

MEMORANDO INTERNO
OC12600 – 186
23/08/2017

PARA: Dra. ANA CLEMENCIA SILVA NIGRINIS
Vicepresidenta de Crédito y Cobranza

Dr. EDGAR ORTIZ PABÓN
Vicepresidente de Fondos en Administración

Dr. JUAN PABLO SIERRA
Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo (E)

DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO


ASUNTO: Remisión Informe Auditoría Procedimientos de Legalización y Renovación.

Atentamente remito el informe de Auditoría a los Procedimientos de Legalización y Renovación.

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 13 de Septiembre de 2017.

Cordialmente,



LUZ ALBA SANCHEZ SANCHEZ
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe de Auditoría a los procedimientos de Legalización y Renovación, Formato F263 Plan de Mejoramiento Auditoría de Gestión, en seis (6) folios con vuelto.

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 1 de 13		

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

**PROCESO AUDITADO: PROCEDIMIENTOS DE LEGALIZACIÓN Y RENOVACIÓN
(créditos educativos)**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ D.C., Julio 2017



Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 2 de 13		

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 13		

1. PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR

Auditoría a los procedimientos de Legalización y Renovación.

2. OBJETIVO GENERAL


Evaluar los procedimientos de legalización y Renovación de créditos educativos, versiones 3 Código M2-4-01 y 4 Código M2-4-08 respectivamente.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar el cumplimiento de las actividades descritas en los procedimientos.
- Verificar el grado de efectividad y eficacia en la ejecución de los procedimientos.
- Verificar la actualización de la información relacionada con la ejecución de los procedimientos, incluyendo el descriptivo de los mencionados procedimientos.
- Verificar los riesgos identificados para cada procedimiento y los controles asociados a dichos riesgos.

4. FUNDAMENTOS LEGALES


- Procedimiento Legalización de Créditos Educativos Código M2-4-01 Versión 3.
- Procedimiento de Renovación Código M2-4-08 Versión 4.
- 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.
- Modelo Estándar de Control Interno – Decreto 943 del 21 de mayo de 2014.
- Acuerdo 029 del 20 de junio de 2007 por el cual se adopta el Reglamento de Crédito de ICETEX.
- Acuerdo 032 del 20 de junio de 2007 por el cual se crea la línea de crédito denominada “Mi PC”.
- Acuerdo 006 del 31 de enero de 2008 por el cual se modifica el Acuerdo 032 de 2007 mediante el cual se crea la línea de crédito denominada “Mi PC”.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 4 de 13		

- Acuerdo 054 del 22 de enero de 2009 por el cual se modifica parcialmente el acuerdo 032 de 2007 mediante el cual se crea la línea de crédito denominada "Mi PC".
- Acuerdo 002 del 04 de enero de 2011 por el cual se modifica parcialmente el Reglamento de Crédito del ICETEX adoptado mediante Acuerdo 029 del 2007.
- Acuerdo 016 del 30 de abril de 2015 por el cual se modifica el Reglamento de Crédito del ICETEX en cuanto a las líneas y modalidades de crédito educativo.

5. ALCANCE

Evaluación los procedimientos de legalización y Renovación de créditos educativos, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2017, presentando un informe que conlleve a plantear recomendaciones que generen mejoras.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	 <small>Avanzamos en el talento de los colombianos</small>
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 5 de 13		

6. SITUACIONES ENCONTRADAS

Verificar la actualización de la normatividad descrita en los procedimientos de Legalización y Renovación de Créditos Educativos.

Observación 1:

Se realizó verificación de los procedimientos de legalización y renovación de créditos educativos, con el fin de determinar la inclusión de la normatividad, evidenciándose que se encuentra de conformidad al Acuerdo de Junta Directiva 029 de 2007, por la cual se adopta el Reglamento de Crédito del ICETEX; sin embargo no se hace referencia a los Acuerdos de Junta Directiva posteriores, que modifican, incluyen y ajustan los requisitos exigidos por la entidad para la legalización y renovación de los créditos educativos, como es el caso del Acuerdo 016 de 2015 "por el cual se modifica el Reglamento de Crédito del ICETEX en cuanto a las líneas y modalidades de crédito educativo...".

Recomendación:

Se recomienda a los Líderes del Procedimiento (Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, Vicepresidencia de Fondos en Administración y la Oficina Comercial y de Mercadeo), realizar los ajustes correspondientes, teniendo en cuenta los cambios normativos aplicables a la entidad.


Verificar el cumplimiento de los tiempos establecidos para la ejecución de los procedimientos.

Se realizó verificación del cumplimiento de los tiempos establecidos en el procedimiento de legalización para las líneas de créditos País, Exterior y Fondos en Administración, mediante el análisis efectuado a las bases de datos de créditos legalizados al 24 de mayo de 2017.

Observación 2:

El procedimiento de legalización, describe que para los créditos País se debe realizar dicha legalización, antes de quince (15) días calendario contados a partir de la fecha de publicación del aprobado, sin embargo se observó que en la base de datos remitida por la Coordinación de Crédito, se registran 10.614 créditos legalizados posteriores a los quince (15) días calendario. A manera de ejemplo se presenta algunos de los casos:

IDSOLICIT UD	NUMERO D OCUMENTO	APELLIDOS	NOMBRES	DESSUBL	Fecha Aprobación	Fecha Legalización	Días desde la Aprobación vs Legalización
3249000	1003496361	RAMIREZ RAMIREZ	YESICA ANDREA	ALIANZA	01/12/2016	04/05/2017	154
3261105	1030550359	PEREZ BOHORQUEZ	JHON MARIO	POSGRADO PAIS 40SMLV	07/12/2016	09/05/2017	153
3248457	1002461544	PORRAS GONZALEZ	CARLOS ANDRÉS	TU ELIGES 10% CON FONDO GARANTIA	18/11/2016	18/04/2017	151


Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 6 de 13		

3311580	1030691106	PAEZ MOLINA	YILVER	TU ELIGES 25%	15/12/2016	15/05/2017	151
3303175	98122711978	RINCON ARGUELLO	KAREN GISELLA	TU ELIGES 0%	07/12/2016	04/05/2017	148
3298315	1116275649	DELGADO MUNOZ	YEISSON DAVID	TU ELIGES 25% CON FONDO GARANTIA	07/12/2016	03/05/2017	147
3278836	1075208236	GOMEZ TRUJILLO	LUIS CAMILO	POSGRADO PAIS 40SMLV	24/11/2016	19/04/2017	146
3299923	99061509417	SANCHEZ SANTACOLOMA	LAURA SOFIA	TU ELIGES 0%	07/12/2016	24/04/2017	138
3262944	1085299170	CALVACHE ARTEAGA	ERIKA DANNIELA	POSGRADO PAIS 40SMLV	24/11/2016	28/03/2017	124
3342716	1006864050	CARMONA MAHECHA	INGRID TATIANA	TU ELIGES 0%	12/01/2017	16/05/2017	124
3247404	1085335840	ARANGO TUPAZ	LANDULFO AURELIO	TU ELIGES 25%	12/01/2017	12/05/2017	120
3348349	1110530458	NOVOA HUERGO	JEFERSON ROMÁN	POSGRADO PAIS 40SMLV	12/01/2017	11/05/2017	119
3338912	1061539060	MONTENEGRO LULIGO	ZULEYMA	TU ELIGES 0%	12/01/2017	10/05/2017	118
3338928	1102839960	MONTERROZA MARTINEZ	JOSE MIGUEL	TU ELIGES 100%	12/01/2017	10/05/2017	118

Observación 3:

El procedimiento de legalización, describe que para el crédito exterior se debe realizar dicha legalización, antes de cuarenta (40) días calendario contados a partir de la fecha de publicación del aprobado; sin embargo se observó que en la base de datos remitida por la Coordinación de Crédito, se registran 299 créditos legalizados posterior a los cuarenta (40) días calendario, tal como se observa a continuación:

IDSOLICIT UD	NUMERO D OCUMENTO	APELLIDOS	NOMBRES	DESSUBL	Fecha Aprobación	Fecha Legalización	Días desde la Aprobación vs Legalización
3252447	1088012098	ESPINOSA MARTINEZ	MÓNICA ALEJANDRA	IDIOMAS 0%	24/11/2016	02/05/2017	159
3246399	1040735458	GALEANO CARDONA	LEIDY JOHANNA	IDIOMAS 0%	24/11/2016	21/04/2017	148
3281371	41942242	SUAREZ ORTIZ	GIOVANA	EXTERIOR SOSTENIMIENTO USD 12500	01/12/2016	20/04/2017	140
3251974	80853922	VERGARA IREGUI	JAIRO ANDRES	IDIOMAS 0%	24/11/2016	30/03/2017	126
3265438	80035033	MARTINEZ TORRESS	EDUARDO	IDIOMAS 0%	24/11/2016	28/03/2017	124
3345219	1018456977	HENAO BARRIOS	FERNANDO JOSÉ	EXTERIOR MP US\$25000	12/01/2017	15/05/2017	123
3258778	1032427496	GUZMAN CARDONA	GARY	IDIOMAS 0%	01/12/2016	31/03/2017	120
3321759	1026587607	ESCUDERO MÜETE	BRAYAN STIVEN	IDIOMAS 0%	12/01/2017	12/05/2017	120
3251932	1072659722	JIMENEZ BERNAL	DAVID HUMBERTO	IDIOMAS 0%	18/11/2016	17/03/2017	119
3256206	28919788	RAMIREZPEÑA	MARISOL	EXTERIOR MP US\$25000	24/11/2016	23/03/2017	119
3336257	1088310197	VELASQUEZ GARCIA	ALVARO ALEJANDRO	IDIOMAS 0%	12/01/2017	09/05/2017	117
3254006	1098725312	ALVAREZ MONTERO	SARA CAROLINA	IDIOMAS 0%	18/11/2016	14/03/2017	116
3244341	1113623256	ARROYAVE	GUSTAVO ADOLFO	IDIOMAS 0%	18/11/2016	14/03/2017	116
3351811	1151951598	CHAMORRO PALACIOS	VALENTINA	IDIOMAS 0%	19/01/2017	15/05/2017	116
3249268	52847480	GOMEZ MALDONADO	TERESA	IDIOMAS 0%	07/12/2016	30/03/2017	113

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 7 de 13		

3264690	1010162353	GUERRA ORTEGA	JULIAN	EXTERIOR SOSTENIMIENTO USD 12500	19/01/2017	12/05/2017	113
3296793	1094886591	GRANADOS MARTINEZ	ALEXANDRA	IDIOMAS 0%	07/12/2016	28/03/2017	111
3347534	1098634938	ALBINO FLOREZ	MARCO TULIO	IDIOMAS 0%	25/01/2017	16/05/2017	111
3242786	1129572455	MOLINA VERGARA	ANDRES FERNANDO	EXTERIOR MP US\$25000	18/11/2016	08/03/2017	110
3244094	1014224203	VARGAS SEPULVEDA	DIANA CAROLINA	EXTERIOR MP US\$25000	24/11/2016	13/03/2017	109
3255535	1018468759	GUZMÁN SÁNCHEZ	JENNY PAOLA	IDIOMAS 0%	18/11/2016	06/03/2017	108
3297723	79720003	PRECIADO GALLEGRO	JUAN PABLO	IDIOMAS 0%	07/12/2016	23/03/2017	106
3298187	1026287885	VARGAS PEÑA	ERIK JULIANA	IDIOMAS 0%	07/12/2016	21/03/2017	104
3253036	53121033	BOHORQUEZ GIRALDO	LORENA CATALINA	IDIOMAS 0%	18/11/2016	01/03/2017	103
3250414	1032436120	MEDINA VALENTIN	YENNY MARCELA	IDIOMAS 0%	18/11/2016	01/03/2017	103
3242555	1020760839	VARGAS GOMEZ	NATHALY	IDIOMAS 0%	18/11/2016	28/02/2017	102
3247712	80801854	MAHECHA	DANIEL FELIPE	IDIOMAS 0%	18/11/2016	28/02/2017	102

Recomendación Observación 2 y 3:

Se recomienda a los Líderes del procedimiento y las áreas involucradas, analizar las situaciones evidenciadas respecto a los tiempos de legalización tanto para las líneas de crédito País y las de exterior, con el fin de que establezcan controles acordes a la operatividad de la entidad y en cumplimiento de los parámetros establecidos en el procedimiento de legalización.

Observación 4:


En la base de datos de Fondos en Administración legalizados al 30 de marzo de 2017, no se registra la fecha de aprobación de los créditos, por lo cual, en ninguno de los 17.480 casos, se puede evidenciar el cumplimiento de los tiempos establecidos en el procedimiento. Igualmente en la mencionada base se observan 6.497 legalizaciones de periodos anteriores al 2017-1.

Recomendación:

Se recomienda a la Vicepresidencia de Fondos en Administración, analizar lo evidenciado y establecer controles que permitan identificar el cumplimiento de los términos establecidos en el procedimiento de legalización de créditos.


Observación 5:

Se observa que durante el periodo de análisis según la información presentada por la Oficina Comercial y de Mercadeo se registraron 39.226 PQRs relacionadas con legalización y 60.829 con renovación, tal como se observa en los siguientes cuadros que discriminan la tipificación de las PQRs allegadas en la mencionada información:

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	 <small>Avanzamos con el talento de los colombianos</small>
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 8 de 13		

LEGALIZACION	
Actualización de datos	2
Anulación de crédito antes de legalización	5
Anulación de referencia CIFIN	19
Cambios en plan de pagos	1
Consultar relacionadas con la viabilidad jurídica	684
Consultas de documentos requeridos para la legalización	13.164
Consultas relacionadas con el pagaré y carta de instrucciones	4.869
Consultas Relacionadas con la radicación de documentos	5.644
Consultas sobre el proceso de legalización	2.913
Corrección de información diligenciada por la IES	1.215
Demora en la respuesta a solicitud de crédito	1
Diligenciamiento de formulario y consulta de resultados solicitud de crédito	1
Errores tecnológicos en el proceso de renovación en la web	131
Giros Pendientes por realizar	4
Habilitar garantías	2.350
Inconvenientes durante el proceso de legalización	59
Inconvenientes relacionados con el envío de garantías	547
Información errada sobre el proceso para la legalización	7
Información general de productos	44
Legalización extemporánea	553
Matrícula de cuentas	294
Recepción de documentos Posgrados U. Nacional	204
Reproceso de Garantías	1.446
Reproceso de garantías	562
Revisión de documentos y legalización	4.507
TOTAL	39.226

RENOVACION	
Actualización de datos	11
Cambio de estado para renovación	12.857
Consultas de documentos requeridos para la legalización	3
Consultas relacionadas con la renovación de créditos	25.968
Corrección de información diligenciada por la IES	273
Documento pendiente renovación Fondos	626
Errores tecnológicos en el proceso de renovación en la web	98

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	 Invertimos en el talento de los colombianos
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 9 de 13		

Estado de cuenta y extractos	2
Inconsistencias para la actualización de datos	105
Información errada sobre el proceso de renovación	24
Información general de productos	2
Renovación extemporánea	4.688
Renovaciones en ventanilla	16.171
Retiro de marquilla	1
TOTAL	60.829

Es importante aclarar que en la anterior información se encuentran incluidos 53.518 registros de consultas relacionadas con los procedimientos de legalización y renovación. Igualmente en el total de la base, se evidenciaron tipificaciones que no corresponden a los procedimientos de legalización y renovación, tales como:

- Anulación de referencia CIFIN
- Cambios en plan de pagos
- Demora en la respuesta a solicitud de crédito
- Diligenciamiento de formulario y consulta de resultados solicitud de crédito
- Giros Pendientes por realizar
- Información general de productos
- Matricula de cuentas
- Recepción de documentos Posgrados U. Nacional
- Estado de cuenta y extractos


Recomendación:

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar las tipificaciones de las PQRs relacionadas con los procedimientos de legalización y renovación, con el fin de establecer parámetros que permitan identificar y controlar su ocurrencia y el mejoramiento de los procedimientos mencionados.

Observación 6:

Fue objeto de análisis la base de registros remitidos por la Oficina Comercial y de Mercadeo, la cual contiene 131 registros de quejas y reclamos allegados a la entidad durante el periodo enero a junio de 2017, con tipificaciones que no se encuentran en la base remitida inicialmente.

Igualmente se evidenció que durante el periodo enero a junio de 2017 se radicaron en la entidad 114 tutelas relacionadas con los procedimientos de legalización y renovación.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 10 de 13		

De acuerdo a lo anterior, se puede evidenciar hechos que afectan el normal desarrollo de los procedimientos de Legalización y Renovación, que pueden generar la materialización de riesgos asociados a dichos procedimientos.

Recomendación:

Se recomienda a los Líderes de los procedimientos, analizar las causas generadoras de las quejas y reclamos presentadas por los usuarios, relacionadas con los procedimientos de Legalización y Renovación, al igual que los hechos generadores de las tutelas, con el fin de establecer e implementar controles que eliminen su ocurrencia.

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 MARTINEZ
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
AUDITORÍA A LOS PROCEDIMIENTOS DE LEGALIZACIÓN Y RENOVIACION 2017	Observación Auditoría: Se realizó verificación de los procedimientos de legalización y renovación de créditos educativos, con el fin de determinar la inclusión de la normatividad, evidenciándose que se encuentra de conformidad al Acuerdo de Junta Directiva 029 de 2007, por la cual se adopta el Reglamento de Crédito del ICETEX; sin embargo no se hace referencia a los Acuerdos de Junta Directiva posteriores, que modifican, incluyen y ajustan los requisitos exigidos por la entidad para la legalización y renovación de los créditos educativos, como es el caso del Acuerdo 016 de 2015 "por el cual se modifica el Reglamento de Crédito del ICETEX en cuanto a las líneas y modalidades de crédito educativo...". Recomendación: Se recomienda a los Líderes del Procedimiento (Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, Vicepresidencia de Fondos en Administración y la Oficina Comercial y de Mercadeo), realizar los ajustes correspondientes, teniendo en cuenta los cambios normativos aplicables a la entidad.				
AUDITORÍA A LOS PROCEDIMIENTOS DE LEGALIZACIÓN Y RENOVIACION 2017	Observación Auditoría: El procedimiento de legalización, describe que para los créditos País se debe realizar dicha legalización, antes de quince (15) días calendario contados a partir de la fecha de publicación del aprobado, sin embargo se observó que en la base de datos remitida por la Coordinación de Crédito, se registran 10.614 créditos legalizados posteriores a los quince (15) días calendario. Recomendación: Se recomienda a los Líderes del procedimiento y las áreas involucradas, analizar las situaciones evidenciadas respecto a los tiempos de legalización tanto para las líneas de crédito País y las de exterior, con el fin de que establezcan controles acordes a la operatividad de la entidad y en cumplimiento de los parámetros establecidos en el procedimiento de legalización.				
AUDITORÍA A LOS PROCEDIMIENTOS DE LEGALIZACIÓN Y RENOVIACION 2017	Observación Auditoría: El procedimiento de legalización, describe que para el crédito exterior se debe realizar dicha legalización, antes de cuarenta (40) días calendario contados a partir de la fecha de publicación del aprobado; sin embargo se observó que en la base de datos remitida por la Coordinación de Crédito, se registran 299 créditos legalizados posterior a los cuarenta (40) días calendario. Recomendación: Se recomienda a los Líderes del procedimiento y las áreas involucradas, analizar las situaciones evidenciadas respecto a los tiempos de legalización tanto para las líneas de crédito País y las de exterior, con el fin de que establezcan controles acordes a la operatividad de la entidad y en cumplimiento de los parámetros establecidos en el procedimiento de legalización.				
AUDITORÍA A LOS PROCEDIMIENTOS DE LEGALIZACIÓN Y RENOVIACION 2017	Observación Auditoría: En la base de datos de Fondos en Administración legalizados al 30 de marzo de 2017, no se registra la fecha de aprobación de los créditos, por lo cual, en ninguno de los 17.480 casos, se puede evidenciar el cumplimiento de los tiempos establecidos en el procedimiento. Igualmente en la mencionada base se observan 6.497 legalizaciones de períodos anteriores al 2017-1. Recomendación: Se recomienda a la Vicepresidencia de Fondos en Administración, analizar lo evidenciado y establecer controles que permitan identificar el cumplimiento de los términos establecidos en el procedimiento de legalización de créditos.				
AUDITORÍA A LOS PROCEDIMIENTOS DE LEGALIZACIÓN Y RENOVIACION 2017	Observación Auditoría: Se observa que durante el periodo de análisis según la información presentada por la Oficina Comercial y de Mercadeo se registraron 38.226 PQRs relacionadas con legalización y 80.829 con renovación. Es importante aclarar que en la anterior información se encuentran incluidos 53.518 registros de consultas relacionadas con los procedimientos de legalización y renovación. Igualmente en el total de la base, se evidenciaron tipificaciones que no corresponden a los procedimientos de legalización y renovación, tales como: • Anulación de referencia CIFIN • Cambios en plan de pagos • Demora en la respuesta a solicitud de crédito • Diligenciamiento de formulario y consulta de resultados solicitud de crédito • Citos Pendientes por realizar • Información general de productos • Matricula de cuentas • Recepción de documentos Posgrados U. Nacional • Estado de cuenta y extractos Recomendación: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar las tipificaciones de las PQRs relacionadas con los procedimientos de legalización y renovación, con el fin de establecer parámetros que permitan identificar y controlar su ocurrencia y el mejoramiento de los procedimientos mencionados.				
AUDITORÍA A LOS PROCEDIMIENTOS DE LEGALIZACIÓN Y RENOVIACION 2017	Observación Auditoría: Fue objeto de análisis la base de registros remitidos por la Oficina Comercial y de Mercadeo, la cual contiene 131 registros de quejas y reclamos allegados a la entidad durante el periodo enero a junio de 2017, con tipificaciones que no se encuentran en la base remitida inicialmente. Igualmente se evidenció que durante el periodo enero a junio de 2017 se radicaron en la entidad 114 tutelas relacionadas con los procedimientos de legalización y renovación. De acuerdo a lo anterior, se puede evidenciar hechos que afectan el normal desarrollo de los procedimientos de Legalización y Renovación, que pueden generar la materialización de riesgos asociados a dichos procedimientos. Recomendación: Se recomienda a los Líderes de los procedimientos, analizar las causas generadoras de las quejas y reclamos presentadas por los usuarios, relacionadas con los procedimientos de Legalización y Renovación, al igual que los hechos generadores de las tutelas, con el fin de establecer e implementar controles que eliminen su ocurrencia.				
ELABORADO POR.	NOMBRE _____ CARGO _____				
APROBADO POR.	NOMBRE _____ CARGO _____				

