



AL CONTESTAR CITE ESTE NÚMERO 2017015285-I

Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Tipo Doc: MEMORANDO



Fecha: 09/11/2017 14:39:08.0



MEMORANDO INTERNO

OCI2600 – 239 –

08/11/2017

PARA: WILSON EDUARDO PINEDA GALINDO
Vicepresidente de Fondos en Administración

JUAN PABLO SIERRA FORERO
Jefe Oficina Comercial y Mercadeo.

MARÍA MARGARITA JARAMILLO GUZMÁN
Asesora Territorial Noroccidente

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: Remisión Informe de la visita al punto de atención de Quibdó
– Monitoreo atención al usuario.

Atentamente remito el informe de la visita al punto de atención de Quibdó, el cual fue desarrollado cumpliendo los criterios de independencia y objetividad 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 fin de que se efectuó el análisis correspondiente a la observación 3. Monitoreo y prestación del Servicio y se planteen las acciones que permitan subsanar las debilidades evidenciadas en el plan de mejoramiento adjunto, el cuál debe ser remitido a más tardar el día 23 de noviembre de 2017.

Cordialmente,



LUZ ALBA SÁNCHEZ SÁNCHEZ
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe de Auditoría Informe de la visita al punto de atención de Quibdó en dieciséis (16) folios.

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

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 1 de 16		

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

**PROCESO AUDITADO:
VISITA DE AUDITORÍA AL PUNTO DE ATENCIÓN DE LA CIUDAD DE QUIBDÓ**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ D.C., OCTUBRE DE 2017



Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 2 de 16		

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 16		

1. PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR

Auditoría punto de atención ICETEX de la ciudad de Quibdó.

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar la existencia y estado de los bienes muebles asignados al punto de atención de la ciudad de Quibdó.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el inventario de bienes muebles del punto de atención de la ciudad de Quibdó, de acuerdo con los registros de activos generados por la Coordinación del Grupo Administración de Recursos Físicos.
- Verificar el estado del inmueble, con el fin de detectar deterioro.
- Monitoreo al servicio de atención al usuario del punto de atención.

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 2014. Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- Procedimiento interno ICETEX Manejo de residuos ordinarios, tóneros, reciclables y tecnológicos.
- Procedimiento interno ICETEX Administración de bienes muebles.

5. ALCANCE

Visita al punto de atención de la ciudad de Quibdó, donde se efectuó la verificación de la existencia y estado de los bienes muebles asignados a esa oficina de acuerdo con el inventario suministrado por la Coordinación Grupo Administración de Recursos Físicos y monitoreo al servicio de atención al usuario.

6. SITUACIONES ENCONTRADAS

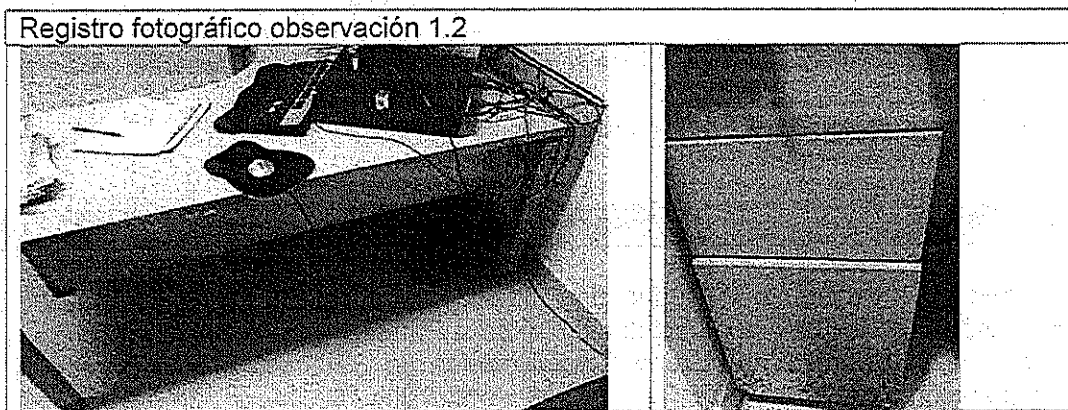
1. Inventario de bienes muebles.

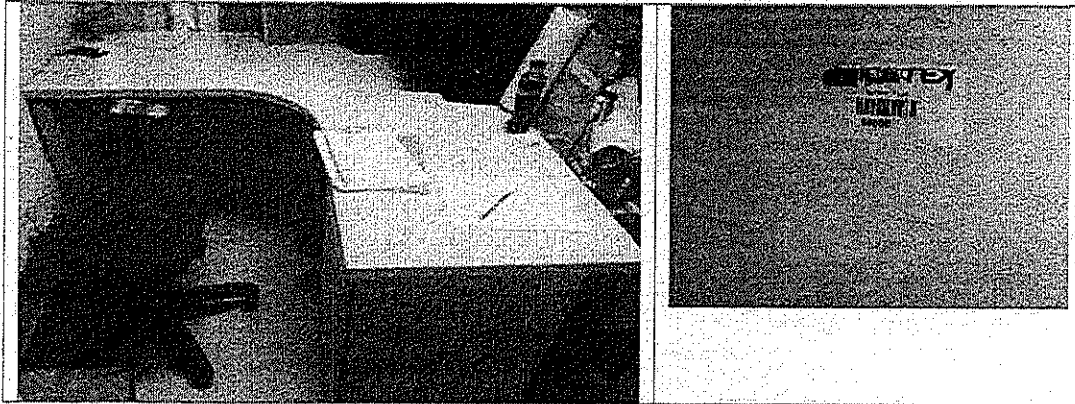
1.1. Elementos registrados en el inventario no encontrados en el punto de atención: En revisión efectuada del inventario de bienes muebles asignados al punto de atención de la ciudad de Quibdó, no se encontraron los bienes detallados a continuación:

Placa	Nombre	Marca	Referencia	Número de serie
54127	Rack de sistemas	-	-	-
58561	Módulo de trabajo tipo 4	Solinoff	-	-
59367	Router	Cisco	2020030	10
59388	Router	Cisco	2020030	11
59417	Router	Cisco	2020030	13
5946-	Extintor	Uniproducos	EXTINTORES	-

Recomendación: se recomienda a la Coordinación Grupo Administración de Recursos Físicos y a la Oficina Asesora Territorial Noroccidente, efectuar las gestiones pertinentes con el fin de ubicar los bienes no encontrados al momento de la visita y aclarar la no existencia de los mismos en el punto de atención.

1.2. Bienes muebles con mismo número de placa: En la revisión efectuada a los bienes muebles de la ciudad de Quibdó se evidenciaron dos módulos de trabajo, identificados con la placa 58560.



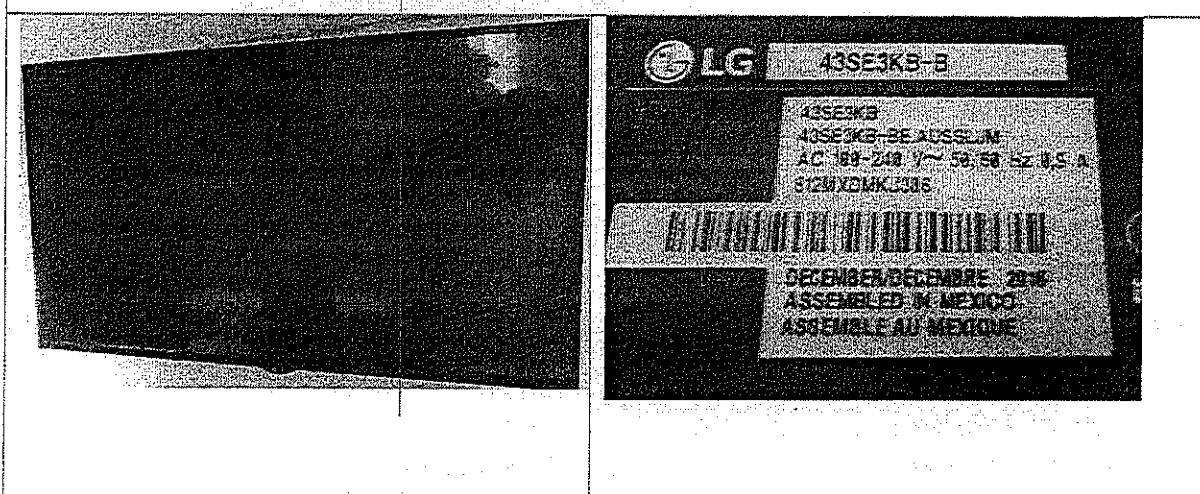


Recomendación: Realizar la respectiva identificación de los muebles y asignar el número de placa correcto.

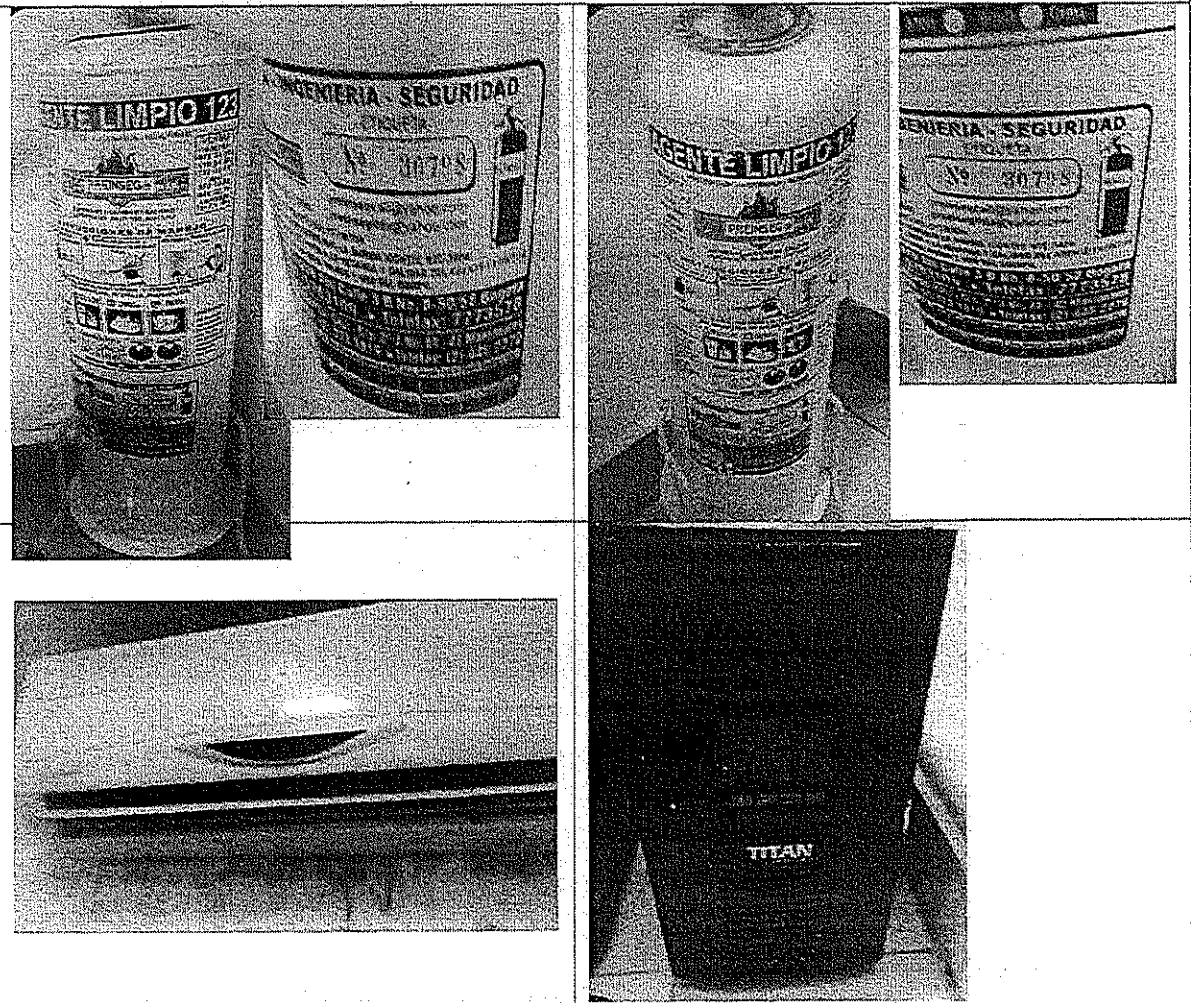
1.3. Bienes en uso sin placa: se evidenció que los elementos relacionados a continuación no poseen placa de identificación y no se encuentran relacionados en el inventario, como se observa en la siguiente ilustración:

Elemento	Marca	Modelo	Referencia
Televisión	LG	43SE3KB	61-2MXDMKJ386
Extintor	Preinseg LTDA.		Etiqueta 30798 - Preinseg LTDA.
Extintor	Preinseg LTDA.		Etiqueta 30797 - Preinseg LTDA.
Aire acondicionado.	N/A	N/A	Ubicado en el Cuarto Técnico de la Sede
Rack de sistemas	N/A	N/A	Color negro
UPS	TITAN	2KVA	

Registro fotográfico observación 1.3.




Registro fotográfico observación 1.3.



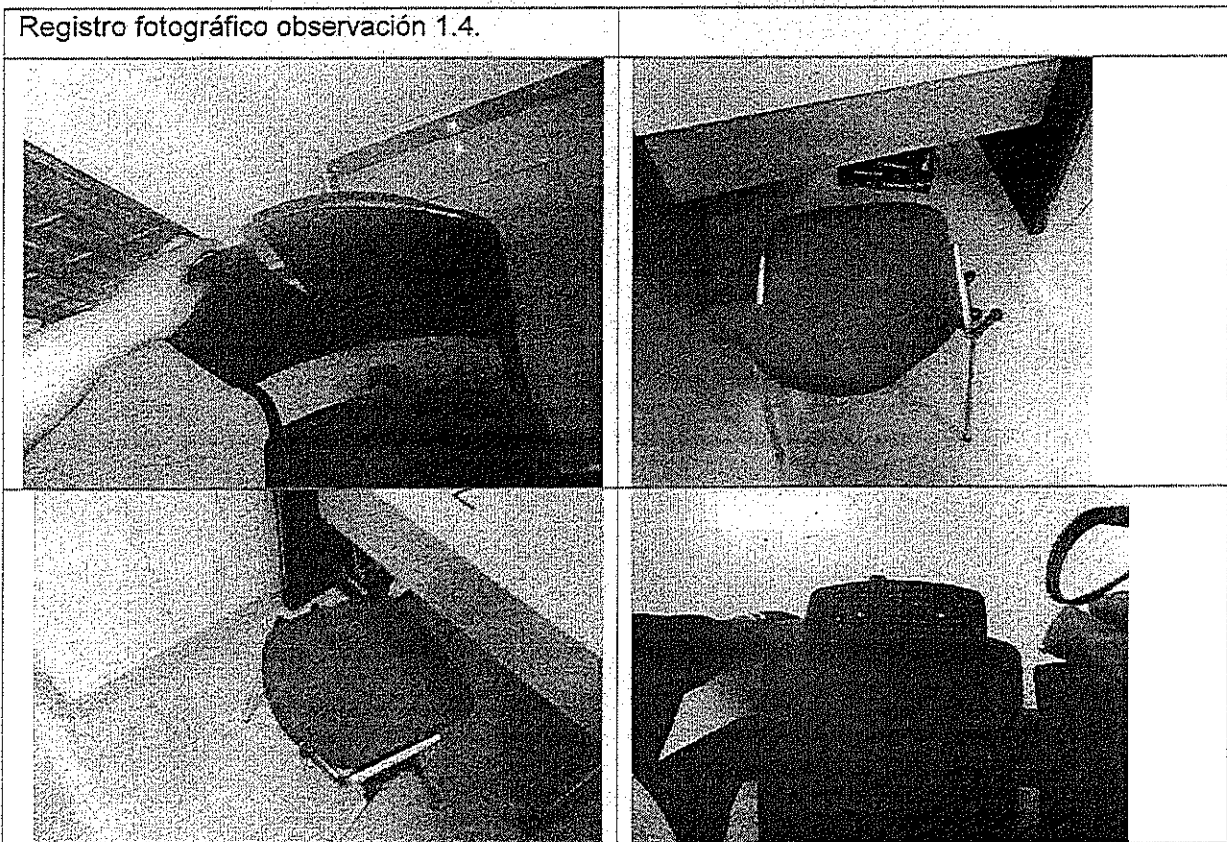
Recomendación: se recomienda a la Coordinación Grupo Administración de Recursos Físicos efectuar las gestiones pertinentes con el fin de realizar la respectiva identificación del bien asignándole un número de placa y registrarlos en el inventario.

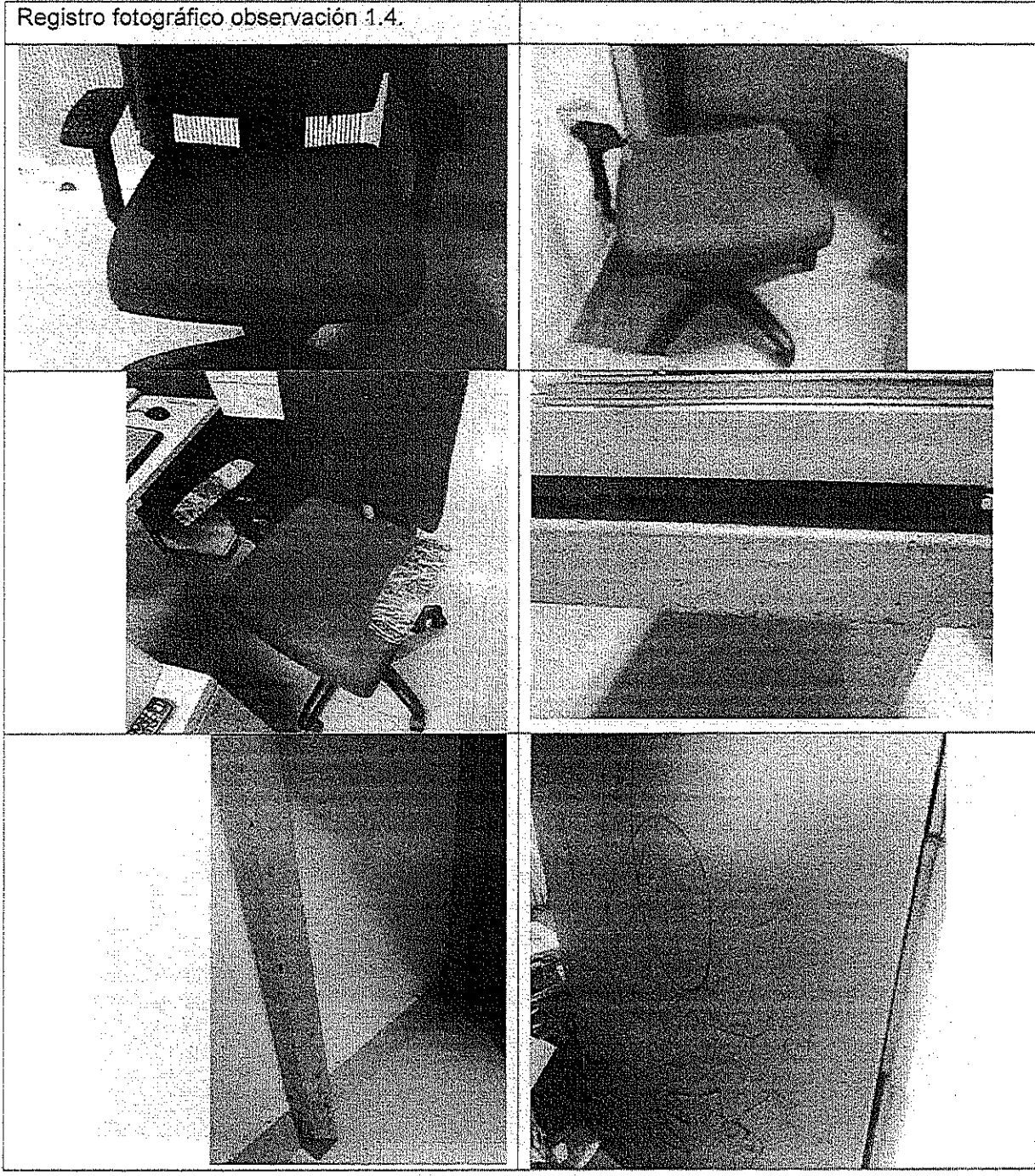
1.4. Bienes en uso, deteriorados y dañados: se encontraron bienes muebles en uso para el servicio de los usuarios y colaboradores del ICETEX dañados y avanzado estado de deterioro.


Placa	Nombre	Marca	Referencia	Observación
46208	Silla para conferencias	-	-	En uso y Dañado
46211	Silla para conferencias	-	-	En uso y Dañado
46212	Silla para conferencias	-	-	En uso y Dañado
58558	Módulo de atención al	Solinoff	-	En uso y deteriorado (Archivador Oxidado)

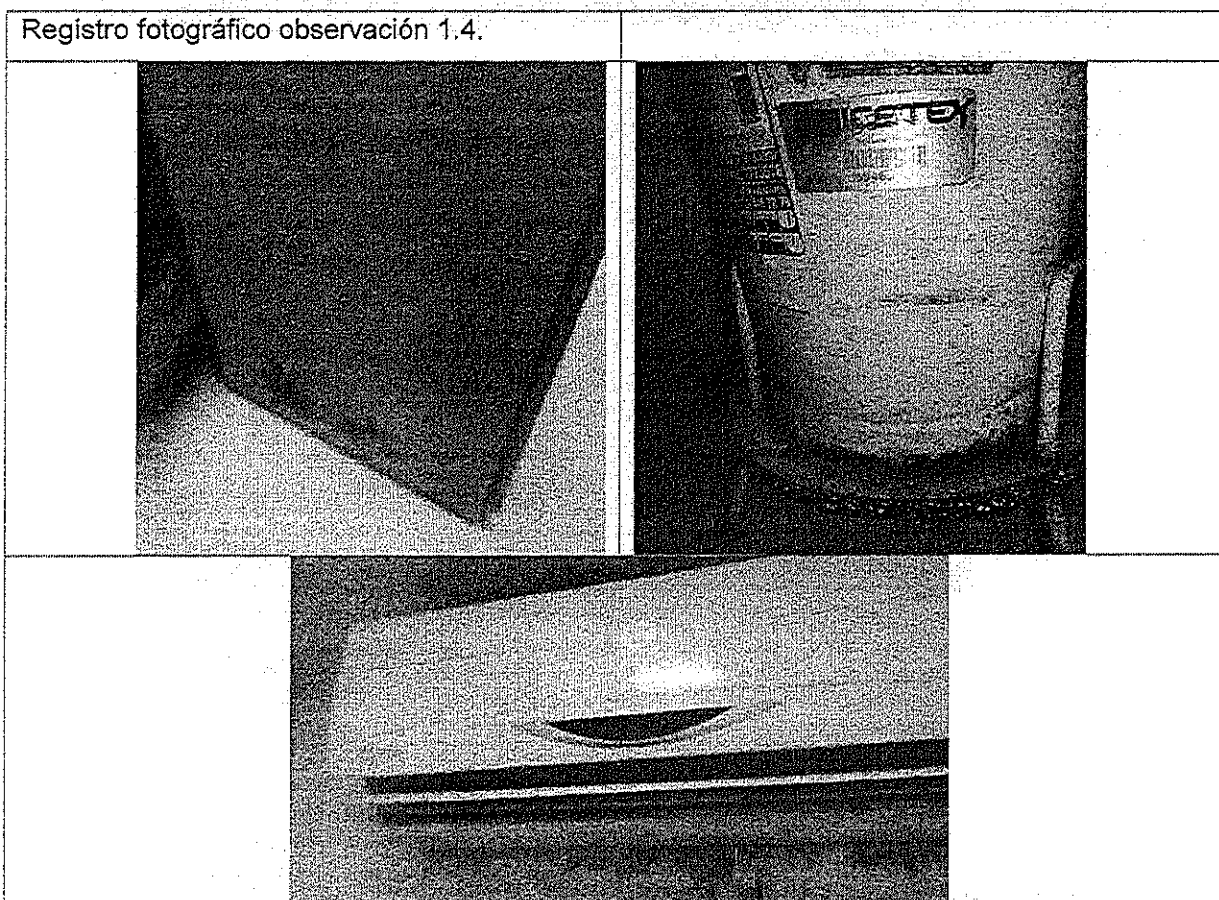
Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 7 de 16		

Placa	Nombre	Marca	Referencia	Observación
	publico			
58559	Módulo de atención al público	Solinoff	-	
58560	Módulo de trabajo tipo 3	Solinoff	-	En uso y deteriorado (archivador Oxidado y rayado)
58562	Silla tandem	Solinoff	-	En uso y Dañado
58564	Silla tipo empleado	Solinoff	-	En uso y Deteriorado
58565	Silla tipo empleado	Solinoff	-	En uso y Deteriorado
58566	Silla tipo empleado	Solinoff	-	En uso y Deteriorado
58567	Silla tipo empleado	Solinoff	-	En uso y Deteriorado
59462	Extintor	Uniproducos	Extintores	En uso y Deteriorado (Oxidado)
N/A	Aire acondicionado.	N/A	N/A	En uso y Deteriorado (humedad en el mueble).






Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 9 de 16		



Tenido en cuenta la novedad presentada el día 24 de octubre de 2017, en donde un grupo de personas en protesta impidió el acceso a la sede de atención al usuario en Quibdó, el señor Willinton Gómez, Representante de Estudiantes del Fondo de Comunidades Negras del Choco, dentro de sus inconformidades, manifestó su malestar con los muebles destinados para la atención de los usuarios, por cuanto las sillas se encuentran dañadas o en avanzado estado de deterioro, observándose en este estado, los siguientes activos; (activos 46208, 46211, 46212 y 58562).

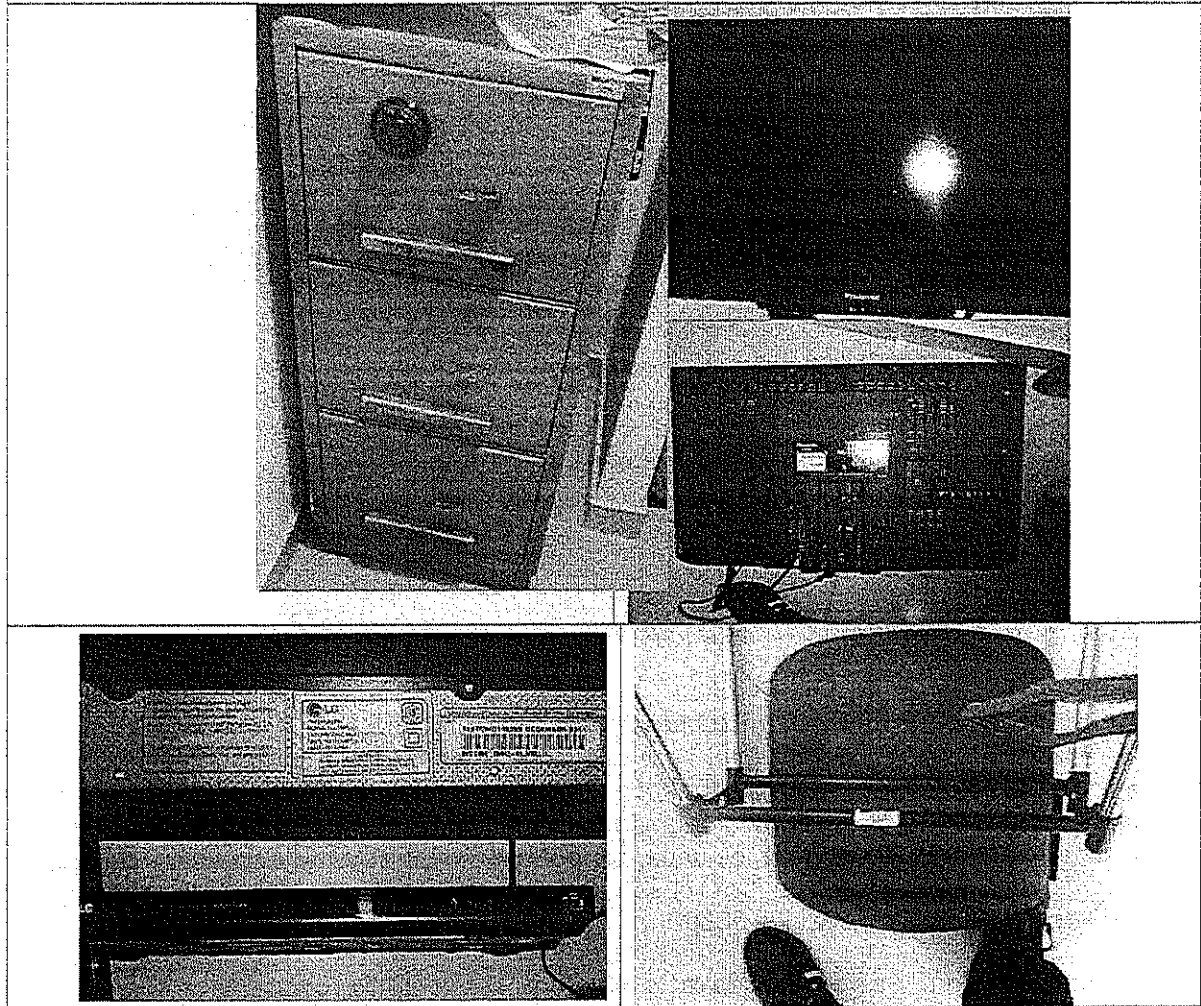
Recomendación: Se recomienda a la Asesora Territorial Noroccidente y Coordinación Grupo Administración de Recursos Físicos, realizar la gestión de cambio de los muebles o reparación si hay lugar.

1.5. Bienes identificados encontrados en desuso y dañados: En la visita al punto de atención de la ciudad de Quibdó, se encontraron bienes en desuso y/o averiados, como se detalla a continuación:

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 10 de 16		


Placa	Nombre	Marca	Referencia	Número de serie
46210	Silla para conferencias	-	-	-
58615	DVD	LG	DV642	112TCWC112289
58616	Televisor	PANASONIC	TC-L32C4Y	EXBA2-2122112
61509	Caja fuerte	-	-	-

Registro fotográfico observación 5



Recomendación: Se recomienda a la Coordinación Grupo Administración de Recursos Físicos y a la Asesora Territorial Noroccidente, gestionar la reparación de los bienes dañados si hay lugar y/o determinar la disposición final de los mismos.


1.6. Elementos sin placa y en desuso: Se encontraron activos en desuso y sin placa de identificación del ICETEX, detallados a continuación:

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 11 de 16		

Nombre	Marca	Referencia	Descripción
Computador Portátil	HP	N/A	N/A
Monitor	HP	V193b	3CQ5480N38
Monitor	HP	V193b	3CQ5480N38
Monitor	HP	V193b	3CQ5480N2K
Rack de sistemas	N/A	N/A	
Elementos Eléctricos	N/A	N/A	Elementos encontrados en el cuarto técnico de la sede.



Recomendación: Se recomienda a la Coordinación del Grupo Administración de Recursos Físicos, realizar la identificación y respectiva disposición final de los mismos.

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 12 de 16		

1.7. Acumulación de baterías: Se evidenció en el cuarto técnico de la sede de Quibdó, acumulación 8 de baterías para UPS usadas Yuasa NPW36-12 como se observa a continuación:

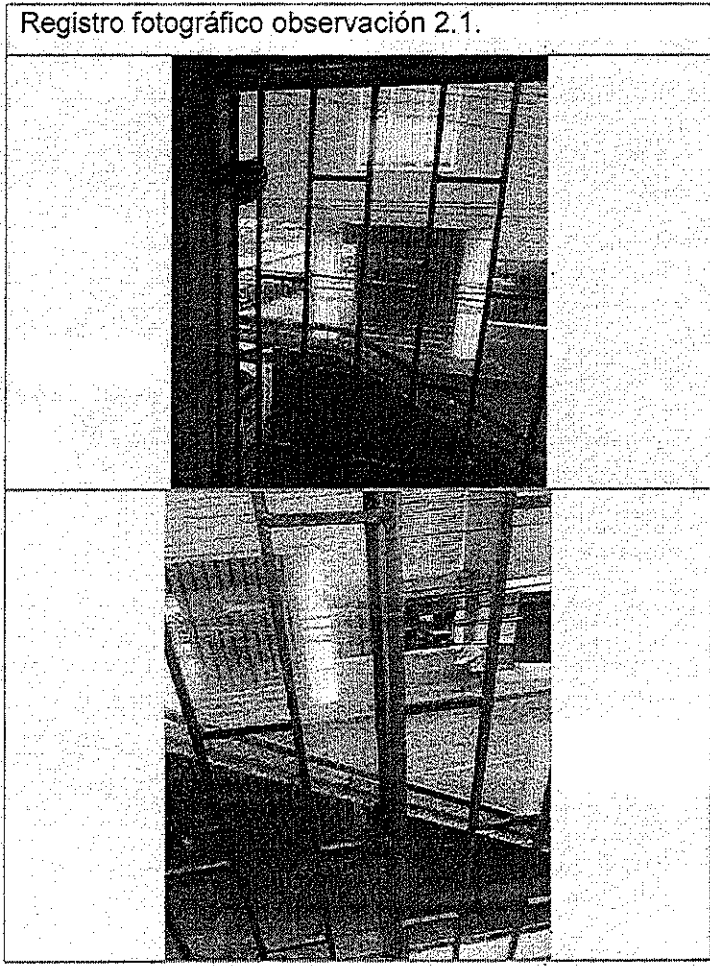


Recomendación: Se recomienda a la Coordinación del Grupo Administración de Recursos Físicos y a la Asesora Territorial Noroccidente, realizar las gestiones correspondientes con el fin de efectuar la disposición final y adecuada de las baterías.

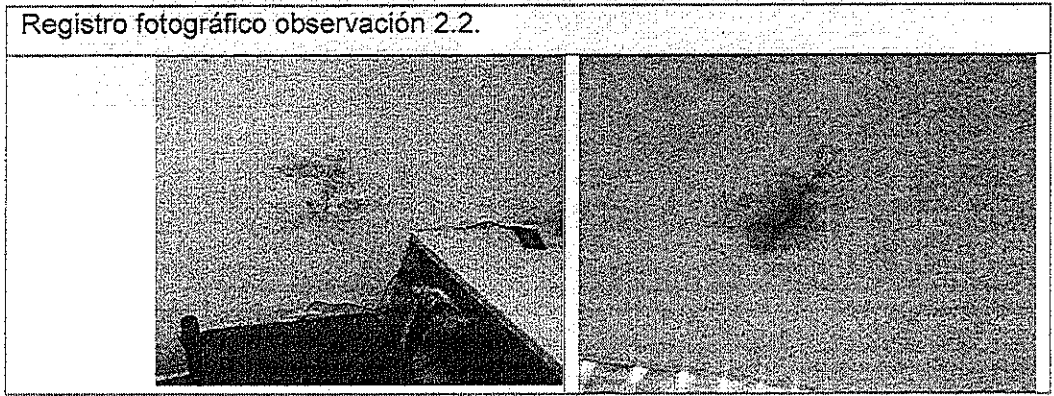
2. Estado del inmueble: en el recorrido efectuado a las instalaciones del punto de atención del municipio de Quibdó, se encontró avanzado deterioro del inmueble como se detalla a continuación:

2.1. Se observaron ventanales flojos en la sala de espera del punto de atención de Quibdó, el cual presenta una probabilidad de accidentes para los usuarios del ICETEX.

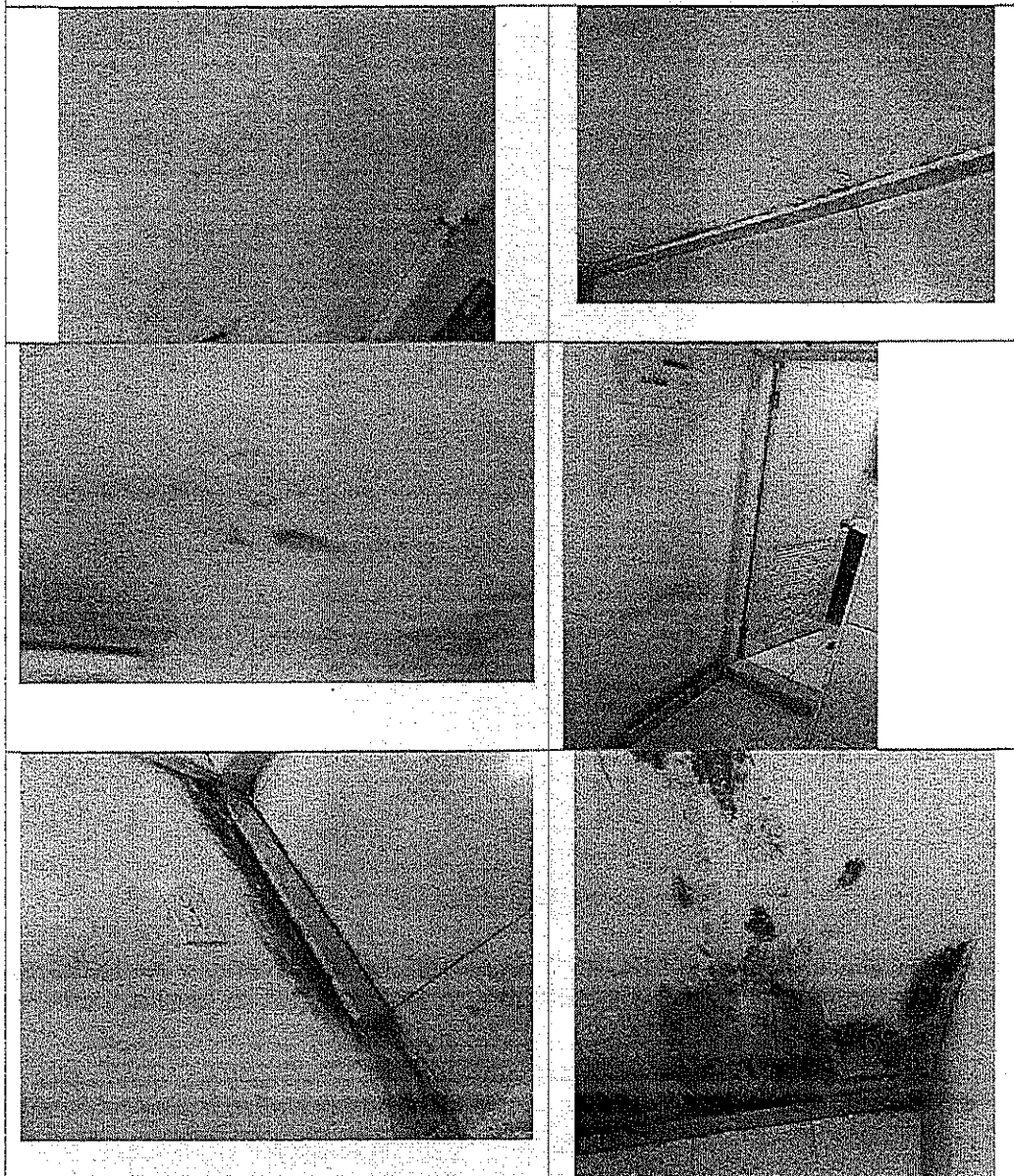


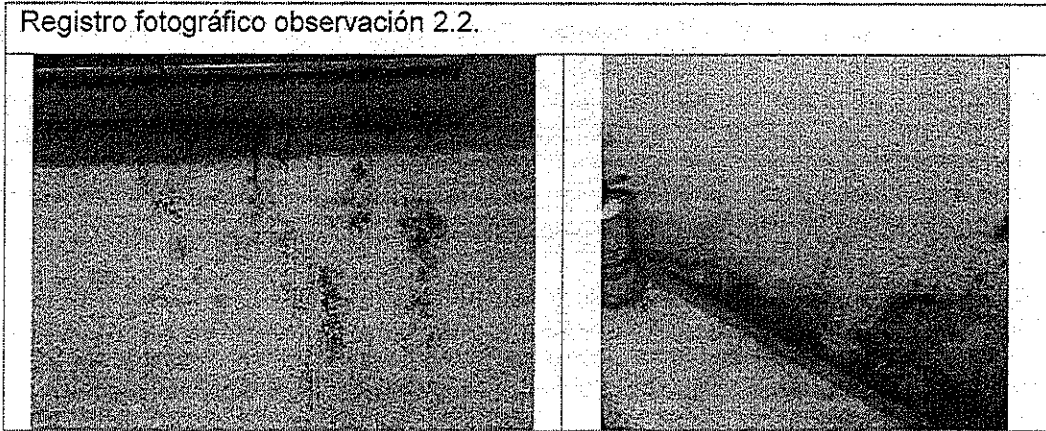


2.2. Se evidenció avanzado deterioro por humedad en las paredes y techo del punto de atención, en la sala de espera, módulos de atención, cuarto técnico, corredor de la cocina, corredor del baño y baño.

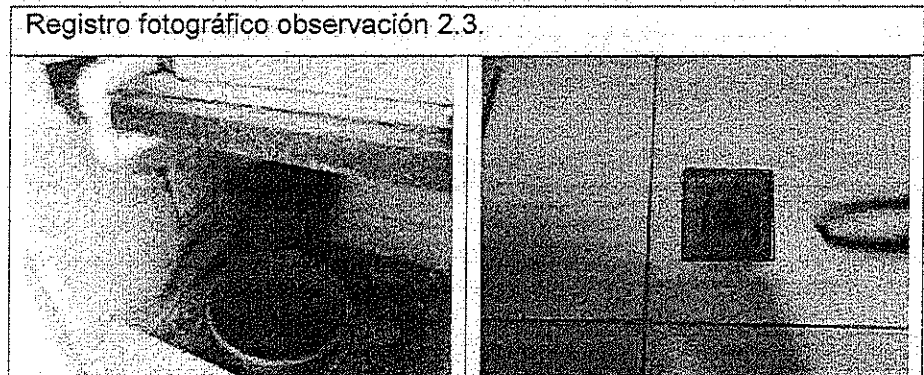


Registro fotográfico observación 2.2.

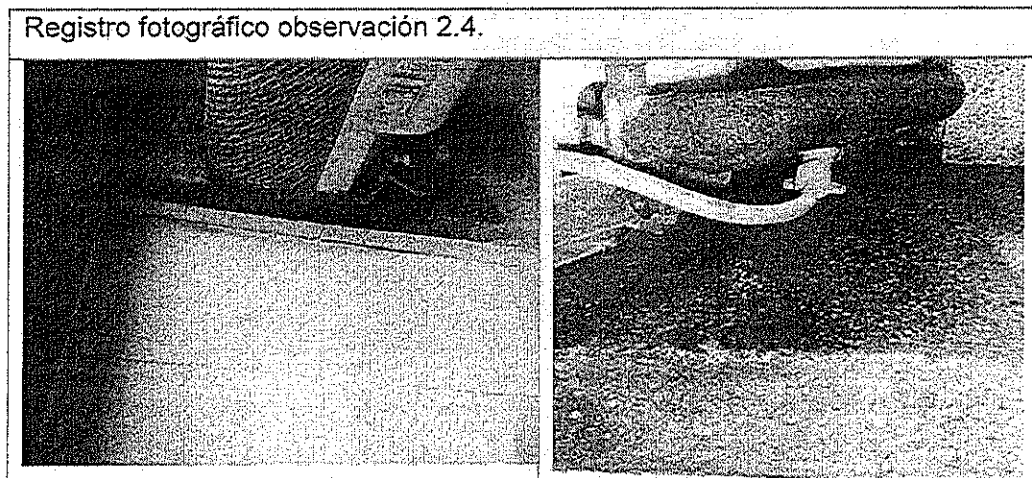





2.3. Se observó desagüe tapado en la parte inferior del cuarto de aire acondicionado y desagüe del baño sin rejilla.



2.4. Se evidenció acumulación de agua en el balcón de la oficina proveniente del ducto del aire acondicionado que se encuentra en el mismo sitio.



Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 16 de 16		

De otra parte, el señor Willinton Gómez, Representante de Estudiantes del Fondo de Comunidades Negras del Chocó, quien el día 24 de octubre de 2017 en la protesta realizada por un grupo de persona que impidió la prestación del servicio del punto de atención, manifestó que la infraestructura de la oficina en temporada de convocatorias y renovaciones no da abasto por la gran afluencia de gente, donde las filas de usuarios salen de la oficina y del edificio, así mismo manifestó que la ubicación de la oficina no permite el acceso a personas en condición de discapacidad.

Recomendación: teniendo en cuenta lo anterior y el proceso de contratación para la adecuación física, eléctrica y dotación con instalación, del nuevo punto de atención del ICETEX ubicado en la carrera 3 no. 28-60 del Municipio de Quibdó (Chocó), se solicita a la Coordinación de Recursos Físicos, informar a esta Oficina, el estado del proceso e indicar la fecha para el traslado de sede.

3. **Monitoreo y prestación del Servicio:** El día 24 de octubre de 2017 se presentó afectación en la prestación del servicio de atención al usuario en la oficina de Quibdó, por cuanto un grupo de personas se encontraban protestando por inconsistencias relacionadas con el Fondos de Comunidades Negras, donde impidieron el acceso a usuarios al punto de atención; por lo que la sede se encontraba cerrada y no había personal del ICETEX ni asesores de la atención al usuario.

Se observó en el punto de atención, donde se vio afectada la prestación del servicio, no se evidenció gestión alguna por parte del ICETEX, con el fin de restablecer el servicio, se solicita a la Oficina Comercial y Mercadeo, Asesora Territorial Noroccidente y Vicepresidencia de Fondos en Administración informar las gestiones realizadas para atender las peticiones de la protesta y restablecer el servicio.

7. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones se formularon en cada una de las observaciones indicadas en el presente informe.

Informe elaborado por: Adrian Felipe Agudelo Sanchez
Informe aprobado por: Luz Alba Sánchez Sánchez