



Fecha: 03/08/2017 07:55:35.0

MEMORANDO INTERNO

OCI2600 – 168
02/08/2017

PARA: Dra. MÓNICA MALOOF ARIAS
Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo (E)

Dra. MARGARITA EUGENIA BARÓN ACOSTA
Asesora de Presidencia Territorial Norte

Dr. LEONARDO ROBERTO PÉREZ AGUIRRE
Coordinador Grupo de Recursos Físicos

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: Remisión Informe de visita Territorial Norte punto de atención en la ciudad de Sincelejo.

Atentamente remito el informe de Auditoría visita Territorial Norte, realizada en la ciudad de Sincelejo.

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.

Se anexa el Informe de Auditoría con el fin de que se efectúe el análisis de las causas y se planteen las acciones que permitan subsanar las debilidades evidenciadas en el Plan de Mejoramiento adjunto, el cual debe ser remitido a ésta Oficina a más tardar el día 25 de Agosto de 2017.


Cordialmente,

JAIME BELTRAN ARIAS
Coordinador Oficina de Control Interno

Anexo: Informe Visita de Auditoría Territorial Norte punto de Atención en la ciudad de Sincelejo, Formato F263 Plan de Mejoramiento Auditoría de Gestión, en Seis (6) folios con vuelto.

Copia: Dra. Nora Alejandra Muñoz Barrios – Secretaria General (E)
Dra. Maribel Valdez Rodríguez – Coordinadora Gestión del Servicio



Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	 Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 1 de 9		

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

**PROCESO AUDITADO:
AUDITORIA VISITA TERRITORIAL NORTE - SINCELEJO**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ D.C., JULIO DE 2017



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

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

1. PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR

Auditoría visita Territorial Norte, punto de atención ciudad de Sincelejo 2017.

2. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el estado actual del inventario de bienes muebles, condiciones físicas de la Oficina del ICETEX del punto de atención en la ciudad de Sincelejo y el servicio de atención al usuario prestado por el outsourcing.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS


- Evaluar el inventario de los bienes muebles asignados a la Oficina de Sincelejo, comparando la información presentada en el reporte de inventario generado por el Grupo de Recursos Físicos de la Entidad frente a los elementos físicos.
- Constatar las condiciones físicas del punto de atención al usuario ubicado en la ciudad de Sincelejo.
- Llevar a cabo un monitoreo del servicio de atención al usuario prestado por el 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 a la Territorial Norte, punto de atención en la ciudad de Sincelejo, con el fin de realizar verificación de inventario de los bienes muebles con base en el reporte de inventario suministrado por la Coordinación del Grupo de Recursos Físicos y monitoreo del servicio de atención al usuario prestado por el outsourcing.

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

Se realizó verificación de los activos correspondientes al punto de atención de la ciudad de Sincelejo, según listado remitido por la Coordinación de Recursos Físicos el día 09 de junio de 2017, como resultado de lo anterior se presentan las siguientes observaciones:

Observación No 1:

Tal como se registró en el informe presentado el 23 de diciembre de 2016 mediante el memorando OCI2600-268, no se observó durante la visita los bienes relacionados a continuación:

Placa	Nombre	Fecha adquisición	Marca	Referencia	Número de serie
45458	TELEFONO DIGITAL	25/11/2009	CISCO	7940G	FCH14398K8V
59371	ROUTER	31/12/2014	CISCO	2020030	10
59391	ROUTER	31/12/2014	CISCO	2020030	11
59420	ROUTER	31/12/2014	CISCO	2020030	13

Recomendación:


Se recomienda a la Coordinación de Recursos Físicos y a la Asesora de la Territorial Norte, gestionar lo correspondiente para establecer la ubicación de los bienes descritos, actualizar la información según sea el caso y establecer controles que permitan una adecuada administración de los bienes pertenecientes a la entidad.

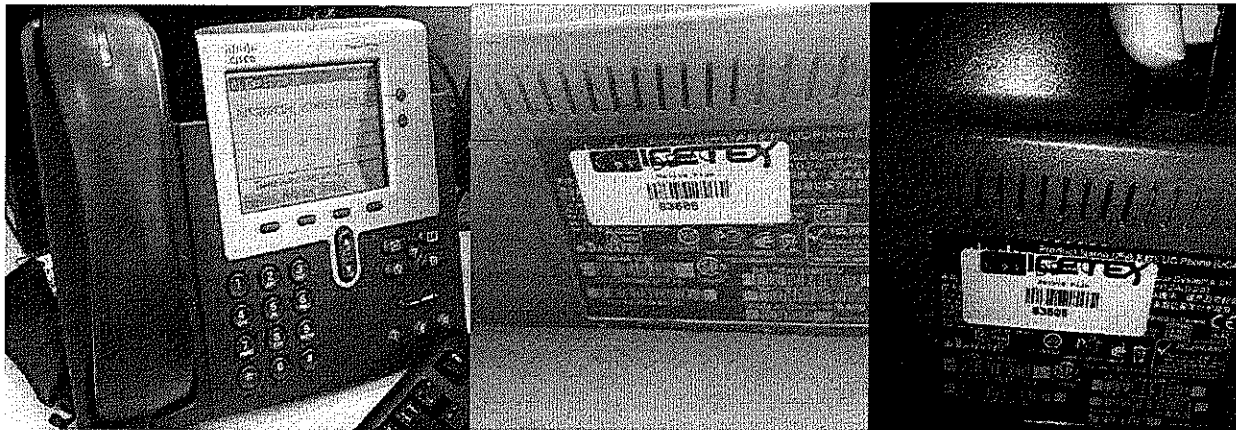
Observación No 2:

En el listado de inventario perteneciente al punto de atención de la ciudad de Sincelejo se encuentra el siguiente registro:

Placa	Nombre	Marca	Referencia	Número de serie
63605	SWITCH	CISCO	2960	FOC1948Z00A

Sin embargo en la visita se evidenció que la misma placa de inventario se encuentra en el teléfono digital Cisco de referencia 7940G, S/N: FCH14398K8V, MAC: B4A4ED7F2A8, tal como se puede observar en las siguientes imágenes:

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

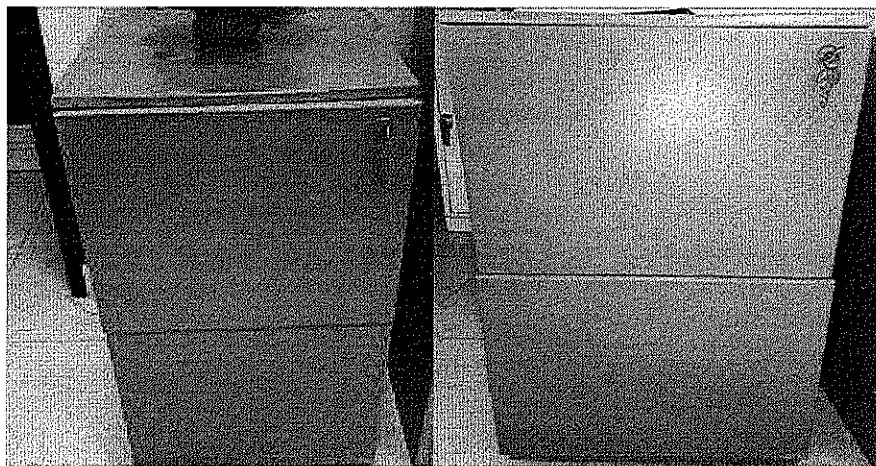


Recomendación:

Se recomienda a la Coordinación de Recursos Físicos y a la Asesora de la Territorial Norte, verificar la inconsistencia presentada respecto a los bienes que presentan el mismo número de inventario y establecer los controles necesarios para la correcta identificación de los bienes perteneciente a la entidad.


Observación No 3:

Se evidenció una cajonera pequeña que no tiene placa de identificación y no se encuentra relacionada en el listado de inventario remitido por la Coordinación de Recursos Físicos; se presenta imágenes del bien mencionado:



Recomendación:

Se recomienda a la Coordinación de Recursos Físicos y a la Asesora de la Territorial Norte, gestionar lo correspondiente para la identificación del bien mencionado en la observación.

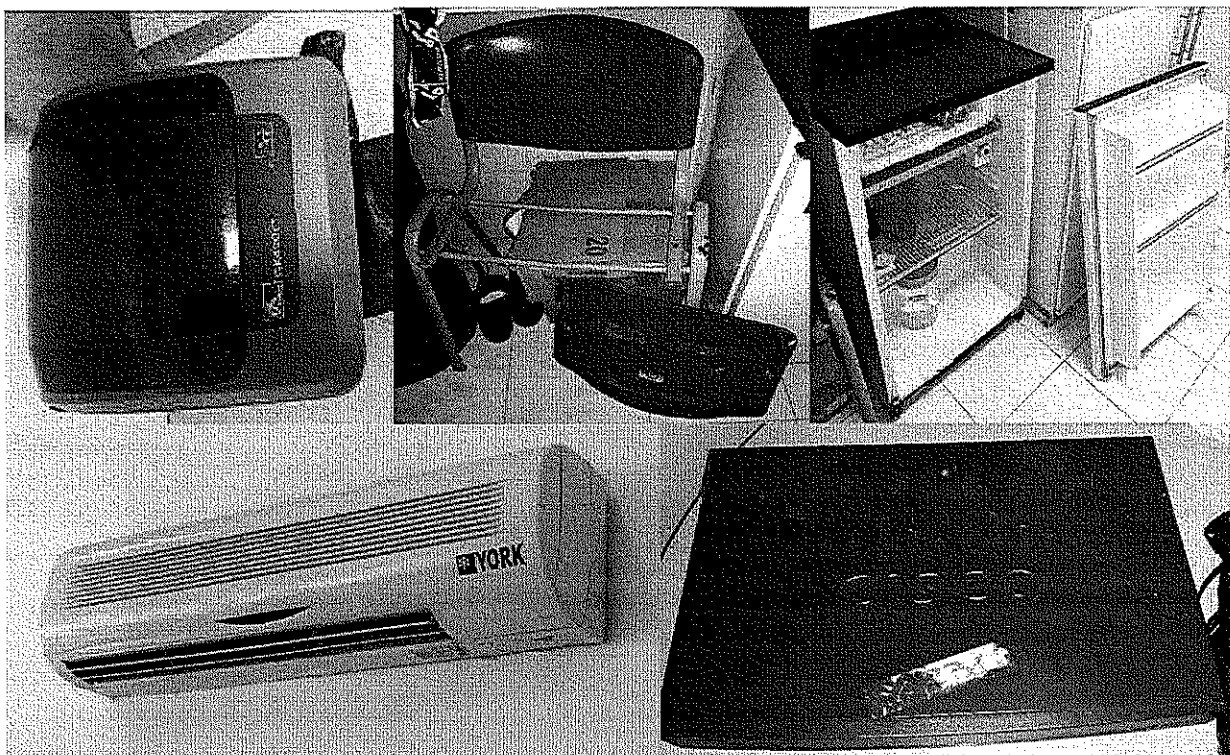
Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 6 de 9		

Observación No 4:

Los elementos relacionados a continuación se encuentran en desuso, dañados y/o inservibles:


Placa	Nombre	Marca	Referencia	Número de serie
45137	IMPRESORA	ZEBRA	GK420t	29J09210511
45668	TELEFONO DIGITAL	CISCO	7940G	FCH133286C8
46021	SILLA TIPO SECRETARIA	0	SILLA SECRETARIAL	0
46022	SILLA TIPO SECRETARIA	0	SILLA SECRETARIAL	0
46443	ROUTER	AUDIOCODES	MP-114	dt0892444
54490	NEVERA	WHITE WESTING	RTK041J1D	70831167
57181	AIRE ACONDICIONADO	SAMSUNG	AS09SBAN-9000BTU	F424pajq601405b
57183	AIRE ACONDICIONADO	YORK	E38C2DB2	C101040290108417
56221	CAJA FUERTE	METALBUNKER	PEQUEÑA	7022

Registro fotográfico de algunos elementos mencionados en el listado anterior:



Recomendación:

Se recomienda a la Asesora de la Territorial Norte y a la Coordinación de Recursos Físicos, gestionar lo correspondiente para dar tratamiento a los elementos que se encuentran en desuso o dañados, teniendo en cuenta la Política General sobre la Administración de los Bienes Muebles clasificados por la Entidad como Inservibles.

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

Observación No 5:

Se observó que la placa de inventario de un extintor, se encuentran en mal estado, tal como se observan en la siguiente imagen:



Recomendación:

Se recomienda a la Coordinación de Recursos Físicos, gestionar lo correspondiente para el mantenimiento y optimo estado de las placas de inventario de los bienes de la Entidad, con el fin de obtener control sobre la identificación de cada uno.


II. INSTALACIONES PUNTO DE ATENCION

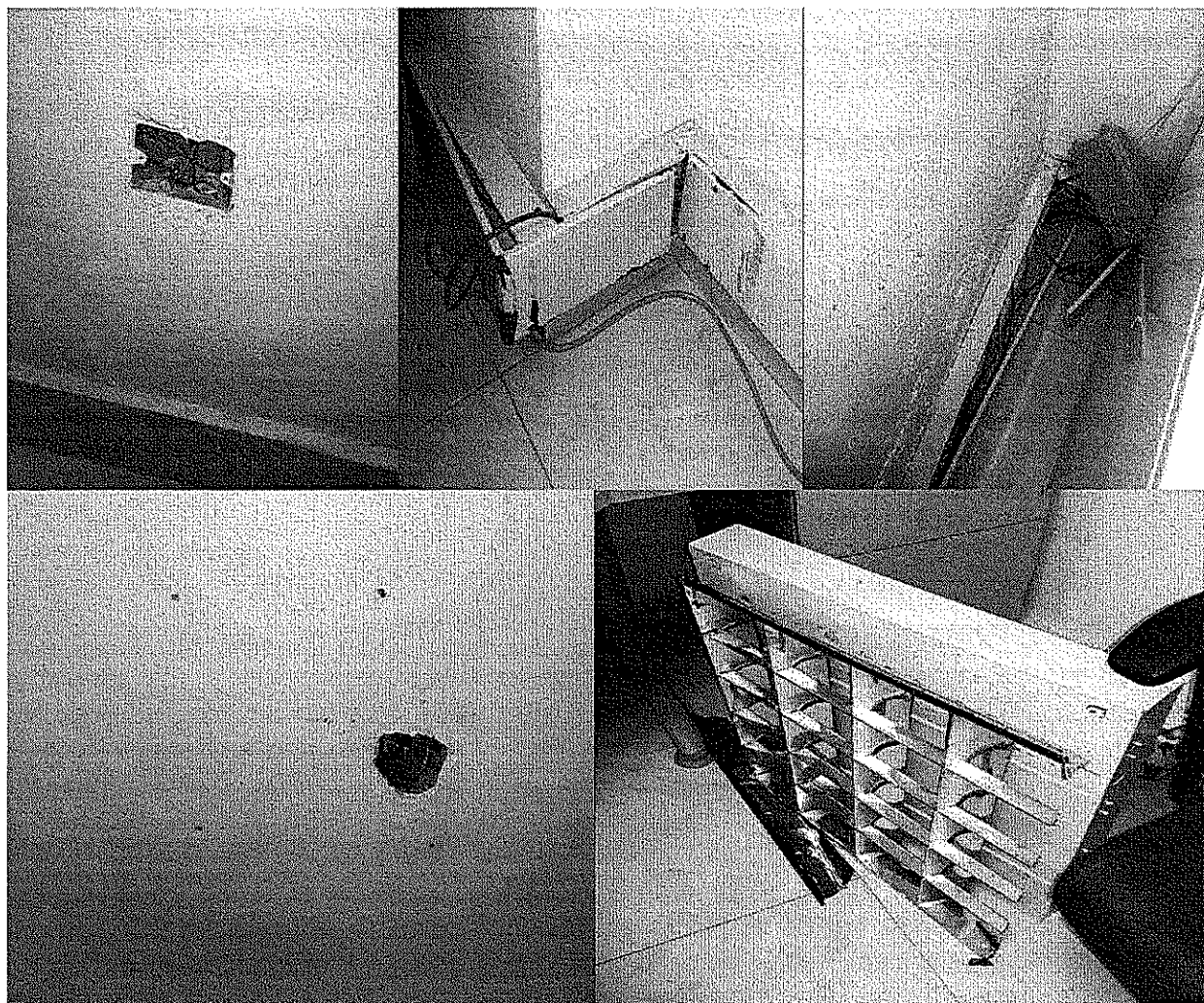
Se realizó inspección de las instalaciones físicas del punto de atención a usuarios en la ciudad de Sincelejo, evidenciándose lo siguiente:

Observación No 1:

Se observa deterioro en algunos espacios del punto de atención de Sincelejo, tales como cableado eléctrico en paredes y techos y humedad en algunas zonas.

Registro fotográfico de lo evidenciado:

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




Recomendación:

Se recomienda a la Coordinación del Grupo de Recursos Físicos, gestionar lo correspondiente para las reparaciones y mantenimientos necesarios en las instalaciones donde se encuentra ubicado el punto de atención al usuario en la ciudad de Sincelejo.

III. ATENCION AL USUARIO

Durante la visita al punto de atención en la ciudad de Sincelejo los días 27 y 28 de julio de 2016, se evidencio una gran afluencia de usuarios durante la jornada, requiriendo de algún servicio por parte de los asesores del Outsourcing, en especial la entrega física de los documentos correspondientes al Fondo de Comunidades Afrodescendientes, sin embargo asesores dispuestos para dicha oficina, no podían cubrir todas las atenciones requeridas, generando desorden, inconformidad de los usuarios y protestas por el servicio.

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

Lo anterior permitió según lo expuesto por una usuaria, que personas externas al Icetex y aprovechando la situación, cobraran algunos valores por cupos para el ingreso a la atención en la oficina de Sincelejo.

Registro fotográfico de lo evidenciado en el punto de atención de la ciudad de Sincelejo:



Recomendación:

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo y a la Asesora de la Territorial Norte, analizar la situación expuesta en la observación, con el fin de generar acciones que permitan mejorar la prestación del servicio a los usuarios y prever futuros inconvenientes con la debida atención a los mismos.

Igualmente analizar los niveles de atención en la ciudad de Sincelejo con el fin de identificar la carga operativa de dicho punto y establecer de ser necesario, alternativas que permitan mejorar el servicio.

7. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones se presentaron individualmente en cada una de las situaciones encontradas en el desarrollo de la Auditoría.

Informe elaborado por: Luis Alberto Obando Martínez
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 : _____ FECHA DILIGENCIAMIENTO FORMATO: _____

PROCESO	HALLAZGO/OBSERVACION	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	FECHA DE INICIO DE LA ACCIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE
AUDITORÍA TERRITORIAL NORTE - SINCELEJO 2017	<p>Observación No 1: Tal como se registró en el informe presentado el 23 de diciembre de 2016 mediante el memorando CCI2600-268, no se observó durante la visita los bienes relacionados a continuación: 45458 TELEFONO DIGITAL, 59371 ROUTER, 59381 ROUTER y 59420 ROUTER</p> <p>Recomendación: Se recomienda a la Coordinación de Recursos Físicos y a la Asesora de la Territorial Norte, gestionar lo correspondiente para establecer la ubicación de los bienes descritos, actualizar la información según sea el caso y establecer controles que permitan una adecuada administración de los bienes pertenecientes a la entidad.</p>				
AUDITORÍA TERRITORIAL NORTE - SINCELEJO 2017	<p>Observación No 2: En el listado de inventario perteneciente al punto de atención de la ciudad de Sincelejo se encuentra el siguiente registro: 63805 SWITCH CISCO, Sin embargo en la visita se evidencio que la misma placa de inventario se encuentra en el teléfono digital Cisco de referencia 7940G, S/N: FCH14398K8V, MAC: B4A4ED7F2A8.</p> <p>Recomendación: Se recomienda a la Coordinación de Recursos Físicos y a la Asesora de la Territorial Norte, verificar la inconsistencia presentada respecto a los bienes que presentan el mismo número de inventario y establecer los controles necesarios para la correcta identificación de los bienes perteneciente a la entidad.</p>				
AUDITORÍA TERRITORIAL NORTE - SINCELEJO 2017	<p>Observación No 3: Se evidenció una cajonera pequeña que no tiene placa de identificación y no se encuentra relacionada en el listado de inventario remitido por la Coordinación de Recursos Físicos.</p> <p>Recomendación: Se recomienda a la Coordinación de Recursos Físicos y a la Asesora de la Territorial Norte, gestionar lo correspondiente para la identificación del bien mencionado en la observación.</p>				
AUDITORÍA TERRITORIAL NORTE - SINCELEJO 2017	<p>Observación No 4: Los elementos relacionados a continuación se encuentran en desuso, dañados y/o inservibles: 45137 IMPRESORA, 45668 TELEFONO DIGITAL, 46021 SILLA TIPO SECRETARIA, 46022 SILLA TIPO SECRETARIA, 46443 ROUTER, 54490 NEVERA, 57181 AIRE ACONDICIONADO, 57183 AIRE ACONDICIONADO y 58221 CAJA FUERTE</p> <p>Recomendación: Se recomienda a la Asesora de la Territorial Norte y a la Coordinación de Recursos Físicos, gestionar lo correspondiente para dar tratamiento a los elementos que se encuentran en desuso o dañados, teniendo en cuenta la Política General sobre la Administración de los Bienes Muebles clasificados por la Entidad como inservibles.</p>				
AUDITORÍA TERRITORIAL NORTE - SINCELEJO 2017	<p>Observación No 5: Se observó que la placa de inventario de un extintor, se encuentran en mal estado.</p> <p>Recomendación: Se recomienda a la Coordinación de Recursos Físicos, gestionar lo correspondiente para el mantenimiento y óptimo estado de las placas de inventario de los bienes de la Entidad, con el fin de obtener control sobre la identificación de cada uno.</p>				
AUDITORÍA TERRITORIAL NORTE - SINCELEJO 2017	<p>Observación No 6: Se observa deterioro en algunos espacios del punto de atención de Sincelejo, tales como cableado eléctrico en paredes y techos y humedad en algunas zonas.</p> <p>Recomendación: Se recomienda a la Coordinación del Grupo de Recursos Físicos, gestionar lo correspondiente para las reparaciones y mantenimientos necesarios en las instalaciones donde se encuentra ubicado el punto de atención al usuario en la ciudad de Sincelejo.</p>				
AUDITORÍA TERRITORIAL NORTE - SINCELEJO 2017	<p>Observación No 7: Durante la visita al punto de atención en la ciudad de Sincelejo los días 27 y 28 de julio de 2016, se evidencio una gran afluencia de usuarios durante la jornada, requiriendo de algún servicio por parte de los asesores del Outsourcing, en especial la entrega física de los documentos correspondientes al Fondo de Comunidades Afrodescendientes, sin embargo asesores dispuestos para dicha oficina, no podían cubrir todas las atenciones requeridas, generando desorden, inconformidad de los usuarios y protestas por el servicio. Lo anterior permitió según lo expuesto por una usuaria, que personas externas al Icetex y aprovechando la situación, cobraran algunos valores por cupos para el ingreso a la atención en la oficina de Sincelejo.</p> <p>Recomendación: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo y a la Asesora de la Territorial Norte, analizar la situación expuesta en la observación, con el fin de generar acciones que permitan mejorar la prestación del servicio a los usuarios y prever futuros inconvenientes con la debida atención a los mismos. Igualmente analizar los niveles de atención en la ciudad de Sincelejo con el fin de identificar la carga operativa de dicho punto y establecer de ser necesario, alternativas que permitan mejorar el servicio.</p>				
ELABORADO POR.	NOMBRE _____ CARGO _____				
APROBADO POR.	NOMBRE _____ CARGO _____				

