa, no relacionados en el inventario, bienes muebles en desuso por deterioro, como se detalló en el presente informe.

Código:F180	<b>FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 9 de 9		

En virtud a lo anterior, se recomienda al Grupo de Recursos Físicos, efectuar la actualización del inventario de los bienes muebles ubicados en el punto de atención de Leticia.

2. Se recomienda al Grupo de Recursos Físicos efectuar el reemplazo de las placas de inventario cuya información se ha borrado totalmente por deterioro.
3. Se recomienda al Grupo de Recursos Físicos determinar las acciones pertinentes respecto a la ubicación y mantenimiento de los equipos de cómputo indicados en el numeral 8 del presente informe, de conformidad con las normas de seguridad que debe aplicar la Entidad.
4. Se recomienda validar con la Oficina Comercial y de Mercadeo, Dirección de Tecnología, Oficina de Riesgos y con la empresa Outsourcing, las políticas establecidas para la asignación de usuarios en los aplicativos de ICETEX, así como los controles y seguridades establecidas al respecto, teniendo en cuenta que estos deben ser personales e intransferibles.

Informe elaborado por: Yolanda Cortés Tovar  
Informe aprobado por: Luz Alba Sánchez Sánchez



Código: F263  
 Versión: 1  
 Fecha: 11/04/2013  
 Página 1 de 1

PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIAS DE GESTIÓN



AREA : Grupo Administración Recursos Físicos FECHA DILIGENCIAMIENTO FORMATO: 22 de junio de 2017.

PROCESO	HALLAZGO/OBSERVACION	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	FECHA DE INICIO DE LA ACCIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE
AUDITORIA PUNTO DE ATENCION LETICIA - AMAZONAS	1. Un (1) archivador de dos cajones evidenciado físicamente, sin embargo no fue posible confirmar el número de placa de inventario por encontrarse deteriorada. Número inventario: 57775.				
	2. La placa de inventario No. 58718 correspondiente a un módulo de atención al público, según el listado de activos entregado por el Grupo de Recursos Físicos, no fue posible evidenciarla por su mala ubicación.				
	3. Bienes muebles en desuso por mal estado: placas Nos. 58721 y 58723 sillas tipo empleado e interlocutora				
	4. No se evidenció físicamente la <u>SILLA TIPO EMPLEADO</u> relacionada con placa No. 64090 en el inventario suministrado por el Grupo de Recursos Físicos.				
	5. Los siguientes bienes muebles evidenciados físicamente e identificados con placas, NO se encuentran relacionados en el inventario del Punto de Atención de Leticia: 58587 Silla de brazos tipo ejecutivo, 58807 Silla con brazos, 64315 Archivador dos puertas, 64367 Silla con brazos.				
	6. Se evidenciaron físicamente una UPS (58731), el Rack de Sistemas (58732) y un Switch (58737), ubicados en un espacio muy reducido, rodeado de múltiples elementos que impiden observar los equipos en su totalidad así como las respectivas placas de inventario.				
	7. La UPS con placa No. 58731 no funciona desde hace dos (2) años aproximadamente y a la fecha de la visita de auditoría no había sido reparada. Igualmente, los equipos relacionados se encuentran sin la protección ni las condiciones físicas adecuadas para garantizar el buen funcionamiento y evitar el deterioro				
	8. Aviso exterior no funciona la iluminación				
	9. La puerta principal de ingreso a la oficina presenta deterioro en razón a que no es posible abrirla totalmente, lo que impide el ingreso de personas con discapacidad				
	10. Efectuar el reemplazo de las placas de inventario cuya información se ha borrado totalmente por deterioro.				
ELABORADO POR.	NOMBRE _____ CARGO _____				
APROBADO POR.	NOMBRE _____ CARGO _____				

