



Fecha: 28/07/2017 15:41:31:0

MEMORANDO INTERNO  
OCI2600 – 164 – 2017010183-I  
08/08/2017

PARA: Dr. LEONARDO ROBERTO PEREZ AGUIRRE  
Coordinador Grupo de Recursos Fisicos

Dra. OLGA LUCIA GÓMEZ FONTECHA  
Asesora Territorial Centro

Dra. Monica Maloof Arias  
Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo (E)

DE: Oficina de Control Interno


ASUNTO: Informe de Auditoria Visita al Punto de Atención de la Ciudad de Tunja

Atentamente remito el informe de auditoría al Punto de Atención de la Ciudad de Tunja.

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

Se anexa el informe de Auditoría con el objetivo de que se efectuó el análisis de las causas y se planteen las acciones que permitan subsanar las debilidades evidenciadas, para lo que se adjunta el Plan de Mejoramiento, el cual debe ser remitido a ésta Oficina a más tardar el día **18 de agosto de 2017**.

Cordialmente,

  
LUZ ALBA SANCHEZ SANCHEZ  
Jefe Oficina de Control Interno


Copia: Dra. Nora Alejandra Muñoz Barrios – Secretaria General (E)

Anexo: Formato F180 en ocho (8) folios.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior






<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**

**PROCESO AUDITADO: PUNTO DE ATENCION TUNJA**


**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**BOGOTÁ D.C., JULIO DE 2017**

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

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

## 1. PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR

Auditoria al punto de atención ubicado en la ciudad de Tunja (Boyacá).

## 2. OBJETIVO GENERAL

Realizar visita de Auditoría al punto de atención del ICETEX ubicado en la ciudad de Tunja, con el propósito de verificar la existencia y conservación de los activos fijos asignados al punto de atención, las condiciones de las instalaciones físicas y monitoreo al proceso de atención al usuario.

## 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar la existencia, ubicación y estado actual de los activos fijos asignados al punto de atención de la ciudad de Tunja y verificarlo contra el reporte generado por el Grupo de Recursos Físicos.
- Observar las condiciones físicas de la oficina ubicada en la ciudad de Tunja.
- Llevar a cabo un monitoreo del servicio de atención al usuario prestado por Outsourcing.

## 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 380 de 2007 "por el cual se establece la estructura del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior "Mariano Ospina Pérez" – ICETEX y se determinan las funciones de sus dependencias".
- Decreto 943 de 2014 por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI.

## 5. ALCANCE

Visita de Auditoría al punto de atención de la ciudad de Tunja (Boyacá), con el propósito de realizar verificación del inventario de los bienes muebles, con base en el reporte suministrado por el Grupo de Recursos Físicos, monitoreo al servicio de atención al usuario y verificación de las condiciones de las instalaciones físicas.

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

## 6. SITUACIONES ENCONTRADAS

### *I. INVENTARIO DE BIENES MUEBLES DEL PUNTO DE ATENCIÓN UBICADO EN LA CIUDAD DE TUNJA (BOYACÁ).*

En virtud de la visita realizada para verificar el inventario de activos del punto de atención de la ciudad de Tunja, se presentan las siguientes observaciones:


#### **Observación 1.**

Se evidenció una impresora y dos (2) extintores sin la respectiva placa de inventario.



#### **Observación 2.**

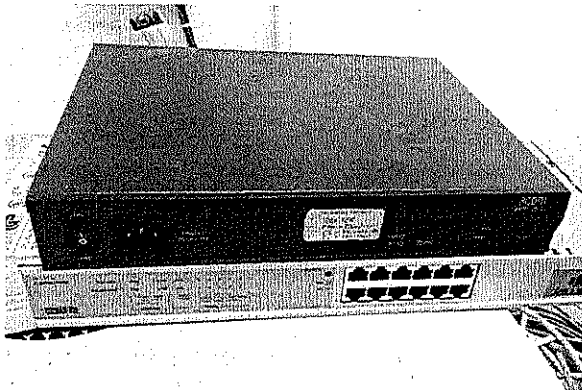
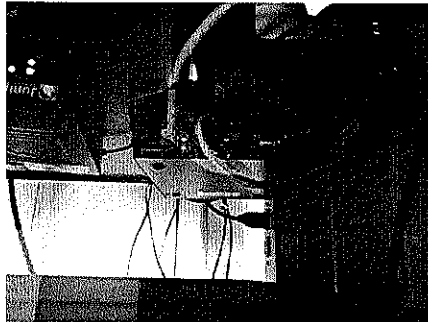
Se observaron 2 extintores en el punto de atención de la ciudad de Tunja, los cuales se encuentran incumpliendo lo establecido en el capítulo 7 Inspección, Mantenimiento, y Recarga de los extintores portátiles contra incendio de la NFPA 10 (Norma para Extintores Portátiles Contra Incendios), en virtud a que se encuentran sin recarga.


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

### Observación 3

En la verificación física realizada, se evidenciaron los bienes muebles relacionados a continuación los cuales se encuentra sin la respectiva placa de inventario.

Concepto	Cantidad
Impresora	1
Impresora zebra	1
UPS	2



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

#### Observación 4

En la verificación física efectuada se observó un extintor que se encuentra recargado y en uso pero no está relacionado en el listado suministrado por el Grupo de Recursos Físicos.

#### Observación 6

En la verificación física realizada al punto de atención de la ciudad de Tunja, en relación con el inventario suministrado por el Grupo de Recursos Físicos, se evidenció que no se encontraba la impresora identificada con placa de inventario 60807.

#### Observación 7.


El digiturno no se encuentra relacionado en el listado de inventarios suministrado por Recursos Físicos, se observa un letrero que señala "Fuera de servicio", este bien si funciona y es utilizado por la funcionaria del Outsourcing, Diana Pineda, ingresando los datos de los usuarios cuando ella se encuentra laborando.



## 2. VERIFICACIÓN INSTALACIONES FÍSICAS DEL PUNTO DE ATENCIÓN

Se realizó inspección de las instalaciones físicas del inmueble al punto de atención al usuario en la ciudad de Tunja, evidenciándose que se encuentran en buen estado, observándose desorden en las oficinas internas.



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

### 3. MONITOREO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Se realizó verificación de la atención a usuarios en la ciudad de Tunja realizada por el Outsourcing, evidenciando lo siguiente:

Las empleadas del Outsourcing, Angela Molina y Diana Pineda no se encontraban presentes en el momento de la visita al punto de atención, el cual tenía un alto flujo de usuarios, solamente se encontraba el asesor Andres Miguel Bello; ante el interrogante de la ubicación de las dos personas señaladas, fueron llamadas telefónicamente por el citado Asesor, quienes se presentaron en un lapso de 45 minutos después de la llamada, cada una de ellas señalado excusas contradictorias. Igualmente es de señalar que la señorita Diana Pineda no portaba la dotación según el anexo técnico del contrato 2016-0209.

### 7. RECOMENDACIONES

- ❖ En lo concerniente al inventario de bienes muebles del punto de atención, se recomienda al Grupo de Recursos Físicos y a la Asesora Comercial de la Territorial centro, implementar las medidas necesarias con el fin de salvaguardar los bienes de la entidad.
- ❖ Por otra parte se recomienda al Grupo de Recursos Físicos tomar medidas para que la totalidad de los activos se encuentren plenamente identificados con placas de inventario correspondientes y adheridas a cada uno de los bienes.
- ❖ De igual forma se recomienda al Grupo de Recursos Físicos y a la Asesora Comercial de la Territorial Centro gestionar lo correspondiente para dar tratamiento a los bienes que se encuentren en desuso, teniendo en cuenta la Política General sobre la Administración de los Bienes Muebles clasificados por la entidad como inservibles.
- ❖ Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, y a la Asesora Comercial de Presidencia exigir al contratista el obligatorio cumplimiento de las cláusulas del contrato y especificaciones técnicas del mismo, determinando controles relacionado con las funciones que debe desempeñar cada uno de los trabajadores teniendo en cuenta la atención oportuna y ágil que debe prestar a los usuarios que solicitan el servicio del ICETEX.

*Informe elaborado por: Luz Alba Sanchez Sanchez.*

*Informe aprobado por: Luz Alba Sanchez Sanchez*



Código: F263

Versión: 1

Fecha: 11/04/2013

Página 1 de 1

PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIAS DE GESTIÓN



AREA : \_\_\_\_\_ FECHA DILIGENCIAMIENTO FORMATO: \_\_\_\_\_

PROCESO	HALLAZGO/OBSERVACION	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	FECHA DE INICIO DE LA ACCIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE
Visita a Tunja	Se evidenció una impresora y dos (2) extintores sin la respectiva placa de inventario				
	Se observaron 2 extintores en el punto de atención de la ciudad de Tunja, los cuales se encuentran incumpliendo lo establecido en el capítulo 7 Inspección, Mantenimiento, y Recarga de los extintores portátiles contra incendio de la NFPA 10 (Norma para Extintores Portátiles Contra Incendios), en virtud a que se encuentran sin recarga.				
	En la verificación efectuada a los contratos publicados en la página web de la entidad, se evidencia que existen link rotos o dañados, como lo es el caso del contrato 2017-0218 y 2017-0209.				
	Se evidenciaron los bienes muebles relacionados a continuación sin la respectiva placa de inventario, impresora, impresora zebra y una UPS.				
	En la verificación física efectuada se observó un extintor que se encuentra recargado y en uso pero no está relacionado en el listado suministrado por el Grupo de Recursos Físicos.				
	En la verificación física realizada al punto de atención de la ciudad de Tunja, en relación con el inventario suministrado por el Grupo de Recursos Físicos, se evidenció que no se encontraba la impresora identificada con placa de inventario 60807				
	Las empleadas del Outsourcing, Angela Molina y Diana Pineda no se encontraban presentes en el momento de la visita al punto de atención, el cual tenía un alto flujo de usuarios, solamente se encontraba el asesor Andres Miguel Bello; ante el interrogante de la ubicación de las dos personas señaladas, fueron llamadas telefónicamente por el citado Asesor, quienes se presentaron en un lapso de 45 minutos después de la llamada, cada una de ellas señalado excusas contradictorias. Igualmente es de señalar que la señorita Diana Pineda no portaba la dotación según el anexo técnico del contrato 2016-0209.				
<b>ELABORADO POR.</b>	NOMBRE _____ CARGO _____				
<b>APROBADO POR.</b>	NOMBRE _____ CARGO _____				

