

INFORME FINAL DE AUDITORÍA OTORGAMIENTO DE CRÉDITO A TRAVÉS DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS DE TERCEROS

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Evaluar de manera independiente la ejecución del proceso de otorgamiento de crédito a través de la administración de recursos de terceros, en cumplimiento de los parámetros establecidos por la normatividad vigente, el direccionamiento estratégico del ICETEX y los lineamientos internos establecidos en los procesos, procedimientos, guías, circulares, entre otros.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Revisión integral de la gestión del proceso, abarcando las actividades administrativas, el cumplimiento de metas y objetivos, así como la asignación y ejecución de recursos durante la vigencia 2024. Además, se realizará un seguimiento a la efectividad de los planes de mejoramiento y acciones correctivas implementadas para abordar los hallazgos de la auditoría de la CGR y las realizadas por la Oficina de Control Interno.

METODOLOGÍA

Entrevistas o encuestas, inspecciones, comprobaciones, análisis de procedimientos, normatividad aplicable al proceso, seguimientos, confirmaciones, muestreo, toma de evidencias.

CRITERIOS DE LA AUDITORIA

- Ley 87 de 1993: Control Interno en entidades estatales.
- Ley 1002 de 2005: Transforma al ICETEX en una entidad financiera de naturaleza especial y se dictan otras disposiciones.
- Normas aplicables de cartera pública y gestión de fondos en administración internas
- Ley 1012 de 2006: Reformas en créditos departamentales y municipales para educación superior.
- Ley 1886 de 2018: Regulación del cobro de gastos pre-jurídicos y jurídicos en créditos del ICETEX.
- Decreto 380 de 2000: Regulación de procesos específicos de gestión de créditos.
- Decreto 380 de 2007, Artículo 18: Funciones de la Vicepresidencia de Fondos en Administración del ICETEX.
- Decreto 4473 de 2006: Reglamento de la Ley 1066 de 2006.
- Decreto 1083 de 2015: Sistema de Gestión del Sector Función Pública.
- Decreto 1853 de 2015: Reglamenta aspectos del Sector Hacienda y Crédito Público.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎵 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX ✉️ [@ICETEX](#)

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉️ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎️ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

- Acuerdo 029 de 2007: Reglamento de crédito.
- Acuerdo 017 de 2017: Modificación del Reglamento de Crédito Educativo.
- Acuerdo 025 de 2017: Adopta el Reglamento de Crédito.
- Acuerdo 060 de 2017: Modifica el Reglamento de Crédito Educativo.
- Acuerdo 012 de 2019: Modifica el Reglamento de Crédito.
- Acuerdo 015 de 2019: Modifica el Reglamento de Cobranza y Cartera.
- Acuerdos 3, 4 y 15 de 2020: Modifican el Reglamento de Cobranza y Cartera.
- Acuerdo 39 de 2020: Autoriza castigo de cartera y ajuste contable.
- Acuerdo 68 de 2020: Modifica el Reglamento de Crédito.
- Acuerdo 063 de 202: Aprueba el Nuevo Estatuto de Presupuesto del – ICETEX.
- Resoluciones del ICETEX
- Resolución 1970 de 2012: Adopta el programa "Jóvenes en Acción".
- Resolución 0547 de 2020: Regula el traslado de recursos de fondos en administración al ICETEX.
- Resolución 0341 de 2021: Autoriza el aporte al fondo de sostenibilidad del crédito educativo.
- Mapa de Riesgo SARO: Procedimiento E2-1 sobre gestión de riesgos no financieros y matriz de eventos de riesgos materializados.
- Convenios o Contratos Suscritos: Reglamentación de convenios en la administración pública.
- Manuales de Fondos en Administración: Directrices internas de gestión.
- Reportes y Registros Contables: Normas para la gestión contable.
- Planes de Mejoramiento y Acciones de Mejora: Evaluación y mejora del sistema de gestión.
- Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión. Versión 4. - Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Ley 1712 de 2014 "Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional."
- Resolución 1519 de 2020 "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos".
- Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Guía para el ejercicio de las funciones de supervisión e interventoría de los contratos suscritos por las Entidades Estatales, emitida por Colombia Compra Eficiente

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 📺 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

📧 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
📧 defensoria@defensoriasernarojas.com 📞 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

- Directiva 025 del 16 de diciembre de 2021, emitida por la Procuraduría General de la Nación, cuyo asunto es: “Aprobación de las garantías y publicidad de la actividad contractual en el SECOP.”
- Resolución No. 1368 del 26 de diciembre de 2023 “por medio de la cual adopta la tabla de perfiles y honorarios para la contratación de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión del ICETEX y se dictan otras disposiciones”.
- Anexo 4 del Manual de Contratación del ICETEX – Reglas de supervisión contractual.
- Procedimiento de supervisión de contratos del ICETEX versión 8.
- Instructivo I319 del ICETEX versión 8.
- Demás normas aplicables al proceso.

LÍDER DEL PROCESO: Dinorah Patricia Abadía

PROCESOS ASOCIADOS: Contratación, Administración de Activos Fijos, Permanencia, Gestión Presupuestal y Atención a Beneficiarios.

AUDITORES LIDERES: Luis Alberto Obando Martínez - Martha Isabel Rojas.

AUDITORES DE APOYO: Adrián Agudelo, Oscar Reyes, Luisa María Prieto, Lilineth Salgado.

ASPECTOS RELEVANTES DEL PROCESO AUDITOR

1. El 10 de febrero de 2025, se llevó a cabo la apertura de la auditoría, mediante la herramienta teams, en la misma se informó sobre el proceso auditor, el programa de auditoría y los aspectos a evaluar.
2. Mediante correo electrónico, la Oficina de Control Interno solicitó el día 12 de febrero de 2025, la relación de activos asignados a funcionarios de planta y contratistas de la VFA y el reporte de ingreso de personal de la VFA durante el 2024.
3. El mismo 12 de febrero de 2025, se solicitó a la dependencia de Talento Humano el listado del personal vinculado a la planta de la Vicepresidencia de Fondos en Administración. 3
4. Se reitero la solicitud de información el 18 de febrero de 2025, por cuanto no había respuesta.
5. El 18 de febrero llega la información requerida a la Oficina de Control Interno.
6. El mismo 12 de febrero de 2025, se solicitó a la dependencia de Talento Humano el listado del personal vinculado a la planta de la Vicepresidencia de Fondos en Administración.
7. Se llevaron a cabo visitas a los puestos de trabajo y entrevistas a los colaboradores con el propósito de verificar los bienes asignados y contrastar

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📱 [icetex_colombia](#) 🎧 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

📍 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

la información suministrada; lo registrado en el aplicativo financiero y la realidad observada en cada área.

8. Para el análisis de los contratos del área se tomó una muestra de los 97 contratos correspondientes a la VFA, para analizar 41, en los cuales se procedió a realizar una lista de chequeo de la información a verificar en las etapas pre-contractual, contractual y pos-contractual.
9. Se solicita acceso al web services para realizar la verificación de los beneficiarios inscritos en los registros de discapacitados, indígenas, Sisbén y registraduría.
10. El viernes 4 de abril se remitió el informe preliminar mediante el memorando con radicado ID 5792913 y la respuesta fue allegada mediante ID 5810625 de fecha 9 de abril de 2025.
11. Mediante reunión del día 22 de abril de 2025 se realizó mesa de trabajo para aclaración de hallazgos.
12. En mesa de trabajo del 28 de abril de 2025, se socializa con el auditado y se aclaran hallazgos pendientes de la reunión del día 22 de abril.
13. La Oficina de Control Interno realiza documento donde se da respuesta por escrito a cada uno de las objeciones presentadas por los procesos en atención a los oficios allegados y a las reuniones realizadas los días 22 y 28 de abril de 2025, lo anterior para que haga parte del repositorio de la auditoría *“ANEXO 1 – RESPUESTA A LAS OBJECIONES PRESENTADAS POR EL PROCESO Y/O ÁREAS RELACIONADAS EN EL INFORME PRELIMINAR DE LA AUDITORÍA OTORGAMIENTO DE CRÉDITO A TRAVES DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS DE TERCEROS”*

DESARROLLO DEL PROCESO AUDITOR

Se realizó verificación al proceso de Otorgamiento y Legalización de Crédito a Través de la Administración de Recursos de Terceros, el cual tiene por objetivo establecer las actividades necesarias para el otorgamiento de créditos educativos, subsidios o ayudas financieras, a través de la administración de recursos de terceros por parte de la Vicepresidencia de Fondos en Administración.

1. VALIDACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS EN LA CONVOCATORIA PARA LA VIGENCIA 2024

En este ítem se evaluó el cumplimiento de requisitos de los aspirantes seleccionados, los giros realizados y la documentación que soporta el cumplimiento de los citados requisitos, lo anterior mediante la verificación aleatoria de los fondos.

Es preciso detallar que para el ejercicio de auditoría se tuvo en cuenta la siguiente información:

Cantidad de Fondos Activos reportados	Cantidad de Fondos Evaluados de Forma Aleatoria	Fondos Evaluados
425	4	ALVARO ULCUE CHOCUE DECRETO 1214 COMUNIDADES NEGRAS - ESTUDIANTES CON DISCAPACIDAD FONDO DE REPARACION VICTIMAS

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
 @ icetex_colombia @icetex_oficial @ICETEXTV /icetexcolombia ICETEX ICETEX @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

● www.defensoriasernarojas.com ● Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
 defensoria@defensoriasernarojas.com 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

Los fondos objeto de auditoría se seleccionaron de acuerdo con los siguientes criterios: PQRS, hallazgos de entes de control, montos de los convenios de los fondos, hallazgos de auditorías y cantidad de beneficiarios. En virtud de los resultados obtenidos en la auditoría, lo evidenciado en relación con esta numeral queda plasmado en el hallazgo No. 6 del presente informe.

2. SEGUIMIENTO A CONTRATOS Y CONVENIOS DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS DE TERCEROS

En la Vicepresidencia de Fondos en Administración, se evidencia que para el año 2024, se presentaron 97 contratos de prestación de servicios por valor de \$7.527.158.612, como se detalla a continuación:

Término de duración del Contrato	Cantidad
3 – 6 MESES	18
6 – 10 MESES	10
10 – 12 MESES	69

Categoría	Cantidad	Valor del contrato
PROFESIONALES ESPECIALIZADOS	12	\$1.306.230.458
SERVICIOS TECNICOS	7	\$469.960.030
SERVICIOS DE APOYO	4	\$285.366.666
PROFESIONALES	74	\$ 5.465.601.458
TOTAL	97	\$7.527.158.612

Hallazgo 1. Debilidades en el cargue de documentos en la plataforma SECOP II y en el aplicativo ControlDoc.

Se evidenciaron debilidades en el cargue de documentos contractuales por parte de los contratistas y en la verificación por parte de los supervisores de los contratos, respecto de la plataforma SECOP II y en el aplicativo ControlDoc, como se observa a continuación:

SECOP II

Documentos sin Cargar	Contratos	Cantidad
Soporte de Pagos de Para Fiscales	2024-411 2024-00751	2
Cuentas de Cobro Informe Final	2024-000583	1
Informe Final	2024-00751 2024-000583 2024-0360	3
Formato F509	2024-0421 2024-0355 2024-0302 2024-0360	3
TOTAL	36	36

Fuente: Propia – Oficina de Control Interno

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎧 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

CONTROLDOC

Documentos sin Cargar	Contratos		Cantidad	
Acta de Inicio	2024-411, 2024-482, 2024-439, 2024-645, 2024-870, 2024-778, 2024-841, 2024-129, 2024-265, 2024-528, 2024-328,	2024-328, 2024-751, 2024-420, 2024-293, 2024-741, 2024-709, 2024-0265, 2024-0822, 2024-0838, 2024-0601	2024-0355 2024-0564 2024-0192 2024-0267 2024-0354 2024-0219 2024-0360 2024-0526 2024-0257	30
Informes Mensuales	2024-870 2024-778 2024-129 2024-293 2024-709		5	
Informes Final	2024-0119, 2024-148, 2024-482, 2024-439, 2024-645, 2024-870,	2024-778, 2024-129, 2024-293, 2024-709, 2024-644,	2024-583 2024-0838 2024-0355 2024-0168 2024-0302	16
TOTAL	51		51	

Fuente: Propia – Oficina de Control Interno

Frente a la publicación en SECOP II:

Incumplimiento de los lineamientos establecidos en los artículos 7 y 10 de la Ley 1712 de 2014, referentes a la publicidad de la contratación y la disponibilidad de la información. Asimismo, lo dispuesto en el artículo 7 de la Resolución 1519 de 2020, que establece las condiciones mínimas para la publicación de datos abiertos, y en la Directiva 025 del 16 de diciembre de 2021, emitida por la Procuraduría General de la Nación.

Del mismo modo, infringe lo señalado en el instructivo de formato mensual de gestión, supervisión y verificación del cumplimiento de las obligaciones contractuales I319, específicamente en el numeral 9, relativo a la publicación de documentos de ejecución en el SECOP.

Frente a ControlDoc:

Incumplimiento de lo señalado en el Anexo 4 del Manual de Contratación del ICETEX, específicamente en lo relacionado con las reglas de supervisión contractual y el procedimiento de supervisión de contratos (versión 8).

Este incumplimiento es atribuible tanto a la Vicepresidencia de Fondos en Administración como supervisor del contrato y a los contratistas en lo que respecta a sus obligaciones.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎵 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

✉ defensoria@defensoriasernarojas.com 📞 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

Posibles Riesgos

- Falta de trazabilidad y transparencia en la gestión contractual.
- Incumplimiento de normativas internas y externas relacionadas con la gestión contractual.
- Sanciones administrativas por asignación indebida de recursos

Posible incidencia: Administrativa

Hallazgo No. 2. Incumplimiento de la Resolución 1368 de 2023 en el Contrato 2024-0168.

El contrato 2024-0168 no cumple con las categorías y valores establecidos en la Resolución 1368 de 2023, ya que el valor registrado en dicho contrato asciende a \$16.551.800, lo cual excede los límites o no se ajusta a las categorías contempladas en dicha normativa puesto que el valor para el perfil profesional XIII corresponde a \$15.329.000, tal como se especifica en el siguiente contrato:

Contrato
2024-0168

Lo anterior, refleja la ausencia de control por parte del Área de Contratación en la verificación de la información en los estudios previos y en la elaboración del contrato, respecto a los criterios establecidos por la entidad en la Resolución 1368 de 2023.

Posibles Riesgos

- Falta de trazabilidad y transparencia en la gestión contractual.
- Incumplimiento de normativas internas y externas relacionadas con la gestión contractual.
- Sanciones administrativas por asignación indebida de recursos

Posible incidencia: Administrativa

Recomendaciones

- Realizar seguimientos aleatorios y generar reportes consolidados que permitan la identificación temprana de inconsistencias tanto del Contratista como del Supervisor del Contrato.
- Fortalecer los mecanismos implementados que garantizan la correcta supervisión contractual, conforme a lo establecido en el Manual de Contratación del ICETEX.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎵 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📘 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 🌐 ICETEX ✉️ [@ICETEX](#)

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉️ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎️ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

Observación 1. Deficiencias en el Control y Seguimiento de la Gestión de PQRSD

Se identificó que existen 13 contratos destinados a la gestión de PQRSD (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades). No obstante, en los informes de actividades presentados por los contratistas, no se evidencia un control detallado sobre las gestiones realizadas. Además, no se especifican métricas claras de desempeño, volúmenes de solicitudes atendidas, tiempos de respuesta ni la calidad de las soluciones brindadas, como se especifica en los siguientes contratos:

CONTRATOS
2024-0133
2024-0148
2024-0256
2024-0266
2024-0360
2024-0484
2024-0583
2024-0637
2024-0641
2024-0697
2024-0825
2024-0831
2024-0838

Lo anterior refleja la ausencia de control por parte del Supervisor del contrato respecto a la verificación de la gestión y atención de PQRSD, frente a los criterios establecidos por la Ley 1755 de 2015 y el Procedimiento M5-1-18 versión 6.

Si bien es cierto esta Oficina no pudo constatar, la cantidad exacta de tutelas por el vencimiento de términos en la que la VFA, tuvo incidencia, de acuerdo con la información suministrada por la Coordinadora del Grupo de Gestión Estratégica de PQRSD, Oficina Comercial y de Mercadeo, mediante correo electrónico del 10 de marzo de 2025, se identificó que durante el año 2024 la Vicepresidencia de Fondos de Administración fue una de las áreas con mayor número de PQRSD vencidas.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎵 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

Esta situación pudo haber incidido en la materialización de acciones de tutela, dado que, conforme al Memorando 20252200001371-I Id: 5481100, emitido por la Oficina Asesora Jurídica en 2024, se registraron 569 tutelas en las que esta área tuvo participación.

Posibles Riesgos

- Posible incumplimiento de normativas internas y externas relacionadas con la gestión y atención de PQRSDf.

Recomendaciones

- Fortalecer los mecanismos implementados que garantizan la correcta supervisión de la gestión y atención de PQRSDf, conforme a lo establecido en el Procedimiento M5-1-18 versión 6 y normativa aplicable.

3. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO EN LA EXPEDICIÓN Y USO DE CERTIFICADOS DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL (CDP)

Se efectuó seguimiento a la gestión realizada sobre los Certificados de Disponibilidad Presupuestal expedidos a la Vicepresidencia de Fondos en Administración durante la vigencia 2024, mediante las siguientes acciones:

- Sobre una base de 107 registros, se tomó una muestra de 43 CDPs.
- De la muestra obtenida se verificó, la trazabilidad de las solicitudes y cargue de los CDPs, estado de estos, valores comprometidos, liberaciones y fechas de gestión.
- Adicionalmente y con el fin de revisar la armonización con el Plan Anual de Adquisiciones, se realizó verificación de los valores registrados en el PAA de la vigencia 2024 según el rubro presupuestal vs los reportes remitidos por la Vicepresidencia de Fondos en Administración.

Observación No. 2 Gestión presupuestal

- Se evidencian debilidades relacionadas con la proyección del presupuesto de los rubros de honorarios y remuneración de servicios técnicos, por cuanto, según la muestra analizada para la vigencia 2024 se solicitaron CDPs a los cuales el valor comprometido no superó el 60% del total, tal como se puede observar en los siguientes casos, que a manera de ejemplo se presentan:

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎵 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📘 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 🌐 ICETEX ✉️ [@ICETEX](#)

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉️ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎️ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

VERIFICACIÓN PORCENTAJES DE VALORES COMPROMETIDOS DE LOS CDPs SOLICITADOS POR LA VICEPRESIDENCIA DE FONDOS EN ADMINISTRACIÓN VIGENCIA 2024								
Código CDP	Contrato	Nombre Contratista	Código Rubro	Nombre	Valor CDP	Valor Comprometido	Valor Liberado	Porcentaje Comprometido sobre el valor solicitado Calculo OCI
EF-2024-475	CT-240778	Calderón Arias Elsa Astrid	IG312001020700014	REMUNERACIÓN SERVICIOS TÉCNICOS - VFA	45.727.710	26.843.110	18.884.600	59%
EF-2024-413	CT-240421	DIAZ DELGADO DIANA MARIA	IG312001020700012	HONORARIOS - VFA	70.307.867	41.898.581	28.409.286	60%
EF-2024-195	CT-240133	DE LA HOZ LILIANA MARGARITA	IG312001020700012	HONORARIOS - VFA	153.653.600	77.256.000	76.397.600	50%
EF-2024-463	CT-240792	BASTIDAS BURBANO CAROLINA	IG312001020700012	HONORARIOS - VFA	69.285.950	35.971.467	33.314.483	52%
EF-2024-295	CT-240822	Guerrero Valbuena Laura Yaneth	IG312001020700012	HONORARIOS - VFA	148.503.200	69.530.400	78.972.800	47%

Tabla: Análisis Auditoría OCI

Lo anterior, refleja las citadas debilidades respecto a la planeación de las necesidades presupuestales y operacionales de la Vicepresidencia de Fondos en Administración.

Observación No. 3

- Se evidencian debilidades relacionadas con las liberaciones de los saldos no utilizados de los CDPs requeridos por la Vicepresidencia de Fondos en Administración, por cuanto se registran solicitudes de liberación con más de 120 días desde la expedición del CDP hasta la fecha final de la citada liberación, tal como se puede observar en el siguiente cuadro:

Código CDP	Contrato	Nombre	Fecha CDP	Valor Solicitado	Valor Liberado	Fecha de Liberación	Días entre la fecha de expedición del CDP y la liberación
EF-2024-413	CT-240421	HONORARIOS - VFA	12/01/2024	70.307.867	28.409.286	29/11/2024	322
EF-2024-863	CT-240825	HONORARIOS - VFA	10/02/2024	70.818.000	2.575.200	29/11/2024	293
EF-2024-864	CT-240838	HONORARIOS - VFA	15/02/2024	49.907.000	8.469.066	14/11/2024	273
EF-2024-475	CT-240778	REMUNERACIÓN ST - VFA	10/01/2024	45.727.710	18.884.600	8/10/2024	272
EF-2024-463	CT-240792	HONORARIOS - VFA	16/01/2024	69.285.950	33.314.483	8/10/2024	266
EF-2024-405	CT-240697	HONORARIOS - VFA	23/01/2024	70.512.250	13.080.533	8/10/2024	259
EF-2024-462	CT-240756	HONORARIOS - VFA	24/01/2024	69.285.950	23.504.084	8/10/2024	258

EF-2024-420	CT-240709	HONORARIOS - VFA	6/02/2024	92.529.967	18.613.901	8/10/2024	245
EF-2024-295	CT-240822	HONORARIOS - VFA	9/02/2024	148.503.200	78.972.800	8/10/2024	242
EF-2024-484	CT-240125	REMUNERACIÓN ST - VFA	14/02/2024	40.287.574	781.174	8/10/2024	237
EF-2024-285	CT-240293	HONORARIOS - VFA	11/01/2024	71.329.784	3.474.517	30/06/2024	171
EF-2024-208	CT-240247	HONORARIOS - VFA	15/01/2024	157.821.300	6.744.500	30/06/2024	167
EF-2024-459	CT-240393	HONORARIOS - VFA	17/01/2024	69.899.100	3.883.283	30/06/2024	165
EF-2024-286	CT-240303	HONORARIOS - VFA	18/01/2024	135.526.007	7.378.207	30/06/2024	164
EF-2024-935	CT-240877	HONORARIOS - VFA	19/01/2024	32.372.000	1.348.833	30/06/2024	163
EF-2024-276	CT-240267	HONORARIOS - VFA	20/01/2024	70.716.634	2.043.834	30/06/2024	162
EF-2024-411	CT-240183	HONORARIOS - VFA	21/01/2024	70.512.250	613.150	30/06/2024	161
EF-2024-466		HONORARIOS - VFA	22/01/2024	69.285.950	69.285.950	30/06/2024	160
EF-2024-195	CT-240133	HONORARIOS - VFA	13/01/2024	153.653.600	76.397.600	18/06/2024	157
EF-2024-419	CT-240483	HONORARIOS - VFA	25/01/2024	70.103.484	4.292.050	30/06/2024	157
EF-2024-288	CT-240265	HONORARIOS - VFA	26/01/2024	71.329.784	2.656.984	30/06/2024	156
EF-2024-275	CT-240705	HONORARIOS - VFA	27/01/2024	106.468.267	22.080.067	30/06/2024	155
EF-2024-409	CT-240641	HONORARIOS - VFA	28/01/2024	70.512.250	11.241.083	30/06/2024	154
EF-2024-404	CT-240219	HONORARIOS - VFA	29/01/2024	97.104.180	5.923.046	30/06/2024	153
EF-2024-415	CT-240482	HONORARIOS - VFA	30/01/2024	70.307.867	4.496.433	30/06/2024	152
EF-2024-205	CT-240195	HONORARIOS - VFA	31/01/2024	136.302.660	3.494.940	30/06/2024	151
EF-2024-200	CT-240346	HONORARIOS - VFA	2/02/2024	158.270.934	9.891.934	30/06/2024	149
EF-2024-465		HONORARIOS - VFA	3/02/2024	69.285.950	69.285.950	30/06/2024	148
EF-2024-192	CT-240168	HONORARIOS - VFA	7/02/2024	198.621.600	9.379.353	30/06/2024	144
EF-2024-403	CT-240420	HONORARIOS - VFA	8/02/2024	71.534.167	5.313.967	30/06/2024	143
EF-2024-424	CT-240422	HONORARIOS - VFA	11/02/2024	53.278.190	2.951.270	30/06/2024	140
EF-2024-467	CT-240643	HONORARIOS - VFA	12/02/2024	52.656.870	6.679.190	30/06/2024	139
EF-2024-287	CT-240194	HONORARIOS - VFA	13/02/2024	135.526.007	2.718.287	30/06/2024	138
EF-2024-421	CT-240418	HONORARIOS - VFA	16/02/2024	53.278.190	2.951.270	30/06/2024	135
EF-2024-191	CT-240038	HONORARIOS - VFA	17/02/2024	198.621.600	2.206.906	30/06/2024	134
EF-2024-290	CT-240249	HONORARIOS - VFA	18/02/2024	71.329.784	2.656.984	30/06/2024	133
EF-2024-277	CT-240205	HONORARIOS - VFA	19/02/2024	71.534.167	2.452.600	30/06/2024	132

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎵 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 🌐 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 🌐 ICETEX ✂️ [@ICETEX](#)

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
 📧 defensoria@defensoriasernarojas.com 📞 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

EF-2024-414	CT-240302	REMUNERACIÓN ST - VFA	20/02/2024	46.402.160	1.753.570	30/06/2024	131
EF-2024-206	CT-240106	HONORARIOS - VFA	21/02/2024	54.520.830	1.242.640	30/06/2024	130
				3.415.271.034	571.443.525		

Tabla: Análisis Auditoría OCI

De la tabla anterior, se observa que pudo no haberse utilizado \$226.605.127 correspondiente a las liberaciones efectuadas en los meses de octubre y noviembre de la vigencia 2024.

El Grupo de Presupuesto durante la vigencia 2024 en los correos de seguimiento informó sobre el estado de los CDPs y los recursos sin liberar, a manera de ejemplo podemos observar lo siguiente:

*“...Con el propósito de optimizar la ejecución del presupuesto de la vigencia, adjunto remitimos informe de los Certificados de Disponibilidad presupuestal con corte al 30 de septiembre de 2024, el cual contiene los CDP’s solicitados y expedidos que a la fecha no han sido utilizados parcial o totalmente. **Favor tener en cuenta que los CDPs no deben superar tres meses sin comprometerse.**”*

Lo anterior, con el objetivo de que validen la información y a más tardar el 22 de octubre nos sea notificado si dichos CDPs se encuentran relacionados con procesos de contratación, de lo contrario, en caso de que no se vayan a utilizar remitirnos la solicitud de anulación de los CDP’s en el mismo plazo...”

De lo anterior, se evidencian debilidades en el seguimiento y control presupuestal por parte de la Vicepresidencia de Fondos en Administración, la Oficina Asesora de Planeación y el Grupo de Presupuesto, al no gestionar de manera oportuna la liberación de los recursos para ser utilizados en otras necesidades prioritarias de la entidad. Igualmente, esto supondría debilidades en la planeación presupuestal por la asignación de recursos innecesarios.

Observación para la Vicepresidencia de Fondos en Administración y la Oficina Asesora de Planeación - Grupo de Presupuesto.

Posibles Riesgos:

- Afectaciones en las proyecciones presupuestales de las siguientes vigencias, dadas las variaciones porcentuales entre la solicitud de recursos y la ejecución de estos.
- Debilidades en el control de los recursos solicitados y no utilizados por los ordenadores del gasto.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎵 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

- No utilización de recursos que pudieran ser necesarios en la operación de la entidad.

Recomendación:

Se recomienda a la Vicepresidencia de Fondos en Administración que efectúe seguimiento a la ejecución de los recursos asignados al área e igualmente, se recomienda a la Oficina Asesora de Planeación, se establezcan mecanismos de seguimiento y control sobre la ejecución de los recursos dispuestos en las diferentes áreas, según las necesidades establecidas en la elaboración del presupuesto de la entidad.

4. VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROCESO OBJETO DE AUDITORÍA.

En este numeral se evaluó el cumplimiento de aspectos clave del proceso, incluyendo la gestión del talento humano, la correcta asignación y responsabilidad del inventario de bienes, y el cumplimiento de indicadores, mediante técnicas de muestreo aleatorio.

Hallazgo No. 3 Administración de Bienes Muebles

En el seguimiento efectuado a los bienes muebles asignados a la Vicepresidencia de Fondos en Administración, se evidenció desorganización en el manejo de equipos ofimáticos, por lo siguiente:

- Se observaron elementos como pantallas, mouse, teclados y CPU identificados de dos (2) maneras: algunos estaban vinculados a diferentes placas por separado, mientras que otros compartían una misma placa, lo cual denota desorganización y falta de unificación de criterios en la administración de bienes muebles.

PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO 04							
Carrera Administrativa							
lunes, miércoles y viernes							Prueba Oci
Nombre	Placa	Marca	Referencia	Número de serie	Centro de utilidad	Localización	
MODULO DE TRABAJO TIPO 3	57377	SOLINOFF	Módulo conforma	1	0190	PISO 6 SEDE AGUAS	Elemento Validado en prueba de recorrido
COMPUTADOR	67186	COMPUMAX	1	102SN32230	0190	PISO 6 SEDE AGUAS	Elemento Validado en prueba de recorrido
SILLA TIPO EMPLEADO	67828	GENERICO	1	1	0190	PISO 6 SEDE AGUAS	Elemento Validado en prueba de recorrido
COMPUTADOR PORTATIL	68712	DELL	V9T2R	35GWWJ3	0190	PISO 6 SEDE AGUAS	
COMPUTADOR PORTATIL	68769	DELL	V9T2R	DM1HJ3	0190	CONCILIACION -ASIGNA	ok
Pantalla pc	67495						no registrada en inventario
Teclado	sin placa						Elemento reportado por el funcionario sin placa
mouse							Elemento reportado por el funcionario sin placa
descapies	sin placa						Elemento reportado por el funcionario sin placa

- Discrepancias entre los bienes registrados en el inventario de la entidad y los bienes efectivamente en uso por parte de los colaboradores de la VFA, ejemplo:

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎧 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX ✂️ [@ICETEX](#)

Defensor del Consumidor Financiero

📍 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
 📧 defensoria@defensoriasernarojas.com 📞 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

Elemento	Placa	Observación OCI
Pantalla pc	67495	no registrada en inventario

Lo anterior incumple lo determinado en el procedimiento A1-1 – 06 Administración de Bienes Muebles.

Posibles Riesgos:

- Riesgo de pérdida, extravío o uso indebido de los bienes institucionales.
- Falta de trazabilidad en la asignación y devolución de bienes.
- Posibles afectaciones en la gestión administrativa y financiera debido a registros inexactos.
- Confusión en el control y seguimiento del inventario.
- Posibles dificultades en la gestión de mantenimiento y garantía de los equipos.
- Inconsistencias en los registros que podrían afectar auditorías futuras y la trazabilidad de los activos.

Posibles incidencias: Administrativo.

Recomendaciones:

- Implementar un sistema de control más riguroso y estandarizado para la asignación de placas a los equipos, asegurando que cada componente esté correctamente registrado con su placa correspondiente. Además, se recomienda capacitar al personal sobre los lineamientos actualizados y realizar seguimientos periódicos para verificar el cumplimiento de los procedimientos.
- Actualizar y/o definir claramente los lineamientos sobre el manejo, identificación y registro de los bienes pertenecientes a la entidad.
- Fortalecer el seguimiento a los procedimientos de administración de bienes, conforme a lo estipulado en el documento de administración de bienes muebles de la entidad.

Este hallazgo es transversal para el Grupo de Administración de Recursos Físicos.

Hallazgo No. 4 Control Horario

En el seguimiento realizado al cumplimiento de horario a los funcionarios vinculados a la planta de personal de la Vicepresidencia de Fondos en Administración, se evidenció que no existe un control adecuado y consolidado del cumplimiento de los horarios laborales, lo cual se refleja en las siguientes inconsistencias:

- El reporte de ingreso y salida del personal presenta información incompleta o inconsistente, registrando solo ingresos o solo salidas en varios meses.
- No se dispone de un mecanismo centralizado que permita verificar el cumplimiento de los horarios de los colaboradores, especialmente aquellos en modalidad de teletrabajo.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎧 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX ✉️ [@ICETEX](#)

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉️ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎️ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

- No hay evidencia de una supervisión estructurada sobre la asistencia y permanencia del personal en sus puestos de trabajo.
- No existen, reportes o seguimiento por parte del Grupo de Talento Humano, que permita a los jefes realizar un control sistemático a los horarios de trabajo.

Como evidencia, se presenta el siguiente cuadro del control de horario de un funcionario de la VFA:

Cuenta de ID	Etiquetas de columna		lunes		martes		miércoles		jueves		viernes	
Etiquetas de fila	Entrada	Salida	Entrada	Entrada	Entrada	Entrada	Entrada	Entrada	Entrada	Entrada	Entrada	Entrada
febrero							10		10			
marzo	5		5				4		4			
abril				6	6							
mayo	8		8	6	6	15	15	6	6	2	2	
junio						6		6	6			
julio				14	14	18	18					
agosto	28		28					8	8			
septiembre	58	4	62	12	12	12	12	22	22	8	8	
octubre	2		2	11	11			6	6	4	4	
noviembre				25	25	9	9	18	18	16	16	
diciembre	14		14			14	14	10	10	6	6	
Total general	115	4	119	74	74	88	88	76	76	36	36	

Lo descrito anteriormente, incumple los lineamientos internos establecidos en la Resolución No. 0017 del 13 de enero de 2023, mediante la cual se establece y reglamenta el horario de trabajo del ICETEX, y es específicamente lo señalado en el párrafo del artículo 5, el cual indica lo siguiente: *“En todo caso, el cumplimiento de la jornada laboral y el horario podrá ser verificado a través de los reportes generados por el Grupo de Talento Humano, con base en los registros del sistema de control de acceso dispuesto por la Entidad”*.

Posibles Riesgos:

La falta de control efectivo sobre el cumplimiento de horarios genera los siguientes riesgos:

- Posibles incumplimientos en la jornada laboral, afectando la productividad y eficiencia de las áreas.
- Falta de trazabilidad y transparencia en la gestión del tiempo del personal.
- Dificultades para garantizar el cumplimiento de normativas internas y externas relacionadas con la gestión del talento humano.
- Percepciones erróneas sobre las modalidades de trabajo existentes.

Posibles incidencias: Administrativas.

Recomendación:

Para mitigar estos riesgos, se recomienda implementar las siguientes acciones:

- Establecer un sistema digital de control de horarios que permita registrar de manera automática y confiable los ingresos y salidas del personal.
- Realizar seguimientos periódicos sobre los registros de asistencia y generar reportes consolidados que permitan la identificación temprana de inconsistencias.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎧 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

📍 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
 📧 defensoria@defensoriasernarojas.com 📞 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

- Sensibilizar a los colaboradores y supervisores sobre la importancia del cumplimiento de horarios y las responsabilidades asociadas.
- Verificar las gestiones que se tienen establecidas para darle trazabilidad y control de los horarios y las herramientas dispuestas para esto.

Este hallazgo corresponde Grupo de Talento Humano.

Hallazgo 5: Debilidades en el cumplimiento, concordancia y pertinencia de los indicadores asociados a la Vicepresidencia de Fondos en Administración.

Se efectuó revisión a los aspectos de los indicadores, relacionados con la documentación de las cifras registradas en las variables, formulas, resultados y metas, de acuerdo con el formato F458, Hoja de Vida del Indicador, se encontraron las siguientes situaciones en cada uno de los indicadores:

Ingreso por gastos de administración de recursos de terceros.

- Se evidencian inconsistencias en la metodología utilizada para el cálculo del indicador, específicamente en la variable "*Comisiones por concepto de administración de recursos generadas*". La Vicepresidencia de Fondos en Administración toma como referencia los valores reportados en las comunicaciones internas de la Dirección de Contabilidad, los cuales corresponden a comisiones trasladadas en el mes anterior a la comunicación, lo que genera una diferencia significativa respecto a los valores registrados en el aplicativo Apoteosys, ver tabla:

Periodo	Valor Comisiones por concepto de administración de recursos generadas	Valor ingresos Apoteosys OCI	Diferencia
Semestre I - 2024	\$ 36.038.270.970	\$ 30.049.724.368,00	\$ 5.988.546.602,00
Semestre II - 2024	\$ 14.845.630.783	\$ 20.884.091.602,00	\$ 6.038.460.819,00

Fuente: auditoría Oficina de Control Interno

De lo anterior, es importante señalar que la Vicepresidencia de Fondos en Administración para la medición del indicador del primer semestre tomó las comisiones trasladadas entre los meses de diciembre de 2023 a mayo de 2024, mientras para el segundo semestre se tomó las comisiones trasladadas en los meses de junio a noviembre de 2024.

Esta situación incumple los parámetros establecidos en la hoja de vida del indicador, impactando la exactitud y confiabilidad del indicador, ya que los resultados reflejados no corresponden al total de comisiones efectivamente trasladadas en el período sujeto de evaluación.

- Se identifican debilidades en la definición y aplicación de la meta del indicador "*Valor de comisiones por concepto de administración de recursos de terceros proyectadas*", evidenciando que el indicador no aplica un modelo de costeo actualizado, e igualmente no se incorpora el costo de la revisión documental de los fondos en administración, de acuerdo con lo tratado en la reunión del 6 de marzo de 2025 de Entendimiento indicadores - Auditoría Interna, con la

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎧 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX ✉️ [@ICETEX](#)

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉️ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎️ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

Vicepresidencia de Fondos en Administración y a lo evidenciado en la presente auditoría.

Esta situación impacta la capacidad del indicador para reflejar con precisión la efectividad en la gestión de la Vicepresidencia de Fondos en Administración, lo que podría generar desviaciones en la evaluación del resultado.

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia limitación para determinar el cumplimiento del indicador debido a la inexactitud de sus variables.

Consignaciones recibidas para fondos en administración.

Formula: (Valor recibido por consignaciones realizadas de constituyentes para la constitución o adición de un fondo en administración / Valor proyectado de consignaciones por parte de constituyentes para la constitución o adición de un fondo en administración) * 100

El propósito del indicador refleja que las consignaciones efectivamente recibidas para la constitución o adición de fondos en administración dependen de decisiones externas de los constituyentes y no de la gestión directa de la Vicepresidencia de Fondos en Administración.

Esta situación genera una limitación en la utilidad del indicador como herramienta de medición del desempeño de la Vicepresidencia, ya que su resultado está sujeto a factores completamente ajenos a su operación.

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia limitación para determinar el cumplimiento del indicador debido a la pertinencia de este.

Condonaciones créditos Fondos en Administración.

Formula: (Número de Créditos Condonados / Número de créditos proyectados a condonar) * 100.

- La metodología utilizada para determinar la variable de "Número de créditos proyectados a condonar", por la Vicepresidencia de Fondos en Administración a través del documento "*Guía operativa para identificar los beneficiarios susceptibles de condonación y posteriormente calcular la meta de condonaciones*", presenta debilidades en la ejecución, toda vez que no se considera de manera integral todos los aspectos que inciden en la condonación de créditos, lo que ha generado ajustes recurrentes de disminución en la meta a lo largo del período, afectando la confiabilidad de las proyecciones.

La Oficina de Control Interno insta a fortalecer la gestión de los procesos en cumplimiento de las metas y no a focalizar esfuerzos a las modificaciones constantes de estas.

Este incumplimiento es atribuible a la Vicepresidencia de Fondos en Administración

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎵 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX ✉️ [@ICETEX](#)

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉️ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎️ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

Posibles incidencias: Administrativas.

Hallazgo 6: Debilidades en la documentación del Sistema de Gestión de Calidad y Gestión de la entidad (MIPG)

En las validaciones efectuadas durante el proceso de auditoría, se evidenciaron debilidades en la documentación y formalización de procesos clave en el Sistema de Gestión de Calidad, lo cual afecta la trazabilidad, estandarización y control institucional, tal como se evidencia a continuación:

- Se evidenció ausencia de formalización dentro del Sistema de Gestión de Calidad del documento *"Guía operativa para identificar los beneficiarios susceptibles de condonación y posteriormente calcular la meta de condonaciones"*, a pesar de que la Vicepresidencia de Fondos en Administración solicitó la publicación de este a través de la herramienta In-process desde el 21 de enero de 2025; lo anterior denota incumplimiento a las directrices determinadas en el Título 22 - Sistemas de Gestión, Capítulo 3 Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Decreto 1083 de 2015.
- Se evidenció que el proceso de adjudicación de la convocatoria 2024 del Fondo Estudiantes con Discapacidad carece de un procedimiento documentado para la verificación de requisitos frente al RLCPD, administrado por el Ministerio de Salud. Actualmente, esta validación se realiza mediante bases de datos enviadas por el Ministerio, sin formalización en el Sistema de Gestión de Calidad ni definición de roles y controles asociados.

Esta situación afecta la trazabilidad, transparencia y replicabilidad del proceso, y constituye un incumplimiento al Decreto 1083 de 2015, Título 22, Capítulo 3, que establece la obligación de documentar y mejorar continuamente los procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

- Igualmente, se evidenció el diligenciamiento incompleto e incorrecto de formularios que deben ser cargados en la plataforma SECOP II, omitiéndose campos obligatorios o consignándose información errónea. Esta situación incumple lo establecido en el Anexo 4 del Manual de Contratación del ICETEX (versión 8), relacionado con la supervisión contractual, así como lo dispuesto en el Instructivo I319 (versión 8) sobre la conformación adecuada del expediente contractual. Lo anterior afecta la integridad del proceso contractual y limita la trazabilidad y control de las obligaciones contractuales.

Posibles Riesgos

- Impacto en la confiabilidad y exactitud de la información debido a la falta de procedimientos formalizados y la documentación incompleta.
- Dificultad para evaluar el desempeño real de la dependencia y tomar decisiones basadas en datos precisos.
- Incumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad y al marco normativo del Decreto 1083 de 2015, afectando la transparencia y el control.
- Riesgo de errores operativos y reprocesos por la falta de estandarización y claridad en los procesos.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎧 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 🌐 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 🌐 ICETEX ✉️ [@ICETEX](#)

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉️ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎️ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

- Compromiso en la calidad de la información, lo que limita la rendición de cuentas y la toma de decisiones estratégicas.

Posibles incidencias: Administrativas.

Este incumplimiento es atribuible a la Vicepresidencia de Fondos en Administración

Recomendaciones:

Teniendo en cuenta las situaciones registradas en el presente hallazgo se realizan las siguientes recomendaciones a la Vicepresidencia de Fondos en Administración y a la Oficina Asesora de Planeación:

- Revisar la hoja de vida de los indicadores, con el fin de reflejar con exactitud las fuentes de información, variables e impacto, garantizando su adecuada comprensión y trazabilidad.
- Capacitar y fortalecer a los funcionarios del área en el manejo y aplicación de la metodología de indicadores establecida por la entidad. Así mismo, se insta a la Oficina Asesora de Planeación a gestionar el apoyo con el área funcional sobre la construcción y seguimiento de los indicadores.
- Identificar indicadores y/o otros mecanismos de medición que permitan al área medir el desempeño y gestión de la dependencia.
- Registrar ante el Sistema de Gestión de la entidad los documentos necesarios para el manejo administrativo de los procesos.

La responsabilidad de este hallazgo es de la Vicepresidencia de Fondos en Administración en coordinación de la Oficina Asesora de Planeación.

5. EVALUACIÓN DE PLANES DE MEJORAMIENTO Y ACCIONES CORRECTIVAS

Se verificó la implementación y efectividad de los planes de mejoramiento y acciones correctivas adoptadas en respuesta a hallazgos de la Oficina de Control Interno y la Contraloría General de la República en la vigencia 2024. Además, se evaluó el cumplimiento de los compromisos adquiridos, su impacto en la mitigación de riesgos y la existencia de evidencia documental que respalde la optimización de los procesos.

Auditoría	Cantidad de Hallazgos	Cantidad de Acciones de Mejora
Contraloría General de la República	6	18
Liquidación Fondos en Administración	1	2

Hallazgo No. 7 Incumplimiento planes de mejoramiento

En el seguimiento efectuado al módulo de planes de mejoramiento del aplicativo DARUMA, se identificó incumplimiento para el plan PA230-151 correspondiente a la auditoría efectuada en el 2023, observado acciones vencidas desde marzo de 2024

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎧 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

📍 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
 📧 defensoria@defensoriasernarojas.com 📞 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

(fecha de verificación 19 de marzo de 2025), tal como se muestra en las siguientes imágenes:

Definir y socializar los documentos que se deben remitir al expediente del convenio.	Elkin Mauricio Vergara Gutierrez	2024-03-31	9.99%	70% Alcance	100% Tiempo	Ejecución
Mesa de trabajo con la Dirección de Contabilidad con el fin de hacer una conciliación de los fondos que actualmente se encuentran en estado susceptible de conciliación con el fin ...	Elkin Mauricio Vergara Gutierrez	2023-12-31	2.98%	100% Alcance	6% Tiempo	Cerrado
Actualizar las Tablas de Retención Documental asociado a la Administración de recursos de terceros.	Sara Gimena Coronado Sarmiento	2024-12-31	7.37%	0% Alcance	100% Tiempo	Pendiente por ejecutar
Solicitar acompañamiento a la Oficina Asesora Jurídica con el fin de identificar alternativas que conlleven a la liquidación de Convenios cuando el constituyente manifiesta su inte...	Sara Gimena Coronado Sarmiento	2024-12-31	7.37%	0% Alcance	100% Tiempo	Pendiente por ejecutar



Lo anterior, denota incumplimiento a lo establecido en la Guía G242 para la Gestión de Planes de Mejoramiento y Acciones de Mejora del ICETEX.

Posibles Riesgos:

- Deficiencias en el liderazgo estratégico, toda vez que no existen acciones que permitan subsanar el hallazgo.
- Reiteración de hallazgos e incumplimientos en el proceso.
- Posible materialización de eventos de riesgos por pérdidas de activos de información (documentos).

Posibles incidencias: Administrativa.

Recomendación:

- Se recomienda al líder del proceso (VFA) dar tratamiento al hallazgo HA22-30-02 y realizar el nuevo análisis de causas, estableciendo actividades que permitan dar tratamiento al citado hallazgo.

- Se recomienda al líder del proceso (VFA) implementar mecanismos de control y seguimiento para garantizar el cumplimiento de las acciones establecidas en los planes de mejoramiento, de acuerdo con su responsabilidad.

6. REVISIÓN DEL DISEÑO Y EFECTIVIDAD DE CONTROLES EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO.

El proceso de Otorgamiento de Crédito a través de la Administración de Recursos de Terceros registra en la matriz de riesgos operacionales los siguientes riesgos, causas y controles:

DESCRIPCION DEL RIESGO	CAUSAS	DESCRIPCION DEL CONTROL
R37 INCONSISTENCIAS EN LA INFORMACIÓN DE LOS REQUISITOS Y/O FORMULARIOS PARA LAS CONVOCATORIAS VIGENTES DE LA VICEPRESIDENCIA DE FONDOS EN ADMINISTRACIÓN	CA87 Omitir por parte del Gestor del Fondo, la entrega de la información referente a la atención de la convocatoria de Fondos en Administración.	C38 SEGUIMIENTO El profesional designado por la VFA remitirá la información referente a la convocatoria al equipo de equipo de la Oficina de Comercial y Mercadeo a través del profesional o medio designado por esta oficina.
	CA330 Omitir o cometer error involuntario por parte del Gestor del Fondo, en la parametrización de la convocatoria en el aplicativo misional, conforme los requisitos establecidos en el Reglamento Operativo.	C44 Validación y publicación de la convocatoria, por parte del profesional designado por la vicepresidencia de fondos en administración o quien haga sus veces, conforme la parametrización del fondo realizada por parte del profesional gestor del fondo en el aplicativo de crédito y cartera, previo a la publicación.
	CA425 Error por parte del profesional gestor del fondo, designado por la VFA, en el diligenciamiento del formulario de solicitud de publicación o modificación de la convocatoria en la página WEB	C14 Control dual Validación y aprobación de la información a publicar en la página web, por parte del profesional designado por la vicepresidencia de fondos, con los debidos soportes o aprobaciones del constituyente, previo a la solicitud del gestor del fondo a la Oficina de Comercial y Mercadeo.
R39 ADJUDICACIÓN O RENOVACIÓN DE CRÉDITOS EDUCATIVOS A PERSONAS QUE NO CUMPLEN CON LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS EN LA CONVOCATORIA	CA267 Error u omisión en la validación de requisitos para la aprobación de los aspirantes a la convocatoria.	C14 Control dual Validación y cambio de estado a autorizado, por parte líder o el profesional designado por la VFA , según aprobación de la instancia decisoria del fondo.
R43 INOPORTUNIDAD EN LA LEGALIZACIÓN O RENOVACIÓN DEL CRÉDITO	CA134 Demoras en el proceso de Legalización por concepto de constitución y firmas de garantías.	C38 Seguimiento por parte del profesional gestor del fondo, a la constitución y firma de garantías, y conforme a ello, la radicación de caso a través del gestor de servicios. (Este control aplica cuando sea necesario, conforme seguimiento de generación y firma de garantías)
R176 DENEGAR CRÉDITOS EDUCATIVOS A PERSONAS QUE CUMPLEN CON LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS EN LA CONVOCATORIA	CA540 Error en el envío de las credenciales por parte de la VOT, a los aspirantes de la convocatoria, para el cargue documental. (cuando sea necesario)	C34 Reporte Solicitud a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología del reporte de envío de credenciales a los aspirantes de la convocatoria, si la información suministrada presenta diferencias respecto a la cantidad de inscritos en el aplicativo de crédito y cartera. notificara a través del gestor de servicios.

	CA542 Migración incompleta de la información de los aspirantes del aplicativo misional, al aplicativo de crédito y cartera.	C44 Validación El profesional gestor del fondo valida que la cantidad de aspirantes registrados en el aplicativo de crédito y cartera coincida con la cantidad de solicitudes en el aplicativo misional, y de encontrar diferencias solicita corrección a través del gestor de servicios. (Este control para convocatorias abiertas)
--	---	--

Tabla: Matriz de riesgos operacionales – Otorgamiento de Crédito a través de Recursos de Terceros

Teniendo en cuenta la tabla anterior, se efectuó verificación y seguimiento de la relación de los riesgos identificados para el proceso, sus causas y los controles establecidos. Al igual que la relación de los citados riesgos frente a los hallazgos de la presente auditoría, evidenciándose lo siguiente:

Hallazgo No. 8 Debilidades en la Identificación y Administración de Riesgos

Se evidencia que la matriz de riesgos operacionales correspondiente al proceso de Otorgamiento de Crédito a través de la Administración de Recursos de Terceros registra los siguientes eventos:

- En relación con el riesgo “R43 INOPORTUNIDAD EN LA LEGALIZACIÓN O RENOVACIÓN DEL CRÉDITO” establece que el control “C38 Seguimiento por parte del profesional gestor del fondo, a la constitución y firma de garantías, y conforme a ello, la radicación de caso a través del gestor de servicios” se aplica cuando sea necesario, sin embargo, dicho control debe ser permanente y de forma obligatoria, dado que se trata de títulos valores. Así mismo no es claro para esta Oficina, si lo que se quiere decir en el riesgo es la demora en la prestación de nuestros servicios o el trámite por parte del usuario, lo que cambiaría el efecto del riesgo, la causa y el control.
- Lo correspondiente al riesgo “R176 DENEGAR CRÉDITOS EDUCATIVOS A PERSONAS QUE CUMPLEN CON LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS EN LA CONVOCATORIA” para esta Oficina, no está claro si lo que se quiere indicar es que no se cumpla con el procedimiento para la asignación de la convocatoria o si por el contrario son los efectos propios que dan la convocatoria por el gran número de personas inscritas, lo que igualmente cambiaría el efecto del riesgo, la causa y el control.

De lo anterior, se evidencian debilidades en el cumplimiento del Manual SARO de la entidad y en especial los numerales 8.2, 8.3 y 8.4, los numerales 2 y 3 de la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎵 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX ✉️ [@ICETEX](#)

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
 📧 defensoria@defensoriasernarojas.com 📞 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

Así mismo, el planteamiento del riesgo indicaría que se materializó en las convocatorias anteriores.

Posibles Riesgos:

- Posibles afectaciones e impactos legales, reputacionales y económicos para la entidad dada la materialización de riesgos que involucren directamente a las solicitudes realizadas por la ciudadanía.

Posibles incidencias: Administrativas.

Recomendación:

Se recomienda a la Vicepresidencia de Fondos en Administración y la Oficina de Riesgos efectuar análisis de las debilidades evidenciadas, con el fin de establecer acciones que permitan evaluar la metodología de identificación de los riesgos, el establecimiento de la causa generadora, la estructuración de los controles y la relación directa entre dichos factores, con el fin de alinear las necesidades operacionales con los citados riesgos.

CONCLUSIÓN

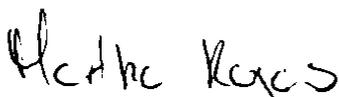
Se concluye que existen debilidades en el cumplimiento de la misionalidad del proceso y la articulación que se debe establecer con otras áreas y/o procesos, por cuanto se observó entre otros, incumplimiento en los planes de mejoramiento, ineffectividad en las acciones de mejora planteadas para subsanar la causa raíz de los hallazgos de auditoría y falencias en la metodología para la definición de indicadores del proceso.



JUAN CARLOS RAMIREZ VALENCIA
Jefe Oficina de Control Interno



JOSE JAIME BELTRAN ARIAS
Coordinador Grupo de Auditorias



MARTHA ISABEL ROJAS
Auditor Oficina de Control Interno



LUIS ALBERTO OBANDO MARTÍNEZ
Auditor Oficina de Control Interno

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎵 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

RELACIÓN DE HALLAZGOS			
No. Hallazgo	Nombre Hallazgo	Posibles Incidencias	Áreas y/o Procesos Responsables
1	Debilidades en el cargue de documentos en la plataforma SECOP II y en el aplicativo ControlDoc. Debilidades en el cargue de documentos contractuales por parte de los contratistas y en la verificación por parte de los supervisores de los contratos, respecto de la plataforma SECOP II y en el aplicativo ControlDoc	Administrativa	Vicepresidencia de Fondos en Administración
2	Incumplimiento de la Resolución 1368 de 2023 en el Contrato 2024-0168.	Administrativa	Secretaría General - Grupo de Contratación - Vicepresidencia de Fondos en Administración
3	Administración de Bienes Muebles Desorganización en el manejo de equipos ofimáticos	Administrativa	Secretaría General - Grupo de Recursos Físicos
4	Control Horario No se evidenció control adecuado y consolidado sobre el cumplimiento de los horarios laborales	Administrativa	Secretaría General - Grupo de Talento Humano
5	Debilidades en el cumplimiento, concordancia y pertinencia de los indicadores asociados a la Vicepresidencia de Fondos en Administración	Administrativa	Vicepresidencia de Fondos en Administración
6	Debilidades en la documentación del Sistema de Gestión de Calidad y Gestión de la entidad (MIPG)	Administrativa	Vicepresidencia de Fondos en Administración
7	Incumplimiento planes de mejoramiento Acciones vencidas desde marzo de 2024	Administrativa	Vicepresidencia de Fondos en Administración
8	Debilidades en la Identificación y Administración de Riesgos Debilidades en el cumplimiento del Manual SARO de la entidad y la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas.	Administrativa	Vicepresidencia de Fondos en Administración

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎧 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

RELACIÓN DE OBSERVACIONES		
Observación	Tema	Área
Se identificó que existen 13 contratos destinados a la gestión de PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones). No obstante, en los informes de actividades presentados por los contratistas, no se evidencia un control detallado sobre las gestiones realizadas. Además, no se especifican métricas claras de desempeño, volúmenes de solicitudes atendidas, tiempos de respuesta ni la calidad de las soluciones brindadas	Contratos	Vicepresidencia de Fondos en Administración
Se evidencian debilidades relacionadas con la proyección del presupuesto de los rubros de honorarios y remuneración de servicios técnicos, por cuanto, según la muestra analizada para la vigencia 2024 se solicitaron CDPs a los cuales el valor comprometido no supero el 60% del total	Gestión presupuestal	Vicepresidencia de Fondos en Administración
Debilidades en el seguimiento y control presupuestal, al no gestionar de manera oportuna la liberación de los recursos para ser utilizados en otras necesidades prioritarias de la entidad	Gestión presupuestal	Vicepresidencia de Fondos en Administración

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎵 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
 📧 defensoria@defensoriasernarojas.com 📞 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.