

TIPO DE AUDITORÍA	Auditoría SCI
FECHA DEL INFORME	2024-06-04
FECHA DE LA AUDITORÍA	2024-05-22
Lugar	ICETEX - Cartagena - Barranquilla

LÍDER DE PROCESO

Nombre - Cargo / Dependencia

Leonardo Roberto Perez Aguirre - COORDINADOR GARF

Rodolfo Giovanni Canchila Suarez - JEFE DE OFICINA OCM

COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA

Nombre - Cargo / Dependencia

Jacqueline Palomino Pardo - PROFESIONAL ESPECIALIZADO SG

Luz Yanira Salamanca Martínez - CONTRATISTA OCM

Colaboradores adicionales

Viviana Margarita Romero Rocha - Asesora Comercial Territorial Norte.

Yuri Nayibe Ladino - Coordinadora Grupo de Talento Humano

EQUIPO AUDITOR

Nombre - Cargo / Dependencia

Adrian Felipe Agudelo Sanchez - PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI

PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> Atención a beneficiarios y/o ciudadanos Administración de Activos Fijos Permanencia
PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR	Administración Recursos Físicos; Permanencia; Atención a Beneficiarios ; Caja menor
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	Realizar visita a las territoriales y Centros de Experiencia Presencial (CEPs) del ICETEX en las ciudades de Cartagena y Barranquilla con el objeto de evaluar de manera independiente y objetiva el cumplimiento para las directrices relacionadas con la administración de los fondos fijos de la caja menor de la Territorial Norte, revisión del procedimiento de Administración de Bienes Muebles, políticas de Seguridad Digital, Accesibilidad Física y Seguridad y Salud en el Trabajo y efectuar monitoreo a la Atención al Usuario.
ALCANCE	Realizar arqueo de caja y efectuar verificación de los inventarios, monitoreo del servicio de atención al usuario, seguimiento a las políticas de seguridad digital y seguridad y salud en el trabajo de la visita realizada del 22 al 24 de mayo de 2024.
CRITERIOS	<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>Procedimiento interno ICETEX A1-1-06 Administración de bienes muebles.</p> <p>Guía ICETEX - G90 - Mantenimiento y adecuaciones de Bienes inmuebles.</p> <p>M11 Manual de Políticas de Seguridad Digital.</p> <p>Procedimiento A2-3-26 Administración de caja menor.</p> <p>Resolución 0076 del 15 de febrero de 2024 por medio de la cual se ordena la constitución de las Cajas Menores en el ICETEX para la vigencia fiscal del año 2024.</p> <p>Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013 por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.</p>
ETIQUETA	Información Pública

HALLAZGOS

CRITERIO DE AUDITORÍA	TIPO	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> A1-1 Administración de Activos fijos <ul style="list-style-type: none"> A1-1 Administración de Activos fijos 2. Guía G93 Guía Bienes Muebles Inservibles <ul style="list-style-type: none"> 2. Guía G93 Guía Bienes Muebles Inservibles Guía 92 Guía Mantenimiento Bienes Muebles <ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento Bienes Muebles 	Hallazgo	<p>Condición:</p> <p>Se efectuó revisión al inventario de los bienes muebles y al estado de los mismos, en los centros de experiencia de las ciudades de Cartagena y Barranquilla, en donde se encontraron las siguientes situaciones:</p> <p>1. Cartagena:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se evidenciaron 16 elementos dañados, deteriorados y en mal estado. Se encontraron 9 activos de forma física en el Centro de Experiencia, los cuales no tienen placa o esta se encuentra en malas condiciones, por cuanto no se puede identificar el consecutivo. Se encontraron 9 elementos en desuso. Se encontraron 11 elementos de forma física en el Centro Experiencia, pero no se encuentran registrados en el inventario suministrado por el Grupo de Recursos Físicos. No se encontraron y/o lograron identificar de forma física en el centro experiencia de la ciudad de Cartagena 7 activos registrados en el inventario. <p>El detalle de lo anterior se puede observar en el Anexo A</p> <p>2. Barranquilla:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se encontraron 5 elementos dañados y/o deteriorados. Se evidenciaron 10 elementos en desuso. Se encontraron 44 elementos de forma física en el Centro Experiencia, pero no se encuentran registrados en el inventario suministrado por el Grupo de Recursos Físicos. Se evidenciaron 18 activos de forma física en el centro de experiencia, los cuales no tienen placa o esta se encuentra en malas condiciones que no se puede identificar el consecutivo. Se evidenciaron 3 elementos que ya no corresponden a las características iniciales del activo detallado en el inventario, por cuanto se han desarmado y tiene otro uso. No se encontraron y/o lograron identificar de forma física en el Centro Experiencia de la ciudad de Barranquilla 50 activos registrados en el inventario. Referente al activo de placa 59120 el cual corresponde a un Teléfono Celular Iphone 5S, la actual asesora de la Territorial Norte manifiesta, que este no le fue entregado por la anterior funcionaria que desempeñaba el cargo. <p>El detalle de lo anterior se puede observar en el Anexo B</p>	<p>Se recomienda a la Secretaría General a través del Grupo Administración de Recursos Físicos y a la Oficina de Comercial y de Mercadeo a través de la Oficina Asesora Comercial de la Territorial Norte, gestionar el cumplimiento de los planes PA220-087 y PA240-031, con relación con las actividades concernientes a la gestión de los bienes muebles de la entidad.</p> <p>Igualmente, se recomienda a la Secretaría General evaluar la posibilidad de iniciar las indagaciones disciplinarias pertinentes, frente a la recurrente omisión de funciones</p>

Causas: Incumplimiento y omisión en el seguimiento a los lineamientos determinados en el procedimiento A1-1- 06 - Administración de bienes muebles, Guía G93 Guía Bienes Muebles Inservibles, Guía G93 Guía Mantenimiento de Bienes Muebles y acuerdo de servicio de Administración de Activos fijos.

relacionadas con la administración de bienes muebles de la entidad, que ha conllevado a la pérdida de bienes y realizar el respectivo reporte de evento de riesgo.

Consecuencia:

- Pérdida de activos y deterioro de los recursos de la entidad.
- Posible materialización de eventos de riesgos con afectación contable
- Eventuales hallazgos de entes de control con incidencia disciplinaria y fiscal

Se efectuó revisión a los aspectos relacionados con las condiciones físicas de los inmuebles en donde funcionan los centros de experiencia en las ciudades de Cartagena y Barranquilla, para lo cual se encontraron las siguientes situaciones:

Cartagena

Estado infraestructura:

- El punto de atención presenta debilidades en la estructura física, como: cocina en mal estado, no hay lava platos, el lavado de trastes de cocina se realiza en el lavamanos y los desechos alimenticios se tienen que depositar en la caneca del baño.
- No hay lugar donde los colaboradores puedan tomar su alimentación, el centro de experiencia no cuenta con horno microondas para calentar sus alimentos.
- El punto de atención tiene aspecto de deterioro.
- En ciertos puntos no hay rejillas de aire acondicionado por deterioro de las mismas.
- El punto de atención no cuenta con espacios para que los colaboradores dejen sus cosas personales.
- La puerta principal de acceso al centro de experiencia y una puerta interna de la oficina se encuentran dañadas, no se pueden abrir completamente, por lo que dificulta el acceso y salida de personas y elementos.
- Se encuentra un panel de vidrio de remodelaciones anteriores recostado en desuso, no se ha gestionado la disposición final del mismo.



Accesibilidad y condiciones del entorno del CEP

- Solo se cuenta con un baño para colaboradores y no es accesible para personas en condiciones de discapacidad, igualmente, no se encuentra disponible al público.
-

Como situación recurrente evidenciada desde vigencias anteriores, se recomienda a la

- **A1-1 Administración de Activos fijos**
 - A1-1 Administración de Activos fijos
- **3. Guía G90 Guía Mantenimiento y Adecuación de Bienes Inmuebles.**
 - 3. Guía G90 Guía Mantenimiento y Adecuación de Bienes Inmuebles.

Hallazgo



- No se evidencia señalización accesible para personas en condición de discapacidad y no cuenta con espacio reservado para silla de ruedas.



- En el espacio público (anden) para el acceso al edificio, se cuenta con rampa de discapacitados, sin embargo, dentro del edificio para llegar a la recepción hay pasos a desnivel (escaleras), lo que impide el tránsito de personas con movilidad reducida.



Barranquilla:

Accesibilidad y condiciones del entorno del CEP

- El centro de experiencia cuenta con baños adecuados para personas con movilidad reducida; sin embargo, no se encuentran señalizados.

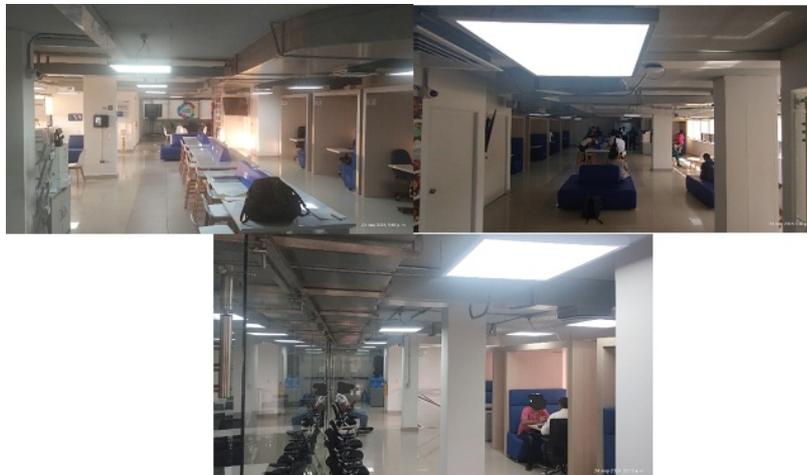


- No se evidencia señalización accesible para personas en condición de discapacidad para el Ingreso al Centro de Experiencia y no cuenta con espacios reservados para silla de ruedas.

Secretaría General a través del Grupo Administración de Recursos Físicos y a la Oficina de Comercial y de Mercadeo a través de la Oficina Asesora Comercial de la Territorial Norte, incluir en el alcance del plan PA240-031 las situaciones señaladas en la presente observación y realizar la respectiva ejecución del mismo.

Igualmente, se recomienda a la Secretaría General evaluar la posibilidad de iniciar las indagaciones disciplinarias pertinentes, frente al continuo incumplimiento de funciones en la administración y mantenimiento de los bienes inmuebles usados por el ICETEX para la prestación del servicio.

De otra parte, se recomienda al Grupo de Administración de Recursos Físicos a través del plan PA240-062, efectuar la gestión oportuna a las debilidades en el cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013 - Accesibilidad al Medio Físico - Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública.



Causas:

- Incumplimiento y omisión en el seguimiento a los lineamientos determinados en la Guía G90 Guía Mantenimiento y Adecuación de Bienes Inmuebles y acuerdo de servicio de Administración de Activos fijos.
- Debilidades en la gestión y seguimiento al cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013 Accesibilidad al Medio Físico – Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública.

Consecuencia:

- Deterioro de la infraestructura de los centros de experiencia.
- Recurrencia de hallazgos de auditoría.
- Afectaciones a las condiciones para el adecuado desarrollo de las labores de los colaboradores de la entidad.
- Afectaciones a las condiciones para a atención a ciudadanos en condición de discapacidad.

• Ley 1581 de 2012
 ◦ Todos los requisitos

Hallazgo

Condición:

Se efectuó revisión de las políticas de Seguridad Digital en los centros de experiencia de las ciudades de Cartagena y Barranquilla, evidenciando omisión al cumplimiento de la normatividad determinada en la Ley 1581 de 2012 - "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", toda vez, que en los centros de experiencia citados, se cuenta con Circuito cerrado de televisión, pero, no se evidencia aviso de protección de datos.

Causa:

Falta de gestión y seguimiento al cumplimiento de las políticas de seguridad digital y protección de datos (Ley 1581 de 2012)

Consecuencias:

- Materialización de eventos de riesgo reputacional por la captura de imágenes de usuarios
- Posibles sanciones de entes de control.

Se recomienda a la Oficina de Comercial y de Mercadeo gestionar el plan PA240-061, relacionado con el cumplimiento a lo determinado en la Ley 1581 de 2012, en referencia con el incumplimiento de señales o avisos distintivos en las zonas de videovigilancia que permitan saber a los beneficiarios y visitantes que el área es objeto de monitoreo por medio de cámaras.

• Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos
 ◦ Atención al Beneficiarios y/o usuarios

Observación de mejora

Condición: Se efectuó revisión a los aspectos relacionados con la adecuada prestación del servicio en los centros de experiencia de las ciudades de Cartagena y Barranquilla, de acuerdo con las disposiciones establecidas en el proceso de Atención al Usuario, en donde se encontraron las siguientes situaciones:

Cartagena:

- El punto de red de la impresora presenta intermitencia y afecta la prestación del servicio, al momento de utilizar ese elemento.
- El módulo de digiturno presenta problemas, se tienen que realizar varios intentos para sacar un turno (22/05/2024).
- Cuando se radica un derecho de petición en control Doc. no migra al CRM de manera oportuna.
- Se presenta intermitencia el servicio de Control Doc.

Causas:

Debilidades en el seguimiento de los requisitos para la prestación del servicio.

Consecuencias:

- Afectación y demoras en la prestación del servicio .
- Recurrencia de quejas relacionadas con la prestación del servicio, motivando la materialización de eventos de riesgo reputacionales.

Se recomienda a la Oficina de Comercial y de Mercadeo, gestionar los protocolos relacionados con la solución de inconvenientes de interacción de aplicativos y demás novedades que afectan la adecuada y oportuna atención de los usuarios.

Condición:

En la visita realizada a los centros de experiencia de las ciudades de Cartagena y Barranquilla, se verificaron las políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo, en donde se encontraron las siguientes situaciones:

Cartagena

- No se cuenta con señalización de ruta de evacuación y punto de encuentro
- Se evidencia un panel de vidrio sobrante de adecuaciones anteriores, apoyado sobre otro panel de vidrio instalado, lo cual puede generar riesgos de caída y afectar la integridad de los colaboradores.
- No cuenta con salida de emergencia, es la misma del flujo normal de usuarios, y abre hacia adentro; adicionalmente presenta un problema de descuadre, por lo que no se puede abrir completamente y permanece trabada.
- La sensación térmica en temporadas de calor es alta y el aire acondicionado no es suficiente.
- Un extintor rojo tiene etiqueta con recarga vencida.
- Las sillas de los colaboradores no son ergonómicas y se encuentran en mal estado, así mismo, hay colaboradores que de acuerdo con su estatura requieren el uso de apoyo pies.

- **Decreto 1072 de 2015**
 - Riesgos Laborales. Capítulo 6. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Hallazgo



Se recomienda al Grupo de Talento Humano a través del plan de mejoramiento PA240-063, incluir en el alcance, acciones que subsanen y mitiguen la recurrencia de las situaciones evidenciadas en el presente hallazgo.

Barranquilla:

- El centro de experiencia carece de señalización de emergencia como: ruta de evacuación, punto de encuentro y salidas de emergencia.
- No cuenta con salida de emergencia, son las del flujo normal de usuarios y abre hacia adentro.
- Las sillas de los colaboradores no son ergonómicas y se encuentran en mal estado, a pesar de que algunas sillas fueron cambiadas recientemente, presentan desajuste en el espaldar, apoya brazos dañados y/o desajustados y el cilindro regulador de altura dañado.



Causas:

- Debilidades en el cumplimiento a los lineamientos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en lo concerniente a la señalización.
- Disociación entre la Coordinación del Grupo de Talento Humano, Grupo Administración de Recursos Físicos y Oficina de Comercial y de Mercadeo a través de sus territoriales, en el establecimiento de un adecuado diagnóstico de las necesidades relacionadas con los aspectos de ergonomía y confort de los colaboradores de la entidad.

Consecuencias:

- Materialización de enfermedades y accidentes laborales.
- Reiteración de hallazgos u observaciones.

Se efectuó arqueo a los fondos fijos de la caja menor de la Territorial Norte, evidenciando una diferencia sobrante no representativa de \$0.36.

VALOR TOTAL FONDOS EN CAJA MENOR	\$ 500.000,00
VALOR FONDO FIJO CAJA MENOR SIN RESOLUCIÓN DE EMERGENCIA	\$ 500.000,00
Diferencia	\$ 0,36

Observaciones: No se evidencia diferencia representativa en el arqueo de los fondos fijos de la caja menor de la Territorial Norte, sin embargo, en revisión efectuada a los soportes de gestión de transporte y comunicación del mes de mayo de 2024, se evidencia que estos no se están legalizando dentro de los 5 días calendario posteriores al evento.

Por lo anterior, se realiza recomendación al responsable de la administración de los recursos.

Viviana Margarita Romero Rocha
Asesora de Presidencia Territorial Norte

Adrián Felipe Agudelo Sánchez
Funcionario Oficina Control Interno

De otra parte, en revisión efectuada a los soportes de gastos de transporte y comunicación del mes de mayo de 2024, se evidencia que estos no se están legalizando dentro de los 5 días calendario posteriores al gasto.

NO.	FECHA	DESCRIPCIÓN	VALOR
1	2024-05-01
2	2024-05-02
3	2024-05-03
4	2024-05-04
5	2024-05-05
6	2024-05-06
7	2024-05-07
8	2024-05-08
9	2024-05-09
10	2024-05-10
11	2024-05-11
12	2024-05-12
13	2024-05-13
14	2024-05-14
15	2024-05-15
16	2024-05-16
17	2024-05-17
18	2024-05-18
19	2024-05-19
20	2024-05-20
21	2024-05-21
22	2024-05-22
23	2024-05-23
24	2024-05-24
25	2024-05-25
26	2024-05-26
27	2024-05-27
28	2024-05-28
29	2024-05-29
30	2024-05-30
31	2024-05-31

- **Administración de caja menor**
 - Procedimiento
- **Resolución 0076 del 15 de febrero de 2024**
 - Por medio de la cual se ordena la constitución de las Cajas Menores en el ICETEX para la vigencia fiscal del año 2024.

Hallazgo

Causas:

Deficiencias y omisión en la legalización y registro provisional del gasto en el formato F218 Solicitud y legalización de caja menor.

Consecuencia:

Se recomienda a la Oficina de Comercial y de Mercadeo a través de la Oficina asesora Territorial Norte dar cumplimiento a los lineamientos relacionados con la oportunidad en la legalización y registro de los gastos de caja menor, de conformidad con el procedimiento A2-3-26 Administración de Caja Menor y Resolución 0076 de 2024, "Por medio de la cual se ordena la constitución de las Cajas Menores en el ICETEX para la vigencia fiscal del año 2024".

Diferencia en los recursos del fondo fijo de la caja menor.

Firmas	Nombre	Cargo	Fecha
Auditor	Adrian Felipe Agudelo Sanchez	PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI	2024-06-06 16:45:40
Revisor	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2024-06-06 16:46:01
Aprobador	Carlos Javier Rodríguez Ordoñez	JEFE DE OFICINA OCI	2024-06-07 07:58:40