

MEMORANDO
OCI 2600-089 – 19/04/2018

PARA: Dr. JUAN PABLO SIERRA FORERO
Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: Auditoria al Contrato Atención al Usuario

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de sus funciones, dentro de las cuales se encuentra la de evaluación y seguimiento, realizó Auditoría al Contrato de Atención al Usuario, la cual fue desarrollada cumpliendo los criterios de independencia y objetividad atribuibles a la actividad de Auditoría Interna para agregar valor y mejorar los procesos de la Entidad.

Por lo anterior atentamente remito el documento con el resultado de la auditoría, el cual fue socializado, el 13 de abril del presente, con el doctor Juan Pablo Sierra F, Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo, el doctor Manuel Lozano C, Coordinador Grupo de Servicios, y las doctoras Julie Umaña G. y Sandra Gonzalez R., funcionarias de la mencionada Oficina.

Teniendo en cuenta lo descrito en el informe, atentamente se solicita diligenciar el plan de mejoramiento adjunto con base en las observaciones presentadas y remitirlo a esta Oficina a más tardar el 15 de mayo de 2018.


Cordialmente,


LUZ ALBA SANCHEZ SANCHEZ

Anexos. Informe de Auditoría (8) folios.
Plan de mejoramiento (1) Folio

C.C. Dr. Manuel Alberto Lozano C.




Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 1 de 8		

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	05/04/2018
-------------------------------------	-------------------


PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR	CONTRATO ATENCIÓN AL USUARIO
OBJETIVO DE LA AUDITORIA:	Verificar el cumplimiento, de manera aleatoria, de las obligaciones relacionadas con el Contrato de Atención al Usuario.
ALCANCE DE LA AUDITORIA:	Verificar y analizar de manera aleatoria los aspectos relacionados con las actividades contenidas en el Contrato de Prestación de Servicios 2016 – 0209 de 2016 y Otro si de noviembre 2 de 2017 cuyo objeto es "Prestar el servicio integral de atención al usuario ICETEX a nivel nacional, con un modelo de servicio que incorpore innovación técnica y tecnológica en todos los canales y puntos de contacto con la Entidad", con el fin de rendir un informe con recomendaciones.
CRITERIOS DE LA AUDITORIA:	Manual de Contratación del Icetex Acuerdo No. 065 de diciembre 16 de 2015 Resolución 1071 de 2013 de 26 de diciembre de 2013. Contrato de Prestación de Servicios 2016-0209 de mayo 20 de 2016 Anexo Técnico del Contrato de 2016-0209 de mayo 20 de 2016. Resolución 941 de junio 9 de 2016. Modelo Estándar de Control Interno – Decreto 1499 de mayo de 2017. Plan de Mejoramiento auditoría contrato de atención al usuario 2016. Otro si del Contrato, 2016-0209 de mayo 20 de 2016, firmado el 2 de noviembre de 2017.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Criterio de auditoría	Observación OCI	Recomendación OCI
Revisar el cumplimiento del Plan de Mejoramiento de diciembre 14 de 2016. Observación No.7. Memorando Secretaría General que nombra el Comité de Supervisión y señala los documentos que sirven de soporte para la respectiva orden de pago, y le señala las competencias y actividades que deben cumplir los supervisores.	Se observó que a la fecha no se ha cumplido con el informe que debe rendir el Director de Tecnología, el cual se encuentra relacionado como documento necesario para generar la orden de pago, señalado en el numeral 1 del memorando suscrito por la Secretaría General, que determina que la supervisión del contrato será ejercida por un comité, fijando responsabilidades a	Se recomienda a la OCM dar cumplimiento con los informes necesarios para realizar el pago de las facturas al contratista, ya que a la fecha se ha omitido esta responsabilidad. Teniendo en consideración que el contrato tiene un alto contenido de utilización de

Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 2 de 8		


<p>Lo anterior en virtud de la Resolución 1071 de 2013, modificada por la Resolución 941 de 2016.</p>	<p>la Oficina Comercial y de Mercadeo, a los Coordinadores de los Grupos de trabajo de la citada Oficina, a los Asesores Comerciales Territoriales y a la Dirección de Tecnología. (Prueba documental obra en los papeles de trabajo).</p>	<p>herramientas tecnológicas, se recomienda contar con el respectivo informe de supervisión de la Dirección de Tecnología.</p>
<p>Revisar el cumplimiento del Plan de Mejoramiento de diciembre 14 de 2016. Observación No 8. Anexo técnico del contrato 2016-209, folio 13, que trata sobre los informes que hacen parte integral para el pago de la facturación, previa verificación, análisis y aprobación por parte del supervisor o interventor del contrato.</p>	<p>A la fecha de la realización de la Auditoría se observó que, en el informe de supervisión del contrato, firmado por el jefe de la Oficina Comercial y Mercadeo y las coordinadoras del área, se relacionan únicamente los informes de los Asesores Territoriales, sin mencionar las actividades verificadas y analizadas por los demás supervisores para realizar el respectivo pago.</p>	<p>Se recomienda a la Oficina Comercial y Mercadeo incluir en la certificación las actividades que como supervisor revisó y analizó para avalar el pago de las facturas al contratista en cumplimiento de las obligaciones contenidas en la actividad contractual.</p>
<p>Verificar el valor y la forma de pago del Contrato 2016-209, de acuerdo con las cláusulas tercera: VALOR, cuarta: FORMA DE PAGO; Parágrafos 1º, 2º y 3º y lo señalado en los folios 43 y 44 del Anexo Técnico, el cual hace referencia a: NIVELES DE SERVICIO QUE DEBE CUMPLIR EL CONTRATISTA. (Penalizaciones o descuentos)</p>	<p>Se observó que para la vigencia 2016 se tenía presupuestado como pago del contrato la suma de \$4.077.411.106; sin embargo, al efectuar la verificación del valor ejecutado, con las órdenes de pago, facturación y demás documentos soporte se evidenció que el monto cancelado por el mencionado período ascendió a \$4.824.017.367; es decir un mayor valor de \$746.606.261. Así mismo para la vigencia de 2017 el valor presupuestado ascendía a la suma de \$8.247.102.097; sin embargo, en el mes de octubre se había cancelado la suma de \$8.839.287.754, es decir un monto superior al presupuestado para ese periodo de \$592.185.657. Cabe precisar que las facturas, excedían el presupuesto de la vigencia 2016, las cuales se presentaron en enero de 2017, al igual que lo correspondiente a los servicios prestados hasta el mes de octubre de 2017, las cuales excedían igualmente el presupuesto y fueron presentadas con posterioridad a la firma del Otro Si (suscrito el 2 de noviembre</p>	<p>Se recomienda a la OCM, tener en cuenta la normatividad vigente en materia contractual y presupuestal en razón a que no se evidencia una correcta supervisión en la ejecución del contrato, al no tener en cuenta el Principio de Planeación, alterándose el presupuesto y la prestación del cumplimiento de las obligaciones contratadas.</p> <p>Adicionalmente se observa que en el expediente no figura justificación legal ni soportes documentales que sustenten los pagos realizados en exceso en estos periodos.</p> <p>Tratándose de recursos públicos se solicita a la OCM y al Grupo de Presupuesto de la VF, informar a esta Oficina de manera detallada, las razones que les asistieron para autorizar el pago de éstos recursos.</p>

Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 3 de 8		


	<p>de 2017), para que el sistema habilitara el respectivo pago. De lo anterior llama la atención que el Grupo de Presupuesto no hubiera efectuado ninguna observación teniendo en cuenta que en el concepto de la orden de pago hacía referencia a los meses anteriores y que en ese momento no contaban con los recursos necesarios para cubrir la factura.</p>	
	<p>Al revisar y verificar las órdenes de pago y la facturación se observó que las penalizaciones (descuentos) no se están calculando como lo establece el contrato y el anexo técnico, el cual señala que deben ser liquidadas sobre el valor de la factura. La modificación en la forma de liquidar las penalizaciones, se efectuó a través del memorando 20161065684-E, del 30 de noviembre de 2016, suscrito por la Jefe de la Oficina Comercial y Mercadeo de la época, en lo que se observa un posible perjuicio a los intereses de la Entidad, en razón a que se cambia la metodología de medición para todos los canales modificando las condiciones contractuales lo que significó que por este concepto se hayan dejado de descontar por penalizaciones la suma de \$266.399.896, por el año 2016 y \$514.761.948 por el año 2017, para un total de \$781.161.844. (Prueba documental obra en los papeles de trabajo).</p>	<p>Se recomienda a la OCM, tener en cuenta la normatividad vigente en materia contractual y presupuestal pues se evidencia el no cumplimiento de lo establecido en el Manual de Contratación de la Entidad, por cuanto, se realizaron modificaciones al contrato mediante el citado Memorando desconociendo lo señalado en el numeral 9.6 que reza: (...) "...9.6 Modificaciones Contractuales – Otrosíes. <u>"Ante cualquier situación que afecte la ejecución del contrato y que sea susceptible a cualquier tipo de modificación, deberá el Supervisor del contrato solicitar ante la correspondiente Dependencia Ordenadora del Gasto la elaboración del documento respectivo, el cual deberá señalar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Las razones técnicas, sociales, financieras o de cualquiera otra índole, que originan la modificación, ✓ El análisis de conveniencia del cambio, así como sus consecuencias frente a la ecuación económica del contrato y, ✓ Su plazo de ejecución (si hay lugar). <p>"Para la elaboración de este</p>

		<p>documento se tomará el sustento realizado por escrito por el Supervisor o Interventor, el cual deberá indicar de manera clara y precisa las razones que dieron origen a la misma, así como la justificación para realizarla. Toda modificación contractual tendrá que ser revisada y aprobada por el Comité de Adquisiciones.</p> <p>Por lo anterior requiere esta Oficina nos indiquen los hechos por los cuales no se dio cumplimiento a la norma citada, se determinen las responsabilidades y de ser necesario solicitar la devolución de los recursos.</p>
	<p>Se observó que el procedimiento mediante el cual se modificó la forma de calcular las penalizaciones (descuentos), previstas en el contrato y en el anexo técnico, a través del memorando 20161065684-E, no fue el adecuado, teniendo en cuenta que se debió haber efectuado un "Otro Si o Modificatorio", a la cláusula relacionado con este aspecto. Lo anterior teniendo en cuenta la solemnidad que caracteriza a los contratos estatales, acorde con la legislación que regula esta materia, es decir; la modificación respecto de un acuerdo de voluntades que consta por escrito en el que debe surtir el mismo proceso que se dio para su constitución, dado que el acuerdo modificatorio está tomando el lugar del acuerdo originario y la solemnidad que se predica legalmente del segundo ha de ser exigida para el reconocimiento de eficacia, existencia y validez del primero.</p>	<p>Se recomienda a la OCM, tener en cuenta la normatividad vigente en materia contractual y presupuestal pues se evidencia el no cumplimiento de lo establecido en el Manual de Contratación de la Entidad, por cuanto, se realizaron modificaciones al contrato mediante el citado Memorando desconociendo lo señalado en el numeral 9.6 que reza: (...) <i>"...9.6 Modificaciones Contractuales – Otro sí es:</i> "Ante cualquier situación que afecte la ejecución del contrato y que sea susceptible a cualquier tipo de modificación, deberá el Supervisor del contrato solicitar ante la correspondiente Dependencia Ordenadora del Gasto la elaboración del documento respectivo, el cual deberá señalar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Las razones técnicas, sociales, financieras o de cualquiera otra índole, que originan la modificación,

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ El análisis de conveniencia del cambio, así como sus consecuencias frente a la ecuación económica del contrato y, ✓ Su plazo de ejecución (si hay lugar). <p>“Para la elaboración de este documento se tomará el sustento realizado por escrito por el Supervisor o Interventor, el cual deberá indicar de manera clara y precisa las razones que dieron origen a la misma, así como la justificación para realizarla.</p>
	<p>Se observó que en la Orden de Pago OP 2016-32327 del 24/11/2016, factura No. 11908 se incluyen conceptos que no se encontraban contemplados en el contrato y sin embargo son autorizados para su cancelación por la Jefatura de la Oficina Comercial y Mercadeo; tales como: <i>Apoyo de personal \$32.165.550, Digiturno jornada de normalización \$36.464.387 y Viáticos \$40.800.000.</i> Lo mismo ocurre con la OP 2016-498 factura 12157, correspondiente al mes de noviembre de 2016 en el que se incluye el cobro de horas extras fines de semana Contac Center por \$35.487.075, concepto que no se encuentra establecido en el contrato, sin embargo, fue cancelado.</p>	<p>Se recomienda a la OCM, tener en cuenta la normatividad vigente en materia contractual y presupuestal.</p> <p>Tratándose de recursos públicos se recomienda a la OCM, informar a esta Oficina de manera detallada, las razones que le asistieron al Supervisor del Contrato, para autorizar el pago por estos conceptos y de ser necesario solicitar la devolución de los recursos, determinando las responsabilidades.</p>
<p>Verificar y revisar la justificación al Otro Si del contrato 2016-209 en el que se adicionaron \$3.797.988.649.</p>	<p>Se observó que en los folios 3 y 4 de la justificación y el Otro Si, respectivamente, se efectúa análisis, por parte de la OCM del incremento de las operaciones por canales del año 2016, con respecto a lo corrido de 2017, que hasta el mes de agosto ya se encontraba por el orden del 81%. Con base en lo anterior presentan un cuadro comparativo, que no contiene la</p>	<p>Se recomienda a la OCM presentar el análisis detallado con la suficiente información con la que se pueda evidenciar y justificar las cifras que se presentan en el Otro si enunciado, toda vez que no se observa un análisis, con las razones técnicas, sociales, financieras o de cualquiera otra índole, que originaron la</p>

Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 6 de 8		

	<p>información suficientemente detallada, que evidencie y justifique el incremento en los costos, como se afirma en el documento, en un 33% y sobre este análisis la OCM realiza una proyección para los dos meses que restan para finalizar el año por un valor de 2.701.544.782. (33% más de los 8.247.102.097 que se debía ejecutar en 2017).</p>	<p>modificación, e igualmente no se evidencia el análisis de conveniencia del cambio, así como sus consecuencias frente a la ecuación económica del contrato.</p>
	<p>Se observó que en el "Otro si" del contrato se incluyen servicios adicionales por valor de \$785.052,294; sin embargo al verificar y analizar con la documentación contractual se encontró que en lo relacionado con Atención Grandes Clientes, éstas responsabilidades ya se encontraban contenidas en el Anexo técnico en los folios 5, 24, 39 y 45, que señalan que el contratista debe cumplir con las metas propuestas a los niveles de servicio, de acuerdo con su propuesta de mejora y por la cual obtuvo puntaje. Por otra parte, se observó que se planteó un servicio adicional relacionado con; "Agilizadores expertos en áreas misionales"; sin embargo, se encontró que en la Orden de Pago No. 498 del 27 de enero de 2017, factura 12157, correspondiente al mes de noviembre de 2016, se cancela la suma de \$28.396.251 por este concepto; observándose que el Otro si, se firma hasta el 2 de noviembre de 2017, es decir por éste concepto ya se había cancelado una factura.</p>	<p>Se recomienda a la OCM realizar un análisis detallado con la suficiente información con la que se pueda evidenciar y justificar las cifras que se presentan.</p> <p>Se recomienda a la OCM observar las cláusulas contractuales y la legislación vigente en esta materia.</p> <p>Tratándose de recursos públicos se recomienda a la OCM, informar a esta Oficina de manera detallada por qué razón y basándose en qué disposición autorizó el pago por estos conceptos y de ser necesario solicitar la devolución de estos recursos y determinar responsabilidades.</p>
	<p>Así se observó que en el "Otro si", suscrito el 2 de noviembre de 2017, se incluye otro valor adicional por servicios: "Incidentes de servicio de Oficinas a nivel nacional", sin embargo, ya en la Orden de pago 2567 del 21 de abril de 2017; factura No. 12368 correspondiente a los servicios de marzo del mismo año, se incluye</p>	<p>Se recomienda a la OCM observar las cláusulas contractuales y la legislación vigente en esta materia.</p> <p>Tratándose de recursos públicos se recomienda a la OCM, informar a esta Oficina de manera detallada, la razón por la cual se autorizó el pago por estos conceptos y de ser</p>


Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 8 de 8		

	encuentra vacía, es decir que aparentemente se asignaban estos casos únicamente con el usuario y la contraseña de la funcionaria.	
--	---	--

Se recomienda a la OCM, solicitar la revisión de la delegación de la supervisión del contrato, según lo establecido en la Resolución 1071 de 2013, numeral 2º del artículo decimo, en cabeza del Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo, la facultad de actuar como ordenador del gasto y/o la supervisión del contrato de Atención del Usuario. Dado que no hay claridad con lo estipulado en la Resolución 0941 del 2016, en su artículo 1º, que modifica los numerales 10 y 11 de la Resolución 1071 de 2013, en el que se está delegando a la Secretaria General la facultad de expedir actos administrativos en los procesos contractuales del Icetex y demás actuaciones derivadas de los mismos.

Informe elaborado por: Luis Francisco Santos Corredor

Informe aprobado por: Luz Alba Sánchez Sánchez

Código: F180	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	
Versión: 2		
Fecha: 08/03/2018		
Página 7 de 8		

	<p>por Novedades de atención la suma de \$442.310. Cabe precisar que ésta contingencia se encontraba prevista, en los folios 31 y 32 del Anexo Técnico, el cual entre otros, señala lo siguiente:... el contratista debe garantizar la continuidad del servicio mediante los planes de contingencia para interrupciones asociadas con el lugar de trabajo (instalaciones, suministro de servicios públicos), software, hardware, comunicaciones y seguridad.</p>	<p>necesario solicitar la devolución de estos recursos y determinar responsabilidades.</p>
<p>Verificar la queja interpuesta por la funcionaria Mery Bolaños relacionada con la asignación de casos de atención al usuario con su contraseña, a través del CRM Cosmos, sin su autorización ni conocimiento.</p>	<p>En revisión realizada, in situ, con el Ingeniero de Sistemas de la Oficina de Control Interno se observó que:</p> <ul style="list-style-type: none"> -El sistema CRM COSMOS no cuenta con un registro de auditoría que permita identificar la estación de trabajo desde la cual un determinado usuario se conecta. - El sistema CRM COSMOS permite iniciar múltiples sesiones desde diferentes estaciones de trabajo, lo cual se soporta en el hecho de que el usuario administrador cambia la contraseña de red, la cual por defecto permite ingresar al aplicativo CRM y aun así se evidenció otra conexión con la misma identificación de usuario, conectado desde otra estación de trabajo. - Lo anterior constituye un riesgo para la integridad de la información de la base de datos del sistema CRM, teniendo en cuenta que con el usuario administrador funcional se asignaron casos, actividad que no están en cabeza de los funcionarios de la OCM. Esta situación se está presentando desde el 17 de agosto de 2016, incluso durante el período en que la funcionaria se encontraba en vacaciones. <p>A la fecha no se ha dado respuesta a la funcionaria sobre este caso por parte del Outsourcing. Actualmente esta bandeja se</p>	<p>Se recomienda a la OCM, junto con el contratista realizar las indagaciones pertinentes para determinar la IP desde donde se ejecutaron las transacciones con el fin de aclarar lo sucedido y adicionalmente determinar logs de auditoría con el fin de ejercer y reforzar los controles para evitar que esta situación se presente nuevamente.</p>

Código: F263

Versión: 1

Fecha: 02/04/2014

Página 1 de 1

PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIAS DE GESTIÓN



AREA : JEFE OFICINA COMERCIAL Y DE MERCADERO FECHA DILIGENCIAMIENTO FORMATO: _____

PROCEDIMIENTO	HALLAZGO/OBSERVACION	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	FECHA DE INICIO DE LA ACCIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE
	<p>Se observó que a la fecha no se ha cumplido con el informe que debe rendir el Director de Tecnología, el cual se encuentra relacionado como documento necesario para generar la orden de pago, señalado en el numeral 1 del memorando suscrito por la Secretaría General, que determina que la supervisión del contrato será ejercida por un comité, fijando responsabilidades a la Oficina Comercial y de Mercadeo, a los Coordinadores de los Grupos de trabajo de la citada Oficina, a los Asesores Comerciales Territoriales y a la Dirección de Tecnología.</p> <p>A la fecha de la realización de la Auditoría se observó que, en el informe de supervisión del contrato, firmado por el jefe de la Oficina Comercial y Mercadeo y las coordinadoras del área, se relacionan únicamente los informes de los Asesores Territoriales, sin mencionar las actividades verificadas y analizadas por los demás supervisores para realizar el respectivo pago.</p>				
	<p>Se observó que para la vigencia 2016 se tenía presupuestado como pago del contrato la suma de \$4.077.411.106; sin embargo, al efectuar la verificación del valor ejecutado, con las órdenes de pago, facturación y demás documentos soporte se evidenció que el monto cancelado por el mencionado período ascendió a \$4.824.017.367; es decir un mayor valor de \$746.606.261. Así mismo para la vigencia de 2017 el valor presupuestado ascendía a la suma de \$8.247.102.097; sin embargo, en el mes de octubre se había cancelado la suma de \$8.839.287.754, es decir un monto superior al presupuestado para ese período de \$592.185.657. Se observó que para la vigencia 2016 se tenía presupuestado como pago del contrato la suma de \$4.077.411.106; sin embargo, al efectuar la verificación del valor ejecutado, con las órdenes de pago, facturación y demás documentos soporte se evidenció que el monto cancelado por el mencionado período ascendió a \$4.824.017.367; es decir un mayor valor de \$746.606.261. Así mismo para la vigencia de octubre se había cancelado la suma de \$8.839.287.754, es decir un monto superior al presupuestado para ese período de \$592.185.657.</p> <p>Cabe precisar que las facturas, excedían el presupuesto de la vigencia 2016, las cuales se presentaron en enero de 2017, al igual que lo correspondiente a los servicios prestados hasta el mes de octubre de 2017, las cuales excedían igualmente el presupuesto y fueron presentadas con posterioridad a la firma del Ofro Si (suscrito el 2 de noviembre de 2017), para que el sistema habilitara el respectivo pago. De lo anterior llama la atención que el Grupo de Presupuesto no hubiera efectuado ninguna observación teniendo en cuenta que en el concepto de la orden de pago hacía referencia a los meses anteriores y que en ese momento no contaban con los recursos necesarios para cubrir la factura.</p>				
	<p>Al revisar y verificar las órdenes de pago y la facturación se observó que las penalizaciones (descuentos) no se están calculando como lo establece el contrato y el anexo técnico, el cual señala que deben ser liquidadas sobre el valor de la factura. La modificación en la forma de liquidar las penalizaciones, se efectuó a través del memorando 20161065684-E, del 30 de noviembre de 2016, suscrito por la Jefe de la Oficina Comercial y Mercadeo de la época, en lo que se observa un posible perjuicio a los intereses de la Entidad, en razón a que se cambia la metodología de medición para todos los canales modificando las condiciones contractuales lo que significó que por este concepto se hayan dejado de descontar por penalizaciones la suma de \$266.399.896, por el año 2016 y \$514.761.948 por el año 2017, para un total de \$781.161.844. (Prueba documental obra en los papeles de trabajo).</p>				

<p>Se observó que el procedimiento mediante el cual se modificó la forma de calcular las penalizaciones (descuentos), previstas en el contrato y en el anexo técnico, a través del memorando 20161086684-E, no fue el adecuado, teniendo en cuenta que se debió haber efectuado un "Otro Si o Modificador", a la cláusula relacionado con este aspecto. Lo anterior teniendo en cuenta la solemnidad que caracteriza a los contratos estatales, acorde con la legislación que regula esta materia, es decir, la modificación respecto de un acuerdo de voluntades que consta por escrito en el que debe surtir el mismo proceso que se dio para su constitución, dado que el acuerdo modificador está tomando el lugar del acuerdo originario y la solemnidad que se predica legalmente del segundo ha de ser exigida para el reconocimiento de eficacia, existencia y validez del primero.</p>	<p>Se observó que en la Orden de Pago OP 2016-32327 del 24/11/2016, factura No. 11808 se incluyen conceptos que no se encontraban contemplados en el contrato y sin embargo son autorizados para su cancelación por la Jefatura de la Oficina Comercial y Mercadeo, tales como: Apoyo de personal \$32.165.550, Digiurno Jornada de normalización \$36.464.367 y Viáticos \$40.800.000. Lo mismo ocurre con la OP 2016-498 factura 12157, correspondiente al mes de noviembre de 2016 en el que se incluye el cobro de horas extras fines de semana Contac Center por \$35.487.075, concepto que no se encuentra establecido en el contrato, sin embargo, fue cancelado.</p>	<p>Se observó que en los folios 3 y 4 de la Justificación y el Otro Si, respectivamente, se efectúa análisis, por parte de la OCM del incremento de las operaciones por canales del año 2016, con respecto a lo corrido de 2017, que hasta el mes de agosto ya se encontraba por el orden del 81%. Con base en lo anterior presentan un cuadro comparativo, que no contiene la información suficientemente detallada, que evidencia y justifique el incremento en los costos, como se afirma en el documento, en un 33% y sobre este análisis la OCM realiza una proyección para los dos meses que restan para finalizar el año por un valor de 2.701.544.782, (33% más de los \$247.102.097 que se debía ejecutar en 2017).</p>	<p>Se observó que en el "Otro si" del contrato se incluyen servicios adicionales por valor de \$785.052,294; sin embargo al verificar y analizar con la documentación contractual se encontró que en lo relacionado con Atención Grandes Clientes, estas responsabilidades ya se encuentran contenidas en el Anexo técnico en los folios 5, 24, 39 y 46, que señalan que el contratista debe cumplir con las metas propuestas a los niveles de servicio de acuerdo con su propuesta de mejora y por la cual obtuvo puntaje. Por otra parte, se observó que se planteó un servicio adicional relacionado con, "Agilizadores expertos en áreas misionales"; sin embargo, se encontró que en la Orden de Pago No. 498 del 27 de enero de 2017, factura 12157, correspondiente al mes de noviembre de 2016, se cancela la suma de \$28.396.251 por este concepto; observándose que el Otro sí, se firma hasta el 2 de noviembre de 2017, es decir por éste concepto ya se había cancelado una factura.</p>	<p>Así se observó que en el "Otro sí", suscrito el 2 de noviembre de 2017, se incluye otro valor adicional por servicios: "Incidentes de servicio de Oficinas a nivel nacional", sin embargo, ya en la Orden de pago 2567 del 21 de abril de 2017; factura No. 12368 correspondiente a los servicios de marzo del mismo año, se incluye por Novedades de atención la suma de \$442.310. Cabe precisar que ésta contingencia se encontraba prevista, en los folios 31 y 32 del Anexo Técnico, el cual entre otros, señala lo siguiente: "... el contratista debe garantizar la continuidad del servicio mediante los planes de contingencia para interrupciones asociadas con el lugar de trabajo (instalaciones, suministro de servicios públicos), software, hardware, comunicaciones y seguridad."</p>	<p>-El sistema CRM COSMOS no cuenta con un registro de auditoría que permita identificar la estación de trabajo desde la cual un determinado usuario se conecta. -El sistema CRM COSMOS permite iniciar múltiples sesiones desde diferentes estaciones de trabajo, lo cual se soporta en el hecho de que el usuario administrador cambia la contraseña de red, la cual por defecto permite ingresar al aplicativo CRM y aun así se evidenció otra conexión con la misma identificación de usuario, conectado desde otra estación de trabajo. - Lo anterior constituye un riesgo para la integridad de la información de la base de datos del sistema CRM, teniendo en cuenta que con el usuario administrador funcional se asignaron casos, actividad que no están en cabeza de los funcionarios de la OCM. Esta situación se está presentando desde el 17 de agosto de 2016, incluso durante el período en que la funcionalidad se encontraba en vacaciones.</p>
---	---	---	---	---	---

Auditoría al Contrato
de Atención al
Usuario

	<p>Se recomienda a la OCM, solicitar la revisión de la delegación de la supervisión del contrato, según lo establecido en la Resolución 1071 de 2013, numeral 2º del artículo décimo, en cabeza del Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo, la facultad de actuar como ordenador del gasto y/o la supervisión del contrato de Atención del Usuario. Dado que no hay claridad con lo estipulado en la Resolución 0941 del 2016, en su artículo 1º, que modifica los numerales 10 y 11 de la Resolución 1071 de 2013, en el que se está delegando a la Secretaría General la facultad de expedir actos administrativos en los procesos contractuales del Iccetex y demás actuaciones derivadas de los mismos</p>	
<p>ELABORADO POR: _____</p>	<p>NOMBRE _____ CARGO _____</p>	
<p>APROBADO POR: _____</p>	<p>NOMBRE _____ CARGO _____</p>	

