

INFORME FINAL DE AUDITORÍA PROCESO ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Efectuar seguimiento a las actividades y gestiones realizadas por los responsables del Proceso de Administración de la Cartera, con el fin de verificar el cumplimiento y efectividad de estas y el mejoramiento del citado proceso.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Efectuar seguimiento a las actividades y gestiones realizadas por los responsables del proceso de Administración de la cartera, incluyendo los planes de mejoramiento, la gestión de riesgos e indicadores y los aspectos legales y contractuales del citado proceso para las vigencias 2024, 2025 y lo corrido de 2026.

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:** “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”.
- **Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.** “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.
- **Ley 190 de 1995:** “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”. (Modificada por el Decreto 19 de 2012 y la Ley 1121 de 2006).
- **Ley 1002 de 2005:** Transforma al ICETEX en una entidad financiera de naturaleza especial y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1437 de 2011:** “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. (Modificada por las leyes Ley 2195 de 2022, Ley 2220 de 2022, Ley 2080 de 2021).
- **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 1581 de 2012:** “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
- **Ley 1618 de 2013:** “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.
- **Ley 1712 de 2014:** “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”. (Modificada por la Ley 2195 de 2022 y corregida por los Decretos 2199, 1862 y 1494 de 2015).
- **Ley 1748 de 2014:** “Por medio de la cual se establece la obligación de brindar información transparente a los consumidores de los servicios”.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

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

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)
📧 defensor@ICETEX@ustarizabogados.com ☎ 601 6108161 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.

- **Ley 1755 de 2015:** “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del CPACA”.
- **Ley 1996 de 2019:** “Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad”.
- **Ley 2157 de 2021:** “Por medio de la cual se modifica y adiciona la Ley Estatutaria 1266 de 2008, y se dictan disposiciones generales del Hábeas Data con relación a la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 2195 de 2022:** “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”.
- **Decreto 1083 de 2015:** Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública.
- **Decretos 2199, 1862 y 1494 de 2015:** corrigen la Ley 1712 de 2014.
- **Decreto 1499 de 2017:** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015.
- **Decreto Ley 2106 de 2019,** “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.
- **Resolución 1519 de 2020:** (Anexo 2 estándares publicación sede electrónica y web), establece lineamientos de divulgación de la información de la Ley 1712 de 2014.
- Caracterización de procesos, procedimientos y Guías del ICETEX.
- Normatividad aplicable.

LÍDER DEL PROCESO: José Eduardo Parada Jimenez – Coordinador Grupo de Operaciones

PROCESOS ASOCIADOS: Castigo de Cartera, Conciliaciones IES, Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos, Administración de Activos Fijos y demás relacionados.

AUDITOR LÍDER: Luis Alberto Obando Martínez

AUDITORES DE APOYO: Laura Botero, William Villa y German Torres.

ASPECTOS RELEVANTES DEL PROCESO AUDITOR

- El proceso de auditoria se dio inició mediante reunión de apertura el día 11 de febrero de 2026, en donde se le presentó al líder de proceso y su equipo el programa de auditoría a desarrollar.
- Las solicitudes de información enviadas por la Oficina de Control Interno al Grupo de Operaciones y demás áreas relacionadas y sus respectivas respuestas se presentaron dentro de los términos.
- El cronograma establecido para el desarrollo de la auditoría presentó una modificación en la fecha de culminación, dado el volumen de información materia de análisis dentro del proceso de auditoría y aspectos propios de la operación, incluyendo la disminución de recursos humanos para el desarrollo de la auditoría.
- Mediante comunicación Radicado 20262600004903-I Id: 7906468 de fecha 21 de abril de 2026 se remitió el informe preliminar de la auditoría al proceso de Administración de la Cartera.
- El 23 de abril de 2026 y a solicitud del líder del proceso, se efectuó mesa de trabajo entre las partes involucradas (Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología – Grupo de Operaciones, la Oficina de Riesgos y la Oficina de Control Interno) con el propósito de analizar lo descrito en el mencionado informe preliminar, concluyendo

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

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

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)
📧 defensor@ICETEX@ustarizabogados.com ☎ 601 6108161 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.

que posteriormente se remitiría la respuesta correspondiente por parte del líder del proceso dirigida a la Oficina de Control Interno.

- Mediante comunicación Radicado 20265080005097-I Id: 7933347 de fecha 24 de abril de 2026 el Grupo de Operaciones dio respuesta al informe preliminar, de la cual se incluye lo pertinente a cada numeral en el cuerpo del presente informe.
- Mediante memorando Radicado 20262600005357-I Id: 7956808 de fecha 4 de mayo de 2026 se dio respuesta a la comunicación enviada por la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, en el cual, se expuso lo concerniente a cada uno de los puntos mencionados por la citada vicepresidencia.

DESARROLLO DEL PROCESO AUDITOR

En concordancia con el objetivo de la auditoría, las actividades de seguimiento se enfocaron en cuatro etapas (**1. Planes de Mejoramiento, 2. Gestión de Riesgos, 3. Gestión de Indicadores y 4. Aspectos Legales y Contractuales**) que permitieran verificar las gestiones adelantadas por los responsables del proceso, las cuales se describen a continuación:

1. Seguimiento Planes de Mejoramiento

Con el propósito de efectuar el respectivo seguimiento sobre los aspectos relacionados con el cumplimiento y efectividad de las acciones dispuestas en los planes de mejoramiento resultantes de las auditorías efectuadas por la OCI, CGR, Revisoría Fiscal y demás entes de control externos y pronunciamientos de organismos y entidades sobre la gestión del proceso durante las vigencias 2024 y 2025, se realizaron las siguientes gestiones en el marco de la auditoría, así:

1.1. Planes de Mejoramiento Internos – Oficina de Control Interno

1.1.1. Plan de Mejoramiento PA230-120

El citado plan, es el resultado de la auditoría (AU22-25) efectuada en la vigencia 2023 al proceso de Administración de la Cartera, en la cual se identificó el siguiente hallazgo:

*“...En el marco de la auditoría al proceso de Administración de Cartera se revisaron los Reportes de Cartera Completos de los meses de enero y febrero de 2023, encontrando situaciones relacionadas con la completitud y conformidad de la información: **Despoblamiento e incompletitud de información de 310.501 obligaciones en el campo de modalidad de crédito en el Reporte de Cartera Completo del mes de enero de 2023 y 316.215 en el mes de febrero de 2023**, lo cual afecta la información (estadística) para la toma de decisiones con base en estos reportes. Igualmente, afectó la revisión de la aplicación de tasas según el Acuerdo 048 del 2022. Lo anterior, se debe a inconsistencias en la migración de información entre las interfaces de los aplicativos, según lo señalado por la Coordinación del Grupo Administración de Cartera; es de señalar, que estas debilidades son recurrentes y su tratamiento se está llevando a cabo a través de correos electrónicos mensuales dirigidos a las áreas misionales y a la Dirección de Tecnología, los cuales no han sido efectivos. Igualmente, en el Reporte de Cartera Completo del mes de febrero de 2023, se evidenció inconsistencia en la información registrada entre los campos de "NROCUOTASMORA" y "NUMDIASMORA-DEF" de 37 obligaciones, toda vez que se observan registros con cero cuotas de mora, pero a la vez con mora superior a 30 días, lo cual puede generar errores en el cálculo de la calificación de la obligación. Lo anterior, se debe a debilidades relacionadas con la automatización y parametrización del CORE...”* (Negrilla fuera de texto).

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m.

📷 [icetex_colombia](https://www.instagram.com/icetex_colombia) 🎵 [@icetex_oficial](https://www.facebook.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX in ICETEX X @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)
📧 defensor@ICETEX@ustarizabogados.com ☎ 601 6108161 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.

El seguimiento realizado por parte de la Oficina de Control Interno sobre el cumplimiento y efectividad de las acciones establecidas para dar tratamiento a las debilidades identificadas en la auditoría al proceso de Administración de la Cartera en la vigencia 2023, evidenció lo siguiente:

- **Cumplimiento parcial de la actividad 1 relacionada con** “...La Dirección de Tecnología efectuará cruce contra RNEC para remediación de datos de colombianos mayores y menores de edad que coinciden entre el 50% y el 99.9% (Tipo de documento, primer nombre, segundo nombre, primer apellido, segundo apellido). El resto de la población identificada inferior al 50% se remite al área funcional mediante correo electrónico, para que a través de aranda solicite su corrección. Para otros campos, el área de cartera comunica a las áreas misionales para su ajuste...” por cuanto, si bien la Dirección de Tecnología efectuó el cruce entre la base del CORE vs Registraduría que permitiera la remediación de datos, no se observaron soportes que evidenciaran las demás acciones relacionadas con “El resto de la población identificada inferior al 50% se remite al área funcional mediante correo electrónico, para que a través de aranda solicite su corrección. Para otros campos, el área de cartera comunica a las áreas misionales para su ajuste”.
- **Incumplimiento de la actividad 2 relacionada con** “...Se gestionará la historia de usuario realizada por el área de cartera, valorada por el proveedor del Core (UT), o con un nuevo proveedor, con el fin de que una vez se apruebe por la VOT, se asigne el presupuesto en la vigencia 2023 para ejecutarla en 2024, sujeto a la renovación del contrato con el proveedor del CORE con recursos de la vigencia 2024 y aprobación por parte de la vicepresidencia de operaciones...” por cuanto, pese a que la Dirección de Tecnología efectuó ajuste a la historia de usuario según necesidad del área y se remitió al proveedor del CORE para su estimación, no se evidencia el resultado de la valoración efectuada por el proveedor del CORE (UT) o un nuevo proveedor, que permitiera actualizaciones o desarrollos del aplicativo, como tampoco la aprobación por parte de la VOT de los ajustes o desarrollos necesarios y la asignación presupuestal de los recursos para atender la necesidad en vigencias posteriores.
- **No efectividad de las acciones planteadas:** Con el propósito de comprobar la efectividad de las acciones planteadas, se efectuó una prueba sobre el reporte denominado “Reporte_Cartera_Completo_Enero_2026”, al cual, se le aplicaron los filtros correspondientes para verificar la consistencia y calidad de la información registrada, evidenciándose despoblamiento o falta de completitud de información de 179.417 obligaciones en el campo de modalidad de crédito en el Reporte de Cartera Completo del mes de enero de 2026.

Sobre lo expuesto anteriormente, la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología se pronunció indicando que “...En el marco del hallazgo No. PA250-185 de la auditoría AU24-31, conforme al informe final emitido el 28 de octubre de 2025, el cual tiene su origen en el hallazgo No. PA230-120 de la auditoría AU22-25 y en el hallazgo No. PA240-033 de la auditoría AU24-01, consideramos que no resulta procedente la apertura de un nuevo hallazgo en la presente auditoría del proceso de Administración de la Cartera con la misma finalidad...”.

Respuesta Oficina de Control Interno.

Frente a lo manifestado por parte del Grupo de Operaciones de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, la Oficina de Control Interno manifiesta lo siguiente:

- El hallazgo No. 11 resultante de la auditoría al proceso de Administración de la Cartera en la vigencia 2025, presenta un enfoque que permite evidenciar los incumplimientos e ineffectividad de las acciones dispuestas en los planes de mejoramiento PA230-120 (2023) y PA240-033 (2024), por cuanto, dichas acciones se establecieron para subsanar debilidades críticas y fortalecer la gestión del

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

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

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficinity (Bogotá, Colombia)

📧 defensor@ICETEX@ustarizabogados.com ☎ 601 6108161 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.

proceso, sin embargo, en el seguimiento posterior al término de plazos de ejecución, se constató la materialización de hallazgos y observaciones formuladas por organismos de control tanto nacionales como internacionales, que daban cuenta de las mismas debilidades. Lo cual, reiteraba la continuidad de las debilidades expuestas.

- En hallazgo No. 1 resultante de la auditoría de seguimiento al proceso de Administración de la Cartera en la vigencia 2026, se señala no solo los incumplimientos e ineffectividad de las acciones, sino también, advierte que si bien se tiene previsto iniciar con el proceso de ajuste en el Megareporte, **las inconsistencias o inexistencias de información en los sistemas de la entidad, seguirá generando la debilidad evidenciada inicialmente e incrementando la posibilidad de materialización de riesgos asociados a inconsistencias en la calidad de información que se presenta a los entes de control internos y externos, así como en la toma de decisiones por parte de la alta dirección.** (subrayado y negrita fuera de texto).

Por lo anteriormente expuesto, la recomendación del hallazgo precisa que la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología en conjunto con las áreas y procesos generadores de información, establezcan las acciones necesarias para subsanar las debilidades identificadas y relacionadas con **la calidad de los datos necesarios para la operación de la entidad.** (subrayado y negrita fuera de texto).

CONCLUSIÓN:

Se concede la solicitud de retiro del hallazgo realizada por parte de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, pero en virtud de los roles que le competen a la Oficina de Control Interno y específicamente la de alertar sobre los hechos y situaciones que puedan impactar en la gestión de la entidad, se presenta la siguiente alerta:

Alerta No. 1 – Debilidades en el cumplimiento, efectividad y propósito sobre la causa generadora de los hallazgos de las actividades dispuestas en los planes de mejoramiento.

La Oficina de Control Interno **advierte y alerta** sobre los posibles riesgos relacionados con el incumplimiento y efectividad de las acciones dispuestas para dar tratamiento a las debilidades observadas por los entes de control internos y externos, al igual que la debilidad respecto al propósito de dichas acciones y su enfoque para tratar la causa raíz de los hechos y situaciones evidenciados y que dan lugar a los hallazgos, como es el caso de la calidad de data dentro de la operación del ICETEX y la información resultante en los reportes generados para la toma de decisiones en la gestión.

Lo anterior puede generar posibles impactos negativos desde el punto de vista reputacional, operacional, jurídico y económico para la entidad, dada la relevancia e importancia que representa la señala calidad de la información en el cumplimiento del objetivo institucional. Igualmente, es importante señalar que la Oficina de Control Interno reportará a la Oficina de Riesgos los hechos evidenciados para que obren en su pertinencia y realicen junto con el área la revisión de los eventos manifestados y se realice el análisis de causas y controles para evitar la materialización de los mismos.

1.1.2. Planes de Mejoramiento sin Actividades Definidas

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

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

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)
📧 defensor@icetex.ustarizabogados.com ☎ 601 6108161 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.

Se efectuó verificación respecto al establecimiento de las actividades necesarias en los planes de mejoramiento resultantes de las auditorías de vigencias anteriores, evidenciándose lo siguiente:

AUDITORIA	AÑO	PROCESO A CARGO	CODIGO HALLAZGOS	HALLAZGO	NOMBRE PLAN	OBSERVACIONES OCI
AU24-31	2025	Administración de la cartera	HA24-31-06	Hallazgo No. 7: Deficiencias en los informes de supervisión de los convenios	PA250-181	A la fecha 25/03/2026 el plan de mejoramiento no cuenta con actividades registradas por parte de los responsables.
AU24-31	2025	Administración de la cartera	HA24-31-07	Hallazgo No. 8: Debilidad en la trazabilidad documental en los procesos de supervisión y ejecución de los convenios suscritos	PA250-182	A la fecha 25/03/2026 el plan de mejoramiento no cuenta con actividades registradas por parte de los responsables.
AU24-31	2025	Administración de la cartera	HA24-31-10	Hallazgo No. 11: Incumplimiento y debilidades en la efectividad de Planes de Mejoramiento de Auditorías anteriores del Grupo de Operaciones	PA250-185	A la fecha 25/03/2026 el plan de mejoramiento no cuenta con actividades registradas por parte de los responsables.
AU24-31	2025	Administración de la cartera	HC24-31-01	Observación No 1: Desagregación del Presupuesto	PA250-186	A la fecha 25/03/2026 el plan de mejoramiento no cuenta con actividades registradas por parte de los responsables.
AU24-31	2025	Administración de la cartera	HC24-31-03	Observación No. 2: Herramienta Conciliaciones IES	PA250-187	A la fecha 25/03/2026 el plan de mejoramiento no cuenta con actividades registradas por parte de los responsables.

Los planes de mejoramiento PA250-181, PA250-182, PA250-185 correspondientes a los hallazgos No. 7, 8 y 11 respectivamente, a la fecha 25 de marzo de 2026 no registran actividades en el aplicativo Daruma.

Igualmente, planes de mejoramiento PA250-186 y PA250-187 correspondientes a las observaciones No. 1 y 2 respectivamente, a la fecha 25 de marzo de 2026 no registran actividades en el aplicativo Daruma.

Es de señalar que el informe final de la auditoría al proceso de Administración de la Cartera fue remitido a través de comunicación con Radicado: 20252600012484-I Id: 6939090 de fecha 28 de octubre de 2025 y planes (PA250-181, PA250-182, PA250-185, PA250-186 y PA250-187) fueron cargados en el día 5 de diciembre de la misma vigencia.

Hallazgo No. 1: INCUMPLIMIENTO CONDICIONES GENERALES DEL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.

Lo descrito anteriormente, evidencia incumplimiento a las condiciones generales del procedimiento EV1-2-01 “Evaluación al Sistema de Control Interno”, el cual indica que el tiempo dispuesto para el establecimiento de las acciones de cada uno de los planes de mejoramiento es de diez (10) días hábiles contados a partir de la creación de los citados planes.

Igualmente, pone en evidencia las debilidades relacionadas con el control y seguimiento por parte de los responsables de los planes de mejoramiento, que generan la recurrencia de las situaciones evidenciadas y expuestas en los hallazgos de auditoría y la posible materialización de eventos de riesgos relacionados, que aumentan las posibilidades de impactos reputacionales, legales y económicos para la entidad.

Lo anteriormente descrito, evidencia los siguientes incumplimientos:

- Decreto 648 de 2017 Artículo 8 que modifico el numeral 2.2.21.3.1 “**Sistema Institucional de Control Interno**” y las normas contenidas en el manual de funciones de la entidad.
- Procedimiento EV1-2-01 “Evaluación al Sistema de Control Interno”

ICETEX

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

● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

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

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

📧 defensor@ICETEX@ustarizabogados.com 📞 601 6108161 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.

Responsables: Este hallazgo es transversal para la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología y la Oficina Comercial y de Mercadeo.

Posibles Incidencias: Administrativas

Posibles Causas:

- Debilidades respecto al establecimiento y control de los planes de mejoramiento relacionados con el proceso y su estado actual.
- Desentendimiento de los líderes del proceso sobre las gestiones del área.

Posibles Riesgos:

- Recurrencia en los hechos y situaciones evidenciadas en los procesos auditores.
- Materialización de eventos relacionados con las debilidades evidenciadas, incluyendo posibles pérdidas económicas para la entidad.
- Posible acciones disciplinarias por el incumplimiento de las gestiones del proceso.

Recomendación:

Se recomienda a los responsables del establecimiento de las acciones necesarias para dar tratamiento a los hallazgos, evaluar y reportar a la Oficina de Control Interno sobre los hechos y situaciones que dieron lugar a las inconsistencias y debilidades evidenciadas y a la par de esto, efectuar de manera prioritaria el respectivo análisis de las causas generadoras y establecer las acciones pendientes.

1.2. Planes de Mejoramiento Externos – Contraloría General de la Republica

Observación del Grupo de Operaciones:

“...Con el propósito de dejar trazabilidad y claridad frente a lo expuesto en el pre–informe, se precisa lo siguiente: La información remitida a la Contraloría General de la República se encontraba conforme a lo solicitado. No obstante, se identificó una interpretación inadecuada por el ente de control, dado que el valor reportado por la IES corresponde al monto total efectivamente consignado, incluyendo los giros subsidiados; mientras que el valor reportado por la Entidad al ente de control corresponde únicamente al monto aplicado a la cartera de cada beneficiario, excluyendo los valores subsidiados, en razón a que estos no generan cartera. Por esta razón, algunos valores de reintegro pueden no coincidir con los reportados por las IES en sus comunicaciones. En consecuencia, a la observación brindada por el ente de control obedecen a la naturaleza y composición de los valores comparados, y no a inconsistencias en la información reportada por la Entidad...”

Respuesta Oficina de Control Interno

Una vez analizada la información presentada, no solo desde el cumplimiento y efectividad de las acciones establecidas para dar tratamiento a las debilidades evidenciadas por el ente de control (CGR), sino también, desde la relación del hallazgo con la operación de la entidad y su causa generadora, se observa que las actividades realizadas se centraron en los reportes que contienen la información de los reintegros, con el fin de garantizar la trazabilidad, control y correcta contabilización de los recursos reportados por las IES, sin embargo, es importante señalar que la Contraloría, estableció que la causa generadora del hallazgo se presentó “...por debilidades en el control y seguimiento de los procesos de conciliación de la información, afectando la consistencia de la información de la cartera de los créditos educativos, tanto para recursos propios como recursos recibidos en administración...”

CONCLUSIÓN:

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno no desconoce la labor realizada para cumplir con las actividades descritas en el plan de mejoramiento, pero considera que las mismas

ICETEX

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

● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m.

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

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com

● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

📧 defensor@ICETEX@ustarizabogados.com ☎ 601 6108161 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 son suficientes para atacar la causa generadora de los hechos evidenciados, por lo tanto **no se considera efectivo** y se presenta la siguiente alerta.

Alerta No. 2 – Reintegros Resultantes de los Procesos Conciliatorios con las IES

La Oficina de Control Interno, teniendo en cuenta lo evidenciado en los soportes allegados por los responsables de la ejecución de actividades registradas en el plan de mejoramiento y la trazabilidad efectuada sobre su ejecución, observó que los reintegros reportados en las bases allegadas incluyen los registros de lo reportado por las IES, sin embargo, se **advierte y alerta** respecto a que no es clara la efectividad de las acciones, por cuanto, las mismas no permiten validaciones de la información correspondiente a los reintegros resultantes de los procesos conciliatorios, las gestiones de recuperación y registro de dichos valores, mencionados en la causa indicada por la Contraloría General de la República.

Es importante señalar que, lo anterior, se evidencia no solo en las inconsistencias reportadas en las conciliaciones realizadas con las IES, sino también, dados los retrasos en los mencionados procesos de conciliación, situación reportada en diversas instancias y como resultado de anteriores auditorias.

2. Gestión de Riesgos

Con base en la matriz de riesgos descargada del aplicativo VIGIA con corte al 3 de marzo de 2026, y la comparada con la remitida por el proceso auditado, se evidenció que para el proceso auditado cuentan con 10 riesgos, 37 causas y 40 controles operativos. Adicionalmente, dispone de 2 riesgos, 4 causas y 4 controles asociados al plan de continuidad de negocio.

Nº	RIESGOS	CAUSAS	CONTROLES
1	R110	2	2
2	R111	11	9
3	R112	3	6
4	R114	3	6
5	R115	2	5
6	R117	1	2
7	R118	3	1
8	R119	5	4
9	R151	5	2
10	R166	2	3
11	R15PCN	2	2
12	R9PCN	2	2
CANTIDAD		41	44

Cuadro 1: Tomado de la matriz de riesgos descargada de VIGIA correspondiente al proceso auditado

- Una vez descargada la matriz de riesgos del proceso auditado (Descargada del aplicativo VIGIA), fue posible identificar que cuenta con 131 columnas, de las cuales 76 están diligenciadas y 55 columnas no tienen información.
- La matriz presenta un diligenciamiento con uso mixto de mayúsculas y minúsculas, lo que genera una apariencia visual poco homogénea. Si bien esta situación no afecta la operación, a nivel de presentación puede evidenciar oportunidades de mejora en términos de estandarización y orden.
- Respecto al descargue de la matriz de riesgos desde el aplicativo VIGIA lo manifestado en la entrevista por el proceso, confirman que cuenta con los permisos necesarios para la descargarla; no obstante, esta requiere ser depurada, a fin de retirar o filtrar de la base los registros que no deben permanecer en ella. Esta situación implica la ejecución de un proceso manual que, de no realizarse adecuadamente, podría generar errores en el filtrado o eliminación de registros,

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📱 [icetex_colombia](https://www.instagram.com/icetex_colombia) 🗣️ [@icetex_oficial](https://www.facebook.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 🌐 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📞 ICETEX 📄 ICETEX ✉️ @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

🌐 www.ustarizabogados.com 📍 Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficinity (Bogotá, Colombia)

📧 defensor@ICETEX@ustarizabogados.com ☎️ 601 6108161 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.

afectando la integridad de la matriz vigente, en la medida en que podrían excluirse o mantenerse registros que ya no son válidos o necesarios.

- Por otra parte, manifestó no contar con espacios formales de capacitación o fortalecimiento dirigidos al personal responsable de liderar riesgos en el proceso, lo que podría estar limitando la adecuada comprensión y aplicación de buenas prácticas en la identificación, análisis y tratamiento de los riesgos. Esta situación podría incidir en la forma en que se estructuran y gestionan los riesgos, generando oportunidades de mejora en términos de estandarización, apropiación metodológica y fortalecimiento de capacidades del equipo.
- Durante la prueba de recorrido, con base en las respuestas obtenidas en la entrevista, se observa que las actividades desarrolladas por el proceso no evidencian una aplicación consistente de una metodología definida ni una alineación clara con lineamientos establecidos, como los que nos presenta la guía para la gestión del riesgo en entidades públicas (versión 7).
- Por otra parte, se identificó que una mayoría de los controles están clasificados como “MIXTO”. Sin embargo, durante la entrevista y la prueba de recorrido se evidenció que no existe total claridad por parte del proceso auditado frente a esta clasificación. De acuerdo con lo manifestado, consideran que un control es automatizado cuando interviene algún aplicativo; no obstante, es importante precisar que el uso de un software no implica necesariamente que el control sea automatizado, ya que, en muchos casos, este no opera de manera autónoma y requiere la intervención de una persona.

Por ejemplo, el proceso indica que la descarga de un reporte desde un aplicativo corresponde a la parte automatizada; sin embargo, el análisis posterior o el cruce de dicha información con otras fuentes es realizado de manera manual. En este sentido, el porqué de la clasificación como control “mixto” el cual se origina en la combinación de ambas actividades. Lo anterior evidencia la necesidad de fortalecer la comprensión sobre la clasificación de los controles, especialmente en lo relacionado con la diferencia entre actividades automatizadas y aquellas que dependen de la intervención humana, además de esto conforme a la guía para la gestión del riesgo en entidades públicas (versión 7). la tipología “mixto” ya no es aplicable para la gestión de los riesgos.

- Una vez revisados los riesgos, causas y controles del proceso, se pudo evidenciar que se presentan deficiencias en la homogenización de los controles, esto es que se utiliza el mismo código asignado a un control con diferentes descripciones, esta situación puede generar distorsiones de tiempo modo lugar y responsabilidad para el establecimiento del control.
- En ciertos riesgos, como R111 (11 causas y 9 controles), se observa una alta concentración de controles, lo cual podría indicar la existencia de múltiples puntos de vulnerabilidad en las actividades asociadas y que están descritas en los procedimientos relacionados con la operación propia del proceso de administración de cartera. En este sentido, resulta pertinente analizar los factores generadores de los riesgos identificados y que están originando dichas situaciones, con el fin de evaluar alternativas de mitigación más eficientes. Lo anterior, orientado no necesariamente a la incorporación de nuevos controles, sino a la optimización y posible simplificación de los ya existentes.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

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

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)
📧 defensor@ICETEX@ustarizabogados.com ☎ 601 6108161 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.

- De acuerdo con lo informado por la Oficina de Riesgos, ellos realizan el seguimiento de manera periódica mediante monitoreos semestrales y/o cuando el área reporta un evento que pudiera afectar el control, sin embargo, al observar esta situación en la matriz se evidencia que la revisión de eventos por parte del área no obedece a una revisión técnica de la efectividad o no de los controles. No se observa que se utilicen la metodología para determinar si el control es efectivo o no y mucho menos se observa que se empleen herramientas como los PQRs para definir la materialidad o no de los riesgos y/o efectividad del control.

Con referencia a la validación de controles la oficina de control interno tomo dos riesgos y realizo el siguiente análisis:

Respecto a las evidencias del control es preciso resaltar la importancia de que este elemento cuente con los soportes necesarios, suficientes y oportunos, para demostrar la correcta ejecución del control, durante la prueba de recorrido se pudo evidenciar lo siguiente:

R117: “Posibilidad de generar detrimento patrimonial y afectar el proceso de conciliación con las IES, debido a errores en la conciliación por parte de la IES que derivan en requerimientos indebidos y realizar devoluciones que no corresponden por concepto de reintegro”.

CA378: “CONCILIACIÓN ERRADA POR PARTE DE LA IES, QUE EXIGE A ICETEX LA DEVOLUCIÓN DE LOS RECURSOS”

C44: “El analista del Grupo de Operaciones cuando se requiera valida que no existan saldos pendientes con las IES. Para ello, valida las conciliaciones efectuadas de los periodos anteriores con las IES según lo consignado en las actas de conciliación. Si se detecta que el periodo ya fue conciliado con la IES, se procede con la devolución del reintegro siempre y cuando no se hubiese afectado el crédito; si no está conciliado, se procede con la devolución del reintegro y se tiene en cuenta en el próximo proceso de conciliación con la IES”

EVIDENCIA: “Correo electrónico indicando si es procedente la devolución del reintegro, de acuerdo con la verificación del acta de conciliación con la IES de periodos anteriores”

- Una vez revisada la evidencia del control, esta consistente en un correo electrónico en el cual el analista informa la revisión y confirmación de las conciliaciones con las IES, se observa que este contiene únicamente un texto declarativo, sin soportes adjuntos que respalden la verificación realizada.
En este sentido, se solicitó de manera adicional la fuente utilizada para efectuar dicha validación; no obstante, su ubicación presentó dificultades. Esta situación podría haberse evitado si, junto con el correo, se hubieran adjuntado los soportes correspondientes, garantizando una adecuada trazabilidad y respaldo de la actividad realizada.

R118: “Posibilidad de afectación reputacional, debido a la desactualización de estados en C&CTEX Crédito, inconsistencia en el registro de condiciones de las obligaciones, solicitudes improcedentes de paso al cobro y la inoportunidad en las respuestas de viabilidad de paso al cobro por parte de las áreas misionales para créditos de aliados estratégicos, lo cual conlleva al traslado al cobro de obligaciones que no cumplen con las condiciones establecidas o paso al cobro tardío”

CA378: “Error en la aplicación del paso al cobro en el sistema de información, de acuerdo con las condiciones de tasa y plazo”

C44: “El analista del Grupo de Operaciones cuando se requiera verifica el paso al cobro aplicado en el sistema de información de cartera. Para ello, verifica las obligaciones de manera aleatoria pasadas al cobro, validando que el PAC no presente inconsistencias con respecto a la tasa y el plazo aplicado, de lo contrario, procede con el ajuste en el sistema de información de cartera.”

EVIDENCIA: “Archivo de verificación del paso al cobro”

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m.

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

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)
📧 defensor@ICETEX@ustarizabogados.com ☎ 601 6108161 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.

Una vez revisada la evidencia, consistente en un archivo de Excel con la verificación de paso al cobro, sin embargo, se observa lo siguiente:

- La base es sometida a una verificación “aleatoria”, la cual, según lo manifestado por el proceso auditado, corresponde al 1% de los créditos que se trasladan a cobro en el mes. Esto obedece al alto volumen de registros y a la cantidad de evidencias (pantallazos) que deberían generarse, para la toma de la muestra, manifestaron que se realiza un ordenamiento de menor a mayor de los ID solicitud que pasan a cobro y posteriormente, se selecciona un ID solicitud cada 100 o 200 registros, para luego capturar los pantallazos que reflejan los saldos registrados en el aplicativo.

No obstante, al verificar el algoritmo aplicado sobre los archivos de validación del paso a cobro, se evidenció que la metodología descrita no se cumple en la práctica, ya que se evidencio que los ID solicitud elegidos no están a 100 o 200 registros uno del otro.

En este sentido, la metodología o algoritmo para seleccionar la muestra presenta oportunidades de mejora, en la medida en que carece de un componente técnico que garantice una selección de muestra adecuado, se podría considerar la incorporación de criterios más estructurados, como técnicas estadísticas y/o mecanismos automatizados para la selección de los ID, que permitan fortalecer la representatividad y confiabilidad de la muestra.

- En cuanto a la redacción de los controles a modo general se pueden identificar debilidades en su construcción por cuanto se pueden resaltar los siguientes aspectos:

Ejemplo del R111 Control C10 “El analista del Grupo de Operaciones mensualmente identifica las partidas pendientes de retención salarial del boletín de tesorería. Para ello, remite correo electrónico a la Dirección de Cobranzas solicitando la identificación de las partidas pendientes”

- ✓ Está definido un responsable: “El analista del Grupo de Operaciones”, sin embargo, podría fortalecerse indicando si es un rol específico, probablemente existe más de uno en el área
- ✓ El verbo o acción principal “identifica”: podría mejorarse por opciones como: verifica, valida, concilia, compara las cuales tiene mayor fortaleza.
- ✓ Está definida una frecuencia: “Mensualmente”
- ✓ Documentación: No se menciona explícitamente un Procedimiento, un manual, un lineamiento
- ✓ Ejecución: Describe el envío de un correo electrónico e Incluye solicitudes de aclaración para los casos no identificados, realizadas mediante correo electrónico.
- ✓ Evidencia: de manera Implícitamente se da por entendido que el correo sería la evidencia, no obstante, es oportuno que en el apartado se mencione la clase de evidencia, el contenido (Archivos, bases o documentos)

Solicitud Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

La Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología en conjunto con la Oficina de Riesgos indicó lo siguiente como respuesta al informe preliminar presentado:

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

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

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)
📧 defensor@ICETEX@ustarizabogados.com ☎ 601 6108161 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.

“...En el marco de la aclaración realizada por la Oficina de Riesgos durante la mesa de trabajo llevada a cabo el 23 de abril de 2026, se precisó que la metodología de gestión de riesgo operacional adoptada por la Entidad no se encuentra alineada a la Guía versión 6 o 7 del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), en la medida en que responde a un enfoque propio, más robusto, y alineado con los lineamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia. No obstante, esta metodología ha sido socializada y trabajada de manera articulada con los líderes de riesgo de los diferentes procesos, brindando acompañamiento metodológico desde la Oficina de Riesgos. En este sentido, si bien no se adopta la guía del DAFP para riesgo operacional, la herramienta institucional contempla los elementos esenciales de control, tales como responsable, periodicidad, propósito, actividad, evidencia, tipología y desviaciones, garantizando así la medición de la eficacia y eficiencia de los controles. Por lo anterior, se evidencia que existe una diferenciación entre la metodología institucional aprobada y los lineamientos del DAFP, razón por la cual no resulta procedente evaluar la gestión del riesgo operacional bajo los criterios de la Guía versión 7, evitando así interpretaciones inadecuadas o mezclas conceptuales entre marcos metodológicos distintos.

Frente a las observaciones relacionadas con evidencias y mecanismos de muestreo, se precisa que estos han sido definidos y apropiados por el Grupo de Operaciones en sus diferentes procedimientos, en concordancia con la alta operatividad del proceso, procurando mecanismos que garanticen una ejecución adecuada de las actividades. Así mismo, durante la prueba de recorrido realizada con la Oficina de Control Interno, fueron presentadas las evidencias requeridas, las cuales dan cuenta de la ejecución de los controles.

Por lo anterior, respetuosamente **no se acepta el hallazgo**, en consideración a que las situaciones descritas no configuran incumplimientos, sino diferencias de enfoque metodológico y de interpretación frente a los criterios de evaluación aplicados...”

Respuesta Oficina de Control Interno

Una vez analizada la respuesta emitida por el proceso auditado frente al Hallazgo N.º 3, es preciso resaltar que, si bien desde la Oficina de Control Interno no se manifestó que las debilidades identificadas en la gestión de riesgos del proceso estuvieran relacionadas con el Manual SARO, ello no desvirtúa las debilidades evidenciadas en contraste con la Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas – Versión 7, agosto de 2025. En este sentido, se determina mantener las debilidades y oportunidades de mejora identificadas, pero bajo la connotación de **observación**.

No obstante, es importante mencionar que las auditorías de control interno no se limitan únicamente a verificar el incumplimiento de políticas, normas o disposiciones legales, sino también a evaluar los métodos utilizados, las herramientas implementadas, las prácticas aplicadas y demás situaciones que puedan derivar en posibles eventos de riesgo, afectando la adecuada gestión y el fortalecimiento del sistema de control interno.

CONCLUSION:

Teniendo en cuenta lo manifestado por el proceso auditado, una vez concluido el análisis la Oficina de Control Interno determina cambiar el hallazgo N°3 por una **Observación**:

Observación No. 1: DEBILIDADES EN LA GESTIÓN DE RIESGOS Y EN LA ESTRUCTURACIÓN DE CONTROLES DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA

Se evidencian debilidades en la gestión de riesgos del proceso de Administración de la Cartera, relacionadas con la inconsistencia en la aplicación metodológica relacionado con deficiencias en la construcción y clasificación de controles, falta de soportes adecuados en las evidencias, y debilidades en los mecanismos de muestreo, así como la gestión manual de depuración de información en la matriz de riesgos, adicionalmente, se observa la ausencia de espacios formales de capacitación para el personal, lo que limita la efectividad del control interno y lo que podría generar la materialización del riesgo.

Posibles Riesgos:

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

📷 [icetex_colombia](https://www.instagram.com/icetex_colombia) 🎵 [@icetex_oficial](https://www.facebook.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX in ICETEX X @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

📧 defensor@ICETEX@ustarizabogados.com 📞 601 6108161 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.

- Posible materialización de errores en la gestión de cartera por controles inefectivos o mal diseñados.
- Posible Pérdida de confiabilidad e integridad de la información de la matriz de riesgos.
- Posible Toma de decisiones basada en información incompleta o no verificada.
- Posible Incremento en riesgos operativos, financieros y reputacionales del proceso.

Recomendaciones:

Fortalecer la implementación de la metodología de gestión de riesgos conforme a lineamientos institucionales teniendo en cuenta documentos como la guía de gestión de riesgos en entidades públicas versión 7, permitiendo así estandarizar la construcción, clasificación y documentación de controles, incluyendo sus evidencias. Así mismo Implementar jornadas de capacitación dirigidas al personal de planta como contratistas.

Por otro lado, definir y aplicar criterios técnicos para la selección de muestras y, en lo posible, automatizar estos procesos. Establecer mecanismos que garanticen la integridad y depuración controlada de la matriz de riesgos.

Igualmente, se recomienda que se efectué un análisis pormenorizado de los riesgos, en la que se identifiquen las causas, se revise la efectividad de los controles y se determine la materialización de algún riesgo, con el objeto de informar a la Alta Dirección y a la Oficina de Riesgos para la toma medidas pertinentes para gestionar el riesgo definiendo si eliminarlo, transferirlo, asumirlo o mitigarlo.

Así mismo, la Oficina de Control Interno recomienda a la Oficina de Riesgos la revisión de los riesgos de la entidad con el fin, de dar cumplimiento a la Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas Versión 7 emitida por el DAFP, la gestión de riesgos de la Superintendencia Financiera, y el cumplimiento al Acto Legislativo No 04 de 2019, el Decreto 403 de 2020 y el plan de acción de la entidad en lo referente a Seguridad de la Información y su matriz de riesgos.

3. Gestión de Indicadores

El Grupo de Operaciones cuenta con un (1) indicador relacionado con el proceso de Administración de la Cartera, denominado “Gestión de Conciliaciones Cuentas Puestas de la Cartera” cuya descripción señala “...Medir la disminución de las cuentas puentes contables e identificación de partidas con inconsistencias en la dinámica contable...”.

De acuerdo con las revisiones efectuadas a la hoja de vida del indicador, se encontró lo siguiente:

- El nombre del indicador según lo registrado en la hoja de vida es “Gestión de Conciliaciones Cuentas Puestas de la Cartera”
- El objetivo del indicador es medir la disminución de las cuentas puentes, sin embargo, la referencia del indicador esta determinado para determinar cuántas partidas se conciliaron en el mes: “ $\frac{[(Partidas\ Conciliatorias\ gestionadas\ en\ el\ mes)]}{(Total\ Partidas\ conciliatorias\ por\ gestionar\ del\ mes)} \times 100$.”, esta situación no permite reflejar el cumplimiento del objetivo del indicador.
- En la descripción del indicador se define otro objetivo que debe cumplir el citado indicador, como es, el de identificar partidas inconsistentes.

ICETEX

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

● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

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

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com

● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

📧 defensor@ICETEX@ustarizabogados.com ☎ 601 6108161 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 hoja de vida del indicador señala que la “orientación del indicador” es “Hacia arriba”, sin embargo, el objetivo del indicador es disminuir, es decir que su orientación debe ser “Hacia abajo”, puesto que, al disminuir las diferencias, la tendencia esperada es llegar a cero (0) diferencias.
- La fórmula del indicador no es coherente entre lo que se pretende medir y la descripción del indicador, ya que el insumo de la fórmula muestra una gestión basada en la cantidad de partidas conciliadas en el mes frente a las partidas por conciliar del mes. Esto no evidencia el cálculo que plantea el indicador, el cual está orientado a mostrar el porcentaje de disminución de las diferencias en la cuenta puente contable.
- Según la fórmula del indicador se evidencia que el cálculo se realiza sobre las partidas por gestionar del mes; no obstante, no hay precisión sobre aquellas partidas que no se pudieron gestionar en meses anteriores, esto dado que el indicador en periodos anteriores nunca estuvo al 100%, evidenciando que no se conciliaron todas las partidas lo cual nos indica que hay un remanente.
- Se evidenció que en la hoja de vida para el aparte denominado “Liderazgo y Gestión” se encuentra mal diligenciado, toda vez que, la dependencia líder es la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología y no el Grupo de Operaciones.
- De igual manera, se observó que existe un plan de mejoramiento relacionado con los indicadores del proceso, el cual, se detallan a continuación:

Con base en la Auditoria “AU24-31 Administración de la Cartera” en la cual se generó el hallazgo No. 9: Incumplimiento a la guía para la construcción y análisis de indicador de gestión en el indicador de Gestión de Conciliaciones Cuentas Puentes de la Cartera, existe a la fecha el plan de mejoramiento PA250-171 activo, asociado con unas actividades a cargo de la Oficina asesora de planeación.

Se realiza revisión del Plan de mejoramiento PA250-171, según lo menciona el proceso auditado se relaciona con el PA250-183 así: *“Es importante señalar que, de acuerdo con los resultados del monitoreo al proceso de Administración de Cartera correspondiente a la vigencia 2025, se reportó a la Oficina de Control Interno el hallazgo No. PA250-183, el cual se encuentra asociado a otros ejercicios de auditoría y cuenta con un plan de mejoramiento vigente, identificado con el No. PA250-171, a cargo de la Oficina Asesora de Planeación.”*

No obstante, al revisar las acciones planteadas en el plan de mejoramiento PA250-171, estas no apuntan concretamente a subsanar o mejorar las debilidades del indicador ya identificadas en la Auditoria “AU24-31 Administración de la cartera”, toda vez que el proceso indica que este se encuentra a cargo de la Oficina Asesora de Planeación y sus acciones no evidencian relación directa con la corrección de las debilidades del indicador manifestadas en la auditoría AU24-31 con el hallazgo HA24-31-08, mismas debilidades y entre otras que se identificaron nuevamente en esta auditoría.

Las debilidades anteriormente mencionadas dan evidencia de incumplimiento a:

1. Guía Metodológica para la gestión de indicadores e instrumentos de seguimiento G04, específicamente en lo relacionado con:

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

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

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)
📧 defensor@ICETEX@ustarizabogados.com ☎ 601 6108161 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.

Diseño y construcción de indicadores, donde se establece que el indicador debe contar con una descripción clara del objeto de medición, coherencia entre variables, fórmula y objetivo del indicador.

2. Ley 87 de 1993 – Sistema de Control Interno, particularmente:

Artículo 2: Objetivos del sistema de Control Interno. e. Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros;

Artículo 4: Elementos para el Sistema de Control Interno. j. Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión;

3. Manual Operativo del MIPG – Dimensión 4: Evaluación de Resultados – Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional.

De acuerdo con el Manual Operativo del MIPG – las entidades deben realizar seguimiento a su gestión y desempeño mediante indicadores que permitan medir el avance en el cumplimiento de objetivos y metas institucionales, generando información para la toma de decisiones y la mejora continua.

Conclusión y Recomendación:

Con base en la revisión de la hoja de vida del indicador, se evidencian debilidades tanto en su estructuración como en el diligenciamiento del formato F458 HV, las cuales requieren ser corregidas. Asimismo, se evidenció que estas situaciones ya se habían presentado con anterioridad estableciendo un plan de mejoramiento PA250-171.

Dado lo anterior, la Oficina de Control Interno no levantara un nuevo hallazgo sobre la misma tipología, sino, que solicita y recomienda que lo evidenciado aquí, sea un insumo para el desarrollo de un nuevo análisis de causas y de la gestión de actividades para dar cumplimiento al plan de mejoramiento PA250-171.

Igualmente, se considera pertinente indicar que según lo descrito anteriormente, se recomienda el análisis para determinar indicadores que le apunten a medir el cumplimiento de los objetivos del proceso.

4. Aspectos Legales y Contractuales

Revisión Jurídica del Grupo de Operaciones.

Dentro de proceso de auditoría al proceso de administración de cartera, se identificó que el Grupo de Operaciones está conformado por los siguientes empleados con grado así:

Grupo de operaciones	Cargo
1	Analista grado 4
1	Analista grado 2
5	Profesional Universitario grado 1
3	Técnico Administrativo grado 1

Fuente: Resolución No 0278 del 2025.

De acuerdo, con lo dispuesto en la Ley 489 del 1998, la plata global y grupos internos de trabajo, puede ser designada de manera permanente o transitoria de acuerdo a la

ICETEX

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

● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

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

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com

● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficinity (Bogotá, Colombia)

📧 defensor@ICETEX@ustarizabogados.com ☎ 601 6108161 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.

necesidad de servicio establecida por la entidad, el acto administrativo que designa esta distribución debe contener las tareas y responsabilidades a cumplir por grupo interno de trabajo. Cada grupo interno de trabajo de acuerdo con el Decreto 2489 del 2006 debe contener mínimo 4 empleados destinados a cumplir las funciones del acto de creación.

(ARTÍCULO 8. Grupos internos de trabajo. Cuando de conformidad con el artículo 115 de la Ley 489 de 1998, los organismos y entidades a quienes se aplica el presente decreto creen grupos internos de trabajo, la integración de los mismos no podrá ser inferior a cuatro (4) empleados, destinados a cumplir las funciones que determine el acto de creación, las cuales estarán relacionadas con el área de la cual dependen jerárquicamente.) Decreto 2489 del 2006.

Contratación Grupo de Operaciones

De acuerdo con la información del Grupo de Operaciones de la vigencia 2025, se debe precisar las siguientes situaciones:

- De acuerdo con lo reportado en el memorando, se registran dos (2) contratos suscritos con persona jurídica de vigencias 2023 – 2024; es importante precisar que el contrato 2024-0970 se encuentra en ejecución con vigencias futuras para las vigencias 2025 – 2026 y que el contrato 2023-0877 se encuentra terminado desde el 15 de noviembre de 2025 y en proceso de liquidación.
- Es importante mencionar que la Oficina de Control Interno, solo reviso los contratos con personas jurídicas.
- Por otra parte, en la base suministrada por el Grupo de Contratación para la vigencia 2025, se observó que el Grupo de Operaciones ostenta 57 contratos suscritos para la vigencia 2025 por un valor total de \$3.388.423.804, se debe precisar que el Grupo de Operaciones solo tiene registrado (1) contrato, suscrito por persona jurídica, y los 56 restantes son suscritos con personas naturales, todos bajo la modalidad de contratación directa por prestación de servicios profesionales, como se puede visualizar en la siguiente tabla:

Modalidad de contrato	Tipo de contrato	No contratos	valor de los contratos
Contratación Directa	Prestación de servicios	56	\$ 3.325.423.804
Contratación Directa	Prestación de servicios-Licenciamiento	1	\$ 63.000.000
Total		57	\$ 3.388.423.804

Fuente de reporte: base de contratos reportada por la grupo de contratación.

VALIDACION CONTRATOS DE PERSONA JURIDICA

De acuerdo con la información reportada en el memorando No 20265080002421-I Respuesta Grupo de Operaciones, se identificó que los dos contratos validados en el proceso de revisión de la auditoría de administración de cartera son procesos de vigencia 2023, y 2024 que se encuentran en el siguiente estado.

Como resultado del seguimiento y verificación de los procesos y procedimientos internos del Grupo de Operaciones, se efectuó evaluación sobre el cumplimiento normativo y aplicabilidad de los procesos contractuales en el marco de la auditoría, así:

Contrato 2024-0970 - En Ejecución

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

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

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)
📧 defensor@ICETEX@ustarizabogados.com 📞 601 6108161 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.

De acuerdo, con la información reportada por el grupo de operaciones y teniendo en cuenta los parámetros del manual de contratación del ICETEX, se realizó validación de la estructuración del proceso así:

Se ejecutó la verificación del proceso contractual desde la etapa precontractual hasta la ejecución, identificando algunos aspectos relevantes. En primer lugar, el Plan Anual de Adquisiciones (PAA) presenta un error en su publicación en la página de transparencia del ICETEX, ya que no se hace referencia al plan del año 2026, aunque este sí se encuentra correctamente publicado en SECOP II. Esta inconsistencia en la página de la entidad podría generar un posible incumplimiento a lo dispuesto en el manual de contratación. No obstante, se identificó que el objeto contractual del proceso validado sí está incluido en el PAA con el código correspondiente y programado para enero de 2025, cumpliendo con lo requerido.

El proceso se adelantó mediante la modalidad de invitación de menor cuantía, respetando las disposiciones del manual de contratación y garantizando la publicidad a través de SECOP II. Se presentaron dos oferentes, quienes realizaron observaciones al cronograma y a los requisitos, las cuales fueron atendidas y publicadas mediante adendas. La evaluación de las propuestas se realizó conforme al procedimiento establecido, otorgando el plazo para observaciones y emitiendo el informe final dentro de los tiempos definidos.

En la etapa contractual, la firma del contrato y la constitución de garantías se identificó cumplimiento con los requisitos establecidos. Sin embargo, se evidencian inconsistencias entre la información registrada en SECOP II y el acta de inicio, especialmente en relación con las fechas de entrega de las garantías, las cuales tenían como plazo máximo el 30 de diciembre de 2024 según el estudio previo, es importante tener presente la sinergia que debe existir entre la información del contrato y la información contractual registrada en SECOP II, esto incluye la designación del supervisor del contrato en plataforma.

Finalmente, en la etapa de ejecución y supervisión se identificaron debilidades en el uso de la plataforma SECOP II, existiendo desconocimiento y falta de organización en el cargue de la información. No se visualiza en plataforma la asignación y cambios a la supervisión del contrato. Validada la información se corroboró que el supervisor inicial asignado ha sido sustituido dada la desvinculación con la entidad.

La pestaña de documentos se encuentra vacía, la pestaña de ejecución del contrato no registra plan de pagos o entregables, las facturas fueron cargadas en una sección incorrecta y la pestaña de ejecución no contiene información completa. Adicionalmente, no se evidencian informes de supervisión, ni designación de la supervisión y notificación de supervisión de los encargados del proceso ni registros de pagos correspondientes a enero y febrero de 2026.

En atención a las inconsistencias visualizadas en SECOP II, con fecha 8 de abril del 2026, se elevó consulta a los supervisores del contrato inicialmente registrados en secop II. En respuesta, uno de los supervisores informó que había sido sustituido de su función como supervisor y había sido designada a la Vicepresidencia de Operaciones en cabeza del Dr. JAIME ALEJANDRO BECERRA (Vicepresidente de Operaciones y Tecnología).

En atención al requerimiento, se recibe respuesta del área en fecha del 14 de abril del 2026, donde se realizan las siguientes precisiones y validaciones:

En la carpeta contractual, aportada se identificó la notificación de designación de supervisión del nuevo supervisor mediante memorando y de acuerdo con los soportes proporcionados en la carpeta, se identificó lo siguiente:

- Se evidencia el informe de entrega entre supervisores y demás soportes como órdenes de pago, sin embargo, los informes de supervisión para los meses de enero y febrero, aunque están elaborados, no están firmados por el supervisor y los pagos

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

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

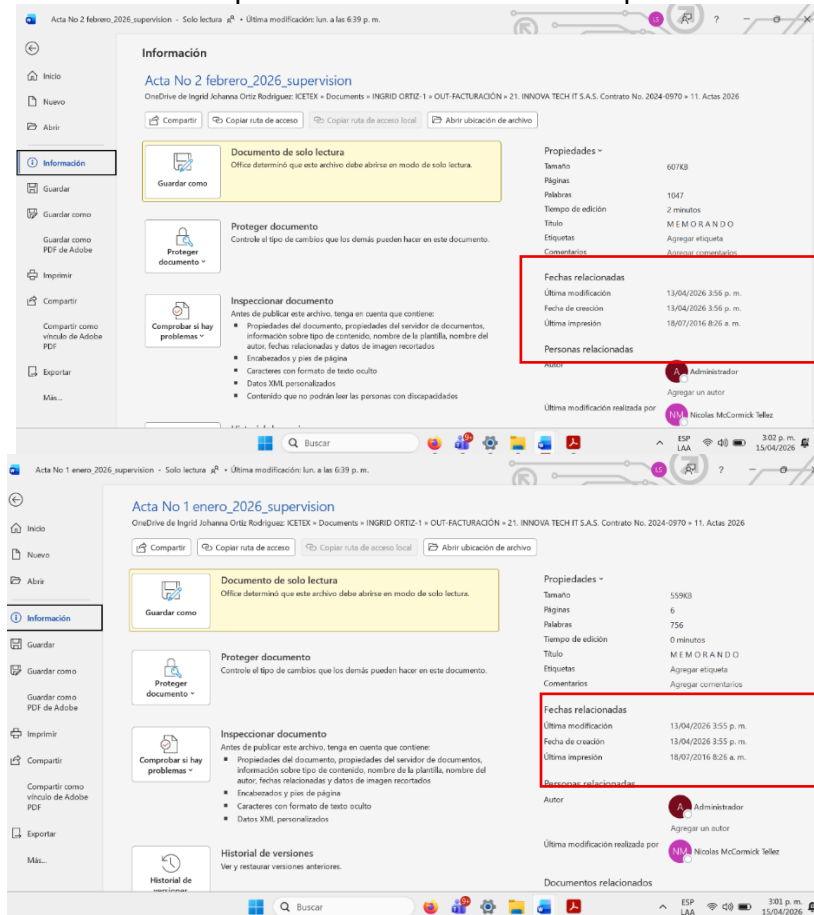
Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)
📧 defensor@ICETEX@ustarizabogados.com ☎ 601 6108161 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.

alusivos a esos meses se encuentran sin el registro en el aplicativo SECOP II, pese a que el área realiza la aclaración frente al tema de pagos e informes se hace necesario mencionar que en el Anexo No 4 de supervisión del Manual de Contratación de la entidad, se establece en el literal N, la obligatoriedad de los informes de supervisión “ Elaborar informes mensuales de supervisión del contrato, documentando el avance en el cumplimiento de las obligaciones del contrato. Así mismo, documentar con evidencia cualquier irregularidad, oportunidad de mejora o posible incumplimiento, informando de esto al Ordenador del Gasto.” (subrayado fuera de texto).

Por otra parte, se identificó que las actas de supervisión del contrato del mes de enero y febrero presentan fecha de elaboración reciente fuera del rango de termino mensual establecido en el manual de supervisión en el anexo 4 como puede verse a continuación:



Por lo anterior, se identifican debilidades y omisiones en el proceso de supervisión del contrato especialmente considerando que el manual de contratación en su anexo 4 supervisión establece obligaciones de cumplimiento, como lo es también el deber de documentar y reportar las situaciones de incumplimiento al ordenador del gasto incluida la publicación de los documentos asociados dentro de un tiempo de (3 días) de acuerdo con el Artículo 2.2.1.1.1.7.1 del Decreto 1082 de 2015.

Hallazgo No 2: DEBILIDADES EN LA PUBLICACION DE DOCUMENTOS DEL CONTRATO 2024-0970 EN SECOP II.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m.

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

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

✉️ defensor@icetex.gov.co ☎️ 601 6108161 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.

Se evidencian debilidades en la publicación de los documentos del proceso contractual Contrato No 2024-0970 (INNOVATECH IT S.A.S BPO HAPPIFY), en la plataforma SECOP II, específicamente la ausencia de informes de supervisión y facturas de pago asociados al proceso de contratación de los meses de enero y febrero de 2026. Esta situación limita la trazabilidad, transparencia y control sobre la ejecución contractual.

Lo anterior, contraviene lo establecido en el Artículo 2.2.1.1.1.7.1 del Decreto 1082 de 2015, el cual dispone la obligación de las entidades estatales de publicar oportunamente en el SECOP los documentos del proceso y los actos administrativos dentro de los tres (3) días siguientes a su expedición.

Responsables: Este hallazgo es transversal para la Secretaría General - Grupo de Contratación y el Supervisor del Contrato – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología.

Posibles Incidencias: Administrativas

Posibles Causas:

Falta de controles internos efectivos para verificar la publicación oportuna de los documentos contractuales en SECOP II, así como debilidades en la supervisión del cumplimiento de las obligaciones de cargue por parte de los responsables del proceso. Adicionalmente, puede existir desconocimiento parcial de la normatividad vigente o ausencia de lineamientos claros y estandarizados para el registro de la información.

Posibles Riesgos:

- Posibilidad de afectación reputacional de la entidad por la omisión en la publicación oportuna de los documentos del proceso contractual en SECOP II, lo que puede generar incumplimiento normativo y debilitar la transparencia y el control sobre la gestión contractual.
- Posible materialización de riesgos relacionados con la correcta y oportuna supervisión de los contratos relacionados con el proceso de Administración de la Cartera.

Recomendaciones:

- Fortalecer los mecanismos de control interno mediante la implementación de listas de verificación (checklist) obligatorias para cada etapa contractual, que incluyan la validación de la publicación de documentos en SECOP II. Asimismo, capacitar a supervisores y responsables del proceso en la normatividad aplicable y manejo de la plataforma Secop II, establecer responsables claros para el cargue y verificación de la información dentro de los tiempos establecidos.
- Realizar una revisión inmediata de los contratos finalizados con el fin de verificar el estado de su ejecución y liquidación, asegurando el cumplimiento de los plazos establecidos en el manual de contratación de la entidad.
- Fortalecer el uso del aplicativo SECOP II mediante la actualización o ajuste de la información faltante, garantizando la completitud, oportunidad y trazabilidad de los documentos del proceso contractual.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

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

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)
📧 defensor@ICETEX@ustarizabogados.com ☎ 601 6108161 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.

- Implementar acciones de ajuste en el sistema de aprobación de pagos, de manera que se garantice un adecuado registro y seguimiento de los pagos efectuados en el marco del contrato.
- Capacitar a los responsables del proceso en el uso adecuado del SECOP II y del sistema de aprobación de pagos, con el propósito de minimizar errores y debilidades en su manejo.

Sobre el hallazgo en mención la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología indicó lo siguiente:

(...) *Observación del Grupo de Operaciones:*

- *A la fecha no se cuenta con los formatos F319 de seguimiento del contrato correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo debidamente firmados por el Vicepresidente de Operaciones y Tecnología, dichos documentos ya cuentan con la firma del proveedor y con los vistos buenos de los apoyos a la supervisión. Lo anterior obedece a que actualmente la Vicepresidencia se encuentra gestionando la formalización de la supervisión compartida con la Oficina de Comercial y Mercadeo, en razón a su participación en la ejecución de los servicios contratados.*
- *De igual manera, es importante señalar que, conforme a la naturaleza del contrato, los pagos se realizan mes vencido; no obstante, para los meses de febrero y marzo no se efectuaron pagos asociados a los servicios prestados en enero y febrero de 2026, debido a que no se contaba con la totalidad de los entregables por parte del proveedor.*
- *En consecuencia, la no publicación de los documentos mencionados no obedece a un incumplimiento de los términos establecidos para su divulgación, sino no resulta aplicable el plazo de los tres (3) días señalado en la normativa vigente.*
- *Por lo anterior, respetuosamente no se acepta el hallazgo, en tanto las situaciones descritas no configuran un incumplimiento normativo (...).*

Respuesta Oficina de Control Interno

En atención a la observación presentada frente al hallazgo 4 relacionado con la publicación de informes, se efectuó el análisis de los argumentos allegados.

Como resultado de dicha revisión, se determina que los argumentos expuestos por el grupo de Operaciones no desvirtúan el hallazgo formulado, toda vez que persiste la ausencia de evidencia que acredite la publicación oportuna de los informes, en cumplimiento de lo establecido en la normativa legal vigente:

(...) **ARTÍCULO 2.2.1.1.1.7.1. Publicidad en el SECOP.** La Entidad Estatal está obligada a publicar en el SECOP los Documentos del Proceso y los actos administrativos del Proceso de Contratación, dentro de los tres (3) días siguientes a su expedición. La oferta que debe ser publicada es la del adjudicatario del Proceso de Contratación. Los documentos de las operaciones que se realicen en bolsa de productos no tienen que ser publicados en el SECOP. (...)

Lo anterior establece, que la situación evidenciada obedece a la omisión en el deber de publicación de los informes mensuales por parte del supervisor, lo que conllevó al incumplimiento de los términos legalmente definidos, afectando el principio de oportunidad en la divulgación de la información.

CONCLUSION:

En consecuencia, se ratifica el hallazgo en todos sus términos. Así mismo, se advierte la necesidad de adoptar de manera inmediata acciones correctivas y preventivas que garanticen el cumplimiento de las obligaciones asociadas a la publicación de los informes,

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m.

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

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

✉ defensor@ICETEX@ustarizabogados.com ☎ 601 6108161 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 como el fortalecimiento de los mecanismos de control para evitar la recurrencia de este tipo de situaciones.

Hallazgo No. 3: DEBILIDADES EN LA SUPERVISIÓN CONTRACTUAL

Se evidencian debilidades y omisiones en el proceso de supervisión del contrato 2024-0970, por cuanto se observa que los informes de supervisión del contrato correspondiente a los meses de enero y febrero de 2026, pese a estar elaborados, no han sido debidamente gestionados, reportados y publicados los documentos del contrato.

De acuerdo con lo previsto en el Manual de Contratación de la entidad ICETEX, en el (Anexo 4 – Supervisión) no se estaría garantizando el deber de documentar y reportar oportunamente las situaciones de incumplimiento al ordenador del gasto como lo prevé el literal N así: *“Elaborar informes mensuales de supervisión del contrato, documentando el avance en el cumplimiento de las obligaciones del contrato. Así mismo, documentar con evidencia cualquier irregularidad, oportunidad de mejora o posible incumplimiento, informando de esto al Ordenador del Gasto. (subrayado fuera de texto).”*

Responsable: Supervisor del Contrato – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

Posibles Incidencias: Administrativas

Posible riesgo

- Posibilidad de afectación reputacional ante la inadecuada gestión de la supervisión, falta de seguimiento, reporte y publicación de los documentos del contrato.

Posibles causas:

La situación identificada podría estar asociada a:

- Insuficiencia de controles internos en el seguimiento a las actividades de supervisión.
- Debilidades en la apropiación y aplicación de los lineamientos establecidos en el Manual de Contratación.
- Falta de mecanismos efectivos de verificación sobre el cumplimiento de los términos de publicación.
- Limitaciones en los procesos de capacitación o socialización de las obligaciones del supervisor.

Recomendaciones:

- Fortalecer los mecanismos de control para el seguimiento al cumplimiento de las obligaciones de supervisión contractual, asegurando su aplicación efectiva durante toda la ejecución del contrato.
- Implementar herramientas de control (alertas o sistemas de seguimiento) que garanticen el reporte y la publicación oportuna de la información contractual conforme a los términos establecidos en la normativa vigente.
- Reforzar las estrategias de capacitación y socialización dirigidas a supervisores y actores del proceso contractual, en relación con las obligaciones establecidas en el Manual de Contratación y la normatividad aplicable.

ICETEX

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

● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m.

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

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

📧 defensor@ICETEX@ustarizabogados.com 📞 601 6108161 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.

Sobre el hallazgo en mención la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología indicó lo siguiente:

(...) *Observación del Grupo de Operaciones:*

Como se menciona en la observación anterior, se precisa que los informes de supervisión correspondientes a los meses de enero y febrero de 2026 fueron efectivamente elaborados y cuentan con la validación del proveedor y los vistos buenos de los apoyos a la supervisión. No obstante, su formalización se encuentra en proceso, dado que actualmente se está gestionando la definición de la supervisión compartida con la Oficina de Comercial y Mercadeo, en consideración a su participación directa en la ejecución del contrato. Esta situación ha incidido en la suscripción final por parte del Vicepresidente de Operaciones y Tecnología, requisito necesario para su cierre definitivo.

Así mismo, es importante señalar que no se han presentado situaciones de incumplimiento por parte del contratista que ameriten ser reportadas al Ordenador del Gasto, en los términos previstos en el literal N del Anexo 4 – Supervisión del Manual de Contratación del ICETEX. Por el contrario, la no culminación del trámite de los informes obedece a la falta de la totalidad de los entregables requeridos para su validación integral, lo cual también ha impactado el proceso de pago, teniendo en cuenta que este se realiza mes vencido y sujeto al cumplimiento de las obligaciones contractuales. En este sentido, la gestión de los informes de supervisión no ha sido omitida, sino que se encuentra en curso, dentro de las condiciones propias del proceso contractual y de validación de entregables.

Por lo anterior, no se evidencia un incumplimiento del deber de supervisión ni de lo establecido en el Manual de Contratación, sino una situación operativa que ha condicionado la formalización y publicación de los documentos. En consecuencia, respetuosamente no se acepta el hallazgo, en tanto no se configuran debilidades u omisiones en la supervisión, sino demoras justificadas en la formalización de los informes, derivadas de aspectos procedimentales y de control propios de la ejecución contractual. (...).

Respuesta Oficina de Control Interno

En atención al ejercicio de contradicción presentado por el auditado respecto del Hallazgo No. 5, se procede a analizar los argumentos expuestos.

Si bien, como resultado de la verificación realizada en el marco del proceso auditor, se evidenció la existencia y elaboración de los informes de supervisión del contrato correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo, es preciso señalar que dichos documentos se encuentran en proceso de firma, lo que implica que no han surtido completamente el trámite requerido para su validez y oportunidad.

En este sentido, no es posible desconocer la situación evidenciada, lo cual configura una infracción en la aplicación de los principios que rigen la contratación estatal, particularmente los de celeridad, responsabilidad y diligencia en el ejercicio de la supervisión contractual.

Lo anterior, teniendo en cuenta que, a la fecha de la verificación, habían transcurrido más de tres (3) meses sin que se resolviera el ejercicio compartido de la supervisión del contrato, situación que persiste incluso a la fecha de presentación del informe preliminar.

De conformidad con lo establecido en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, la función administrativa debe desarrollarse con fundamento en principios como la eficacia, economía y celeridad, los cuales resultan directamente aplicables al ejercicio de la supervisión contractual.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

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

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

✉ defensor@ICETEX@ustarizabogados.com ☎ 601 6108161 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.

En relación con el principio de celeridad, la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado, con ponencia del consejero Édgar González López (28 de marzo de 2017, Exp. 11001-03-06-000-2017-00042-00), ha señalado que este implica la obligación de las autoridades de actuar de manera diligente en el cumplimiento de sus funciones, lo cual comprende el adecuado ejercicio de la supervisión contractual.

Así mismo, la Sentencia C-826 de 2013 de la Corte Constitucional establece que el principio de celeridad impone a los servidores públicos el deber de imprimir agilidad al cumplimiento de sus funciones, de manera que su gestión responda oportunamente a las necesidades de la comunidad.

De igual forma, el artículo 26 de la Ley 80 de 1993, en desarrollo del principio de responsabilidad, dispone que los servidores públicos deben vigilar la correcta ejecución del objeto contractual y responder por sus actuaciones u omisiones, lo cual resulta directamente aplicable al caso en análisis.

CONCLUSION:

Se concluye que los argumentos expuestos en la réplica no desvirtúan el hallazgo formulado, toda vez que persiste el incumplimiento en la oportunidad y formalización de los informes de supervisión, así como la falta de resolución oportuna de las situaciones administrativas asociadas al ejercicio de la supervisión contractual.

CONCLUSIÓN GENERAL AUDITORÍA PROCESO ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA

El análisis integral del Proceso de Administración de la Cartera evidencia disposición del equipo para atender los requerimientos de auditoría y cumplimiento de las actividades descritas en la caracterización de este, sin embargo, la auditoría de calidad realizada al proceso presentará el resultado correspondiente, el cual, se alinea con el enfoque desde las normas relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad.

Para el caso puntual de la gestión del proceso, se evidencia que persisten las debilidades relacionadas con la calidad de la información que se refleja en los informes reportados y que aumenta la posibilidad de materialización de riesgos, por ende se aumentan los posibles impactos legales, reputacionales y económicos para la entidad.

Los hallazgos identificados se concentran en:

- Incumplimiento condiciones generales del procedimiento de Evaluación al Sistema de Control Interno.
- Observaciones relacionadas con la gestión de riesgos y en la estructuración de controles del proceso.
- Debilidades en la publicación de documentos del contrato 2024-0970 en SECOP II.
- Debilidades en la Supervisión del Contrato 2024-0970

En términos generales, los hallazgos ponen de manifiesto una debilidad respecto a la gestión que permita el mejoramiento del proceso de Administración de la Cartera y por ende

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

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

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

📧 defensor@ICETEX@ustarizabogados.com ☎ 601 6108161 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.

el cumplimiento del objetivo del citado proceso. No obstante, se identifica un ambiente favorable para la mejora, dado que la entidad cuenta con personal técnicamente capacitado, disposición de las áreas auditadas, documentación base susceptible de fortalecerse y sistemas que, adecuadamente configurados, permitirán elevar los estándares del mencionado proceso.

RECOMENDACIONES GENERALES

Para fortalecer integralmente el Proceso de la Administración de la Cartera, se recomienda:

- Establecer un mecanismo periódico de seguimiento interno que permita verificar oportunamente el avance real de cada actividad formulada en el plan de mejoramiento, garantizando que cada acción cuente con soportes suficientes, verificables y trazables.
- Las acciones formuladas deben enfocarse directamente en solucionar las causas estructurales que originaron el hallazgo, evitando actividades que solo atiendan efectos parciales o temporales.
- Es necesario consolidar y conservar evidencia formal de todas las gestiones realizadas, incluyendo comunicaciones entre dependencias, requerimientos funcionales, solicitudes técnicas, respuestas de proveedores y validaciones efectuadas.
- Mejorar la coordinación entre las áreas de cartera, tecnología y demás dependencias involucradas, de manera que las acciones de depuración, ajuste y validación de información se ejecuten de manera integral.
- Establecerse controles previos y permanentes que permitan detectar oportunamente registros incompletos, inconsistentes o sin validación antes de que impacten reportes institucionales.
- Definir un plan progresivo de saneamiento de datos priorizando los campos críticos que afectan reportes de control, seguimiento y toma de decisiones.
- Realizar pruebas de consistencia periódicas sobre los reportes críticos para identificar tempranamente debilidades en la información.
- Las acciones de mejora deben generar controles sostenibles en el tiempo y no depender exclusivamente de jornadas puntuales de corrección.
- Desarrollar actividades que permitan la automatización de los procedimientos relacionados con el proceso de Administración de la Cartera.

RELACIÓN DE HALLAZGOS, OBSERVACIONES Y ALERTAS			
No. Hallazgo	Nombre Hallazgo, Observaciones y Alertas	Posibles Incidencias	Áreas y/o Procesos Responsables
1	Hallazgo No.1: Incumplimiento condiciones generales del procedimiento de Evaluación al Sistema de Control Interno Incumplimiento a las condiciones generales del procedimiento EV1-2-01 "Evaluación al Sistema de Control Interno", el cual indica que el tiempo dispuesto para el establecimiento de las acciones de cada uno de los planes de mejoramiento es de diez (10) días hábiles contados a partir de la creación de los citados planes	Administrativas	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

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

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)
📧 defensor@ICETEX@ustarizabogados.com ☎ 601 6108161 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.

2	Hallazgo No.2: Debilidades en la publicación de documentos del contrato 2024-0970 en SECOP II. Debilidades en la publicación de los documentos del proceso contractual Contrato No 2024-0970 (INNOVATECH IT S.A.S BPO HAPPIFY), en la plataforma SECOP II, específicamente la ausencia de informes de supervisión y facturas de pago asociados al proceso de contratación de los meses de enero y febrero.	Administrativas	Este hallazgo es transversal para la Secretaría General - Grupo de Contratación y el Supervisor del Contrato - Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
3	Hallazgo No. 3: Debilidades en la Supervisión Contractual. Se evidencian debilidades y omisiones en el proceso de supervisión del contrato 2024-0970, por cuanto se observa que los informes de supervisión del contrato correspondiente a los meses de enero y febrero de 2026, pese a estar elaborados, no han sido debidamente gestionados, reportados y publicados los documentos del contrato.	Administrativas	Supervisor del Contrato - Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
4	Observación No. 1: Debilidades en la gestión de riesgos y en la estructuración de controles del proceso de Administración de la Cartera Debilidades en la gestión de riesgos, relacionadas con la inconsistencia en la aplicación metodológica, deficiencias en la construcción y clasificación de controles, falta de soportes adecuados en las evidencias, y debilidades en los mecanismos de muestreo, así como la gestión manual de depuración de información en la matriz de riesgos.		Esta Observación es transversal para la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Grupo de Operaciones y la Oficina de Riesgos.
4	Alerta No. 1: Debilidades en el cumplimiento, efectividad y propósito sobre la causa generadora de los hallazgos de las actividades dispuestas en los planes de mejoramiento. Se advierte y alerta sobre los posibles riesgos relacionados con el incumplimiento y efectividad de las acciones dispuestas para dar tratamiento a las debilidades observadas por los entes de control internos y externos, al igual que la debilidad respecto al propósito de dichas acciones y su enfoque para tratar la causa raíz de los hechos y situaciones evidenciados y que dan lugar a los hallazgos, como es el caso de la calidad de data dentro de la operación del ICETEX y la información resultante en los reportes generados para la toma de decisiones en la gestión.		Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología.
5	Alerta No. 2: Reintegros Resultantes de los Procesos Conciliatorios con las IES. Se advierte y alerta respecto a que no es clara la efectividad de las acciones, por cuanto, las mismas no permiten validaciones de la información correspondiente a los reintegros resultantes de los procesos conciliatorios, las gestiones de recuperación y registro de dichos valores, mencionados en la causa indicada por la Contraloría General de la República		Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología.



Juan Carlos Ramírez Valencia
Jefe de la Oficina de Control Interno

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m.

📷 [icetex_colombia](https://www.instagram.com/icetex_colombia) 🎵 [@icetex_oficial](https://www.facebook.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX in ICETEX X @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)
📧 defensor@ICETEX@ustarizabogados.com ☎ 601 6108161 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.