

<b>TIPO DE AUDITORÍA</b>	Auditoría SCI
<b>FECHA DEL INFORME</b>	2024-04-15
<b>FECHA DE LA AUDITORÍA</b>	2024-03-18
<b>Lugar</b>	ICETEX

## LÍDER DE PROCESO

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Maria Victoria Camargo Cortes - DIRECTORA COBRANZA

## COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Wilson Enrique Hernandez - ANALISTA COBRANZA

Luisa Fernanda Rodriguez Gutierrez - ANALISTA COBRANZA

Fabian Andres Ospina Ajiaco - ANALISTA COBRANZA

**Colaboradores adicionales**

Luz Yanira Salamanca Martínez

Contratista - Oficina Comercial y Mercadeo

Luz Marina Carreño Moreno

Oficina Comercial y Mercadeo

Julio Cesar Castaño Ariza

Oficina Comercial y Mercadeo

## EQUIPO AUDITOR

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Adrian Felipe Agudelo Sanchez - PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI

<b>PROCESOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Recuperación de Cartera</li> </ul>
<b>PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR</b>	Gestión de Recuperación de Cartera
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORÍA</b>	Evaluar el proceso de Gestión de Recuperación de Cartera, con el fin de determinar la eficacia de la gestión, el cumplimiento del objetivo de acuerdo con los requisitos de la normatividad de la entidad; igualmente, revisar la efectividad de las acciones de mejora propuestas para dar tratamiento a los planes de mejoramiento producto de los hallazgos evidenciados en las auditorías de la vigencia 2023.
<b>ALCANCE</b>	Evaluar la gestión de las actividades del proceso entre el 1° de septiembre al 31 marzo de 2024.
<b>CRITERIOS</b>	<p>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.</p> <p>Proceso M4.2- Gestion de Recuperación de Cartera</p> <p>Reglamento de Cobranza.</p> <p>Mapa de riesgos Operacionales del proceso de Gestion de Recuperación de Cartera</p>
<b>ETIQUETA</b>	<a href="#">Información Pública</a>

**HALLAZGOS**

CRITERIO DE AUDITORÍA	TIPO	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN
		<p><b>Condición:</b> Se efectuó revisión al estado de las PQRSD relacionadas con el proceso de Gestion de Recuperación de Cartera entre el 1° de septiembre de 2023 al 1ª de abril de 2024, encontrando las siguientes situaciones en la base de datos y consultas realizadas en el CRM, relacionadas con la oportunidad de las respuestas y gestión de los casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se encontraron 6 PQRSD, que se atendieron entre 16 a 38 días hábiles, evidenciando extemporaneidad en la respuesta de las peticiones interpuestas por los usuarios.</li> <li>Igualmente, se evidencia que se realizó la suspensión de términos a 2 casos de PQRSD posterior a los 15 días hábiles iniciales desde la creación del caso.</li> <li>Se evidenciaron 177 casos de PQRSD no escalados con interrupción de términos y respuestas extemporáneas entre 31 a 131 días hábiles posteriores desde el inicio de la solicitud.</li> <li>Referente al caso CAS-19364002-N4B5X5 se evidencia extemporaneidad en las gestiones de escalonamiento y des-</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Atención al Beneficiarios y/o usuarios</li> </ul> </li> </ul>	Hallazgo	<p>esalonamiento por parte de las áreas de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza (Grupo de Crédito y Dirección de Cobranza); así mismo, deficiencias en el seguimiento al caso por parte de la Oficina de Comercial y de Mercadeo, toda vez que la respuesta de la petición tardó 131 días hábiles.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El caso CAS-20381833-S6M2G9, presenta escalonamiento errado, el cual registró 6 interacciones de escalonamiento entre el Grupo de Operaciones, Grupo de Crédito y Dirección de Cobranza; igualmente, la respuesta no es consecuyente con la solicitud, es de señalar que esta petición se atendió por fuera de los términos (42 días hábiles posteriores a su recepción).</li> <li>• El caso CAS-20462494-W9V2V9, presenta debilidades en el escalonamiento, el cual registra 5 interacciones de escalonamiento entre el Grupo de Crédito, Dirección de Cobranza y Grupo de Gestión Documental, así mismo, la tipificación del caso es errada, por cuanto la peticionaria solicitó aclaración de la información que aparece en el sistema como deudora solidaria sin tener relación con productos del ICETEX; esta petición se atendió por fuera de los términos (34 días hábiles posteriores a su recepción).</li> </ul> <p><b>Causas:</b> Desconocimiento en la aplicación de procedimientos internos en la atención al usuario relacionados con el análisis, gestión y seguimiento a los tiempos de respuesta.</p> <p><b>Consecuencias:</b> Saturación de PQRS, inadecuado seguimiento a casos, materialización de tutelas, eventuales hallazgos y sanciones por parte entes de control.</p>	Se recomienda a la Oficina de Comercial y de Mercadeo a través del plan PA240-053, gestionar de manera trasversal para todos los procesos de la entidad, las debilidades relacionadas con la gestión de los casos, seguimiento al escalonamiento y oportunidad de las respuestas.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gestión de Recuperación de Cartera</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Proceso M4-2</li> </ul> </li> <li>• <b>Circular Básica Contable y Financiera (C. E. 100 de 1995).</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Capítulo XXXI Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), Parte III Medición y reporte estándar de los riesgos (4. Modelo de medición y registro de eventos de riesgo operacional)</li> </ul> </li> </ul>	Hallazgo	<p><b>Condición:</b> Se efectuó verificación al diseño y efectividad de los 13 controles asociados al Mapa de Riesgo Operacional del proceso de Gestión de Recuperación de Cartera, en el cual se evaluaron los determinadores de tipo de control, aplicación, documentación, automatización, efectividad y mitigación de los riesgos, evidenciando que los 13 controles se encuentran parcialmente adecuados en su diseño y 3 controles en su efectividad presentaban deficiencias, debido a la calificación del determinador de “efectividad” el cual se encontraba como “requiere mejoras”; esta situación fue subsanada en el último monitoreo realizado al Mapa de riesgos.</p> <p>De otra parte, de acuerdo con lo evidenciado en el aplicativo C&amp;ctex, en relación con el caso CAS-19367732-H9W2T7, en referencia con el crédito 2912155 de la beneficiaria, Erica ***** Marín , se evidenció que posterior al retiro del estado de retención de ingresos (01/06/2023) por el pago total de la obligación, el crédito registra el estado de “cobro prejudicial - ingreso” desde el 6 de junio y hasta el 15 de septiembre de 2023 se generó el registro del estado “cobro prejudicial - devolución”, evidenciando insuficiencia de los controles asociados al riesgo <i>R31 - Asignación errada de obligaciones para la gestión de cobranza</i>,</p> <p><b>Causa:</b> Fuente de información proveniente de otros procesos desactualizada</p> <p><b>Consecuencias:</b> Materialización de eventos de riesgo con afectación reputacional.</p>	Se recomienda a la Dirección de Cobranza establecer actividades de control en los procedimientos asociados al proceso de Gestión de Recuperación de Cartera, relacionado con la ampliación del alcance en las validaciones para las obligaciones susceptibles para la gestión de cobranza.

Firmas	Nombre	Cargo	Fecha
<b>Auditor</b>	Adrian Felipe Agudelo Sanchez	PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI	2024-04-23 16:13:26
<b>Revisor</b>	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2024-04-23 16:14:34
<b>Aprobador</b>	Carlos Javier Rodríguez Ordoñez	JEFE DE OFICINA OCI	2024-07-03 07:51:12