

INFORME FINAL DE AUDITORÍA

PROCESO RECUPERACION DE CARTERA

OBJETIVO DE LA AUDITORIA.

Realizar el seguimiento y evaluación del cumplimiento normativo asociado al recaudo de cartera del ICETEX, verificando el cumplimiento normativo y aseguramiento del proceso de recuperación de cartera, en el cobro jurídico y retención de ingresos.

ALCANCE DE LA AUDITORIA.

Se verificará proceso de Gestión de recuperación de cartera desde el 1 de enero al 31 de diciembre del 2025, así mismo la revisión de los planes de mejoramiento en los que se suscriben acciones.

METODOLOGÍA.

Se implementó una metodología basada en el análisis de los procedimientos evaluados, considerando las normas aplicables y los lineamientos internos establecidos por el ICETEX. Como parte del proceso, se realizaron pruebas de recorrido con el fin de validar el entendimiento y la ejecución de las actividades definidas dentro del procedimiento.

Adicionalmente, se efectuaron solicitudes de información a las áreas involucradas para obtener soporte documental y evidencias que permitieran verificar el cumplimiento de los controles establecidos. A partir de la información recopilada, se aplicó un proceso de muestreo para la selección de registros y transacciones objeto de revisión, sobre los cuales se realizó la toma y análisis de evidencias.

Finalmente, se desarrolló un análisis integral del procedimiento y de las normas aplicables, con el propósito de identificar niveles de cumplimiento, oportunidades de mejora y posibles desviaciones frente a los criterios definidos.

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”.*

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/channel/UCICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com

📧 defensorICETEX@ustarizabogados.com 📍 Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

📞 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.

- **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*”.
- **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.

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.facebook.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)

✉ defensorICETEX@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.

- **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.
- **Manual SARO** “*sistema de administración de riesgos operativo*”.
- **Normatividad aplicable al proceso**

LÍDER DEL PROCESO: Dirección de Cobranza- María Victoria Camargo

PROCESOS ASOCIADOS: Procedimiento de cobro jurídico y procedimiento de retención de ingresos, Sistema administración de Cobranza.

AUDITOR LÍDER: Laura Sofía Botero Guzmán

AUDITORES DE APOYO: William Villa, Luis Alberto Obando y Yeletza Montiel.

ASPECTOS RELEVANTES DEL PROCESO AUDITOR

- El proceso de auditoria se dio inició mediante reunión de apertura el día 24 de marzo 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 a la Dirección de cobranza y Vicepresidencia de operaciones y tecnología y demás áreas relacionadas y sus respectivas respuestas se presentaron dentro de los términos, completas y con entera disposición sin configurarse una limitación al alcance del proceso auditor.
- El cronograma establecido para el desarrollo de la auditoría presentó una modificación en la fecha de la apertura por solicitud de la Dirección de cobranza, iniciándose el proceso auditor en fecha del 10 de abril del 2026, 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 también se amplió para el desarrollo de la auditoría en tiempo hasta el 22 de mayo del 2026.

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/channel/UCICETEXTV) 🌐 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📞 ICETEX 🌐 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com

📧 defensorICETEX@ustarizabogados.com 📍 Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

📞 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.

- Fecha del envío del informe preliminar comunicación 20262600006552-I Id: 8105015 en la cual remiten el informe preliminar auditoria de recuperación de cartera.
- Una vez realizada la remisión del informe preliminar y de acuerdo con la solicitud elevada mediante memorando “rt a informe preliminar. cartera - memorando control interno 20262600006552-i id: 8105015”, se les concedió como tiempo máximo de respuesta a fecha del 12 de junio del 2026m el cual fue cumplido.
- En atención a las reclamaciones del proceso la oficina de control interno dio respuesta a las reclamaciones de la dependencia mediante Memorando No 20262600008651-I Id: 8342614 del 17/07/2026.
- Emitiendo el presente informe final de auditoría.

DESARROLLO DEL PROCESO AUDITOR

En concordancia con el objetivo de la auditoría, las actividades de seguimiento se enfocaron siete aspectos (**1. Planes de Mejoramiento, 2. Gestión del MIPG-Gestión de procesos 3. Gestión de Riesgos, 4. Gestión de Indicadores 5. Procedimiento de retención de ingresos 6. Procedimiento de cobro jurídico 7. Aspectos Legales y Contractuales**, que permitieran verificar las gestiones adelantadas por los responsables del proceso, las cuales se describen a continuación:

1. Planes de mejoramiento

En el marco del seguimiento a los planes de mejoramiento, relacionados con el proceso de Gestión de Recuperación de Cartera, se revisaron los siguientes planes de mejoramiento.

AUDITORIA(S):NOMBRE	AÑO_AUD	TIPO_AUD	PROCESO	AREA ORG:NOMBRE	HALLAZGOS:CODIGO	NOMBRE PLAN	ACCION(E S):CONSE CUTIVO	PLAN ACC:FEC HA INI	PLAN ACC:FEC HA FIN	ESTAD: ACCION S)
AU23-22	2024	SCI	Gestión de Recuperación de Cartera	DIRECCIÓN DE COBRANZA	HA23-22-02	PA240-093	1	10/07/2024	17/01/2025	Cerrado
AU23-22	2024	SCI	Gestión de Recuperación de Cartera	DIRECCIÓN DE COBRANZA	HA23-22-02	PA240-093	2	10/07/2024	17/01/2025	Cerrado

Tabla No 1- Planes de mejoramiento- Dirección de cobranza.
Fuente de elaboración: Oficina de Control Interno.

Del Plan de Mejoramiento PA240-093 derivado de la auditoría AU23-22 de la vigencia 2024, se identificó que cuenta con dos actividades las cuales fueron validadas y verificadas durante el proceso auditor, en la cual se identificaron debilidades en el diseño y efectividad de controles asociados al plan de mejoramiento.

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/channel/UCICETEXTV) 🌐 [/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)

📧 defensorICETEX@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.

También se identificó asignación errada de obligaciones para la gestión de cobranza. El origen del plan de mejoramiento se produjo de un hallazgo en el que se evidenciaron inconsistencias en el manejo de un crédito que, pese a haber cancelado totalmente la obligación y retirado la retención de ingresos, continuó registrando estados de cobro pre-jurídico durante varios meses, situación atribuida a información desactualizada proveniente de otros procesos y con potencial afectación reputacional.

Dentro del proceso de validación se contemplaron dos actividades principales:

1. Validar, dentro de la asignación de cartera, la población con retención salarial en tránsito de aplicación y cierre de retención de ingresos.
2. Solicitar la suspensión de retención al empleador y mantener la marquilla hasta que el Grupo de Operaciones realizara el ajuste correspondiente en el sistema de cartera.

Inicialmente, los soportes cargados en el aplicativo Daruma fueron considerados insuficientes, ya que consistían principalmente en pantallazos y filtros de bases de datos sin evidencia concluyente de las validaciones realizadas ni de las solicitudes de suspensión y ajustes efectuados en el sistema.

Por esta razón, se solicitó aclaración a la Dirección de Cobranza, la cual remitió información complementaria, incluyendo correos electrónicos, evidencias de seguimiento y soportes de casos específicos. Con dicha documentación se logró evidenciar la ejecución de controles preventivos y la coordinación entre las áreas involucradas para evitar asignaciones incorrectas de obligaciones.

Como resultado del análisis de los soportes iniciales y complementarios, se concluyó que las actividades 1 y 2 del Plan de Mejoramiento PA240-093 fueron cumplidas en los términos y tiempos establecidos.

No obstante, respecto a la efectividad del plan, el resultado fue calificado como “No Efectivo”, debido a que durante el seguimiento a PQRSD se identificó un nuevo caso (CAS-25695012-D1G1W9) en el cual una beneficiaria manifestó inconformidad por la persistencia de un embargo y la falta de devolución de un saldo a favor, pese a contar con paz y salvo emitido por la entidad.

Hallazgo No.1: INEFECTIVIDAD ACCIONES PLAN DE MEJORAMIENTO PA240-093 Y POSIBLE MATERIALIZACIÓN DE EVENTOS DE RIESGOS

Teniendo en cuenta la trazabilidad realizada sobre la efectividad de las acciones dispuestas en el plan de mejoramiento PA240-093, se determina que las mismas, no fueron efectivas

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/channel/UCICETEXTV) 📺 [/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)

✉ defensorICETEX@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.

dado que a través del seguimiento efectuado a las PQRSD allegadas a la entidad se evidenció el caso CAS-25695012-D1G1W9, en el cual se señala:

“...me dirijo ustedes para manifestar reclamo ante embargo a nombre de mi madre que fue la codeudora del crédito con ustedes, cuando tengo un paz y salvo que me entregaron el 18 junio 2024, fuera de eso en la oficina de Cali cuando me entregaron el paz y salvo, me informaron que tenía un saldo a mi favor por 500.000 el cual presente radicado y nunca me lo devolvieron, exijo por favor solución lo más pronto posible del embargo, como del dinero que está a mi favor, para verificación de ello, adjunto paz y salvo también informo que radicaré mi denuncia ante el caso, ya que se ha presentado varias veces y manifiesto total inconformidad con la entidad...”

Lo expuesto, se soporta en la trazabilidad efectuada en el aplicativo CORE de la entidad, en donde se evidencia que la obligación con ID 5346421 efectivamente registró un saldo a favor de la beneficiaria en el mes de octubre de 2024 por valor de \$576.950.79 y en el seguimiento realizado al aplicativo CRM en donde se observaron varias solicitudes realizadas por parte de la beneficiaria, incluyendo la devolución del saldo a favor indicado.

Lo anterior, permite evidenciar la recurrencia de las debilidades expuestas en el hallazgo presentado como resultado de la auditoría (AU23-22) efectuada en la vigencia 2024 al proceso de Gestión de Recuperación de Cartera y al mismo tiempo refleja la posibilidad de materialización del riesgo R31 que indica “Posibilidad de pérdida reputacional por la asignación errada de obligaciones para la gestión de cobranza, debido a la falta de sistema automatizado y verificación en el proceso de asignación de obligaciones”.

Lo anterior, incumple lo establecido en el Decreto 1499 de 2017 Compilado en el Decreto 1083 de 2015 en lo concerniente a los “Sistemas de Gestión - MIPG”, igualmente, incumple lo establecido en el Manual Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Código M23 Versión 3 en lo que compete con la política de seguimiento y gestión institucional y la Guía de Auditoría Basada en Riesgos para Entidades Públicas versión 4.

Responsables: Dirección de Cobranza – Vicepresidencia de operaciones y tecnología -Grupo de operaciones.

Posibles Incidencias: Administrativas

Posibles Causas:

- Debilidades en los controles de verificación de la información necesaria para la asignación de las obligaciones para gestión de retención de ingresos.

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 📱 [@icetex_oficial](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/channel/UCICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 🗣️ ICETEX 🌐 [in ICETEX](https://www.linkedin.com/company/icetex) ✈️ [@ICETEX](https://twitter.com/ICETEX)

Defensor del consumidor financiero

🌐 www.ustarizabogados.com

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

✉️ defensorICETEX@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.



- Posibles afectaciones judiciales, reputacionales y económicas por la materialización del riesgo.

Recomendación:

Se recomienda a los responsables el establecimiento de las acciones necesarias para dar tratamiento a los hallazgos, evaluar y reportar a la Oficina de Control Interno sobre los hechos, respuestas 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 pertinentes.

Planes de Mejoramiento CGR.

De acuerdo a la Auditoría Financiera realizada por la Contraloría General de la República (CGR) para la vigencia 2024, En relación con el proceso de recuperación de cartera, se identificaron dos hallazgos relacionados con debilidades en la gestión de recuperación de cartera del ICETEX, asociados a casos en los que se declaró judicialmente la prescripción extintiva de la acción cambiaria sobre créditos educativos, generando afectaciones económicas y fiscales para la entidad.

El Hallazgo No. 6 correspondió al crédito educativo No. 0198353779-7, en el cual la prescripción de la acción cambiaria ocasionó un daño fiscal por más de \$37 millones, debido a deficiencias en la gestión de recuperación de cartera y una gestión fiscal inoportuna e ineficiente.

El Hallazgo No. 7 estuvo relacionado con el Fondo de Fomento Educativo “Jenaro Díaz Jordán”, donde la falta de gestión oportuna sobre el cobro de un crédito derivó igualmente en la declaración de prescripción de la acción cambiaria, evidenciando debilidades en el proceso de recuperación de cartera.

Para atender estos hallazgos, la entidad formuló un plan de mejoramiento orientado a fortalecer el proceso de recuperación de cartera mediante acciones desarrolladas directamente por ICETEX y en la etapa pre jurídica, con el fin de garantizar trazabilidad sobre el reconocimiento de la deuda y las gestiones de cobro realizadas.

El plan incluyó tres actividades principales:

1. Implementar el envío de notificaciones formales sobre la existencia de la deuda conforme a la normatividad vigente.

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

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com

📍 defensorICETEX@ustarizabogados.com 📍 Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (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. Actualizar los guiones de cobro telefónico incorporando preguntas relacionadas con el reconocimiento de la deuda por parte del deudor.
3. Incluir dentro de la estrategia mensual de cobro prejurídico actividades periódicas dirigidas a la cartera en riesgo de prescripción.

Durante el seguimiento efectuado con corte al 31 de diciembre de 2025, se verificaron los soportes documentales correspondientes a cada actividad, tales como notificaciones enviadas, guiones actualizados y estrategias de cobro implementadas, concluyéndose que las tres actividades fueron cumplidas satisfactoriamente.

Respecto a la efectividad del plan de mejoramiento, el resultado fue calificado como “Efectivo”, dado que en la revisión de una muestra de 32 procesos judiciales se evidenció que los títulos valores mantenían vigencia dentro de los términos procesales de la acción cambiaria.

En consecuencia, se determinó que los controles implementados permitieron mitigar adecuadamente el riesgo de prescripción de las obligaciones y fortalecer la gestión de recuperación de cartera.

2. Gestión el MIPG- Gestión de procesos.

En atención al proceso de validación, se observó que dentro del proceso de recuperación de cartera se identificaron (12) procedimientos y (18) guías asociadas al proceso, se identificó que, de los procedimientos asociados al área, (1) de ellos, cuenta con normatividad derogada y desactualizada en el aplicativo “Inprocess”. Para el caso en mención, el procedimiento de retención de ingresos.

Gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones						
Proceso	Caracterización	Formato	Guía	Instructivo	Procedimiento	Total
Gestión de recuperación de cartera	1	3	10	2	8	24

Tabla No 2 Gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones.
Fuente de elaboración: Oficina de Control Interno.

De las guías propuestas y establecidas en el proceso de recuperación de cartera, se identificaron 5 guías asociadas a el proceso de retención de ingresos. Esta situación evidencia una sobrecarga documental dentro del procedimiento de retención de ingresos, no solo dificulta la comprensión interna del proceso, sino que trasgrede normas como la Ley 2052

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/channel/UCICETEXTV) 📺 [/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)

✉️ defensorICETEX@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.

del 2020 “Ley anti tramites” en su artículo 16, relacionado con la priorización de tramites también se vislumbra un posible incumplimiento del principio de eficacia descrito por la Ley 1437 del 2011.

“En virtud del principio de eficacia, las autoridades buscarán que los procedimientos logren su finalidad y, para el efecto, removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos y sanearán, de acuerdo con este Código las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa”

Por otras partes el principio de Economía de la mencionada ley describe:

“En virtud del principio de economía, las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas.”

Esta situación confirma que, a la fecha, la plataforma “In-process” no refleja la actualización jurídica vigente, y se encuentra operando con un marco normativo obsoleto.

HALLAZGO No.2 DEBILIDADES EN LA ACTUALIZACIÓN NORMATIVA DEL PROCESO DE RETENCIÓN DE INGRESOS.

Durante la ejecución del proceso auditor, se verificó que el macroproceso de recuperación de cartera cuenta con doce (12) procedimientos formalizados. Sin embargo, se evidenció que el *procedimiento de Retención de Ingresos* fundamenta su operación en el Decreto-Ley 3155 de 1968, norma expresamente derogada por el artículo 35 del Decreto 276 de 2004.

Esta situación demuestra que la entidad mantuvo formalizado y activo un procedimiento soportado en una norma obsoleta desde hace más de dos décadas. Lo anterior afecta de manera directa la legalidad, la seguridad jurídica y la eficiencia de la operación administrativa.

Imagen No 1: proceso de retención de cartera “Inprocess”.

Criterios Normativos

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.facebook.com/ICETEXTV) 🌐 icetexcolombia 🗣️ ICETEX in ICETEX X @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

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

📧 defensorICETEX@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 Decreto 1083 de 2015, modificado por el Decreto 1499 de 2017, reestructuró la administración pública y estableció el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

La omisión detectada vulnera las directrices de actualización de procesos y gestión del riesgo normativo del Decreto 1083 de 2015 (modificado por el Decreto 1499 de 2017) y los estándares de la norma ISO 9001:2015. Los artículos específicos afectados se estructuran así:

1. Título 21: Sistema de Control Interno (MECI)

- Artículo 2.2.21.1.1 (Definición): Establece que el Sistema Nacional de Control Interno debe asegurar que el manejo de los fondos y recursos públicos se realice de estricto acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes.
- Artículo 2.2.21.1.3 (Objetivos): Obliga a la entidad a garantizar la legalidad, oportunidad y confiabilidad de sus operaciones administrativas. Mantener un manual de procesos con leyes derogadas quiebra este principio fundamental.

2. Título 22: Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

El artículo 2.2.22.1 del Decreto 1083 de 2015 dispone que el MIPG articula los sistemas de gestión y de control interno en una sola estrategia de desempeño institucional, la cual se incumple en las siguientes dimensiones:

- Dimensión 2 (Direccionamiento Estratégico y Planeación): Exige que los objetivos institucionales se alineen estrictamente al marco constitucional y legal vigente.
- Dimensión 3 (Gestión con Valores para el Resultado): Obliga a que los procesos internos se ejecuten de manera íntegra, transparente y con optimización constante. Operar bajo normas derogadas anula la generación de valor público y contradice los principios de esta dimensión.

Posible Riesgo: Posibilidad de incumplimiento normativo y afectación al Sistema de Gestión de Calidad debido a debilidades en la actualización, revisión y control de la información documentada del proceso de recuperación de cartera, específicamente en el procedimiento de retención de ingresos sustentado en una norma derogado.

Riesgo de Corrupción: Probabilidad de que, por acción u omisión, se utilicen las facultades públicas para la obtención de un beneficio particular.

Posible incidencia: Administrativa

Responsable: Dirección de Cobranza.

Posibles causas:

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/channel/UCICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

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

✉ defensorICETEX@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.

- Falta de un mecanismo formal para el seguimiento y actualización de cambios normativos aplicables al proceso.
- Debilidades en el control documental del Sistema de Gestión de Calidad.
- Ausencia de revisiones periódicas de los procedimientos y guías operativas.

Recomendaciones:

Realizar una revisión integral de todos los procedimientos asociados al proceso de recuperación de cartera para validar su vigencia normativa y técnica.

Actualizar de manera inmediata el procedimiento de retención de ingresos que referencia el Decreto-Ley 3155 de 1968, incorporando la normatividad vigente aplicable y el listado maestro del proceso teniendo en cuenta que la información y la verificación realizada demuestra discrepancias en la cantidad de procedimientos y guías de acuerdo con la oficina de planeación

HALLAZGO N° 3 SATURACIÓN DOCUMENTAL:

El procedimiento general de recuperación de cartera incluye un total de dieciocho (18) guías de las cuales cinco (5) guías regulan la retención de ingresos, lo que genera una sobrecarga innecesaria de formatos y duplicidad documental para un mismo procedimiento.

GUIA	VERSION	ESTADO	FECHA DE VIGENCIA
Guía liquidación para la retención de ingreso	2	Vigente	22/08/2015
Guía suspensión y retención de ingresos	2	Vigente	22/08/2025
Guía identificación y retención ingresos reporte de pagos	6	Vigente	22/08/2025
Guía actualización base de retención de ingreso	2	Vigente	22/08/2025
Guía de seguimiento retención de ingresos	2	Vigente	22/08/2025

Tabla No 3. Guías de retención de ingresos registradas en "In process"
Elaboración propia : Oficina de Control Interno.

Esta situación refleja un incumplimiento a la norma:

Criterio Normativo:

Ley 2052 de 2020: "(...)Artículo 16 de la Ley 2052 de 2020, el cual trata sobre la "Priorización en la revisión de trámites"

La situación descrita evidencia e impacta directamente el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en las siguientes líneas:

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/channel/UCICETEXTV) 📺 [/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)

✉ defensorICETEX@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.

- Dimensión 4 (Gestión con Valores para el Resultado): Afecta la Política de Racionalización de Trámites, cuyo fin es simplificar y eliminar barreras en los procedimientos internos.
- Dimensión 1 (Talento Humano): Disminuye la productividad de los servidores públicos debido a la sobrecarga operativa de consultar cinco documentos simultáneos para un mismo fin.
- Dimensión 7 (Control Interno): Evidencia una falla en la línea de defensa del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), al mantener vigente un lineamiento obsoleto desde el año 2015.

Posibles Incidencias: Incidencia Administrativa y Operativa

Posibles riesgos: Posibilidad de incumplimiento normativo, operativo y del Sistema de Gestión de Calidad debido al uso de documentos y lineamientos desactualizados u obsoletos en el proceso de recuperación de cartera

Responsable: Dirección de Cobranza

Posibles causas:

- Falta de seguimiento oportuno a los cambios normativos y procedimentales aplicables al proceso de recuperación de cartera.
- Inexistencia de un proceso de depuración, unificación y codificación integral de documentos dentro del Sistema de Gestión de Calidad, lo que permite la creación de guías aisladas en lugar de un procedimiento unificado.
- Deficiencia en los controles de revisión periódica de la normatividad interna, lo que ocasionó que una guía operativa mantenga una vigencia obsoleta de más de una década (2015) sin ser formalmente derogada o integrada.

Recomendaciones:

Recomendación de Fusión Documental (ISO 9001:2015 - Numeral 7.5 / MIPG) Unificar las 5 guías de retención de ingresos en un único instructivo integral, Simplificar la información documentada necesaria para la eficacia de las operaciones, eliminando la redundancia y previniendo la duplicidad de formatos.

Incorporar esta actualización documental dentro del Plan de Acción Anual de la entidad. Socializar el nuevo instructivo unificado con el equipo financiero para asegurar la correcta adopción de la nueva herramienta y medir su impacto en la eficiencia del trámite.

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/channel/UCICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 🗣️ ICETEX 🌐 www.icetex.gov.co 📺 [@ICETEX](https://www.youtube.com/channel/UCICETEXTV) 📺 [@ICETEX](https://www.youtube.com/channel/UCICETEXTV)

Defensor del consumidor financiero

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

📧 defensorICETEX@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.

3. Gestión de riesgos

De acuerdo con la información suministrada por la dirección de cobranzas, en relación a los riesgos se identificó que el área cuenta con un total de 14 controles distribuidos de la siguiente manera:

N°	RIESGOS	CAUSAS	CONTROLES
1	R145	1	1
2	R154	1	1
3	R178	1	1
4	R180	1	1
5	R181	1	1
6	R183	1	1
7	R31	5	6
8	R36	1	2
CANTIDAD		12	14

Tabla No 4 – Riesgos identificados del área.

Elaboración propia: Oficina de Control Interno.

Realizada la validación de la información mediante el uso de formula estadística aleatoria, se determinó una muestra de 4 registros a validar, los cuales se referencian a continuación:

COD RIESGO	DESCRIPCION	COD CAUSA	DESCRIPCION	COD CONTROL	CONTROL	EVIDENCIA
R154	POSIBILIDAD DE RESTITUCION ERRADA DE LOS RECURSOS POR CONCEPTO DE CASTIGO DE CARTERA CON CARGO A LOS FONDOS DE GARANTIAS, DEBIDO AL INCUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DETERMINADOS EN LA REGLEMENTACION DE CADA FONDO DE RIESGO	CA527	INCONSISTENCIAS POR PROCESOS MANUALES	C14	UN PROFESIONAL DE LA DIRECCION DE COBRANZA POSTERIOR A LA APLICACION DE CADA CASTIGO DE CARTERA (CADA VEZ QUE SE REQUIERA) VALIDA EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LOS CREDITOS QUE SON SUSCEPTIBLES DE RESTITUCION DE FONDOS DE LOS FONDOS DE RIESGO, LO CUAL TIENE CONTROL DUAL CON OTRO COLABORADOR DEL AREA, POSTERIORMENTE SE REPORTA AL GRUPO DE OPERACIONES PARA CERTIFICACION DE LOS SALDOS DE LAS OBLIGACIONES OBJETO DE RESTITUCION.	CORREO DE CONTROL DUAL DE LOS PROFESIONALES DE LA DIRECCION DE COBRANZA Y OTRO AL PERSONAL DEL GRUPO DE OPERACIONES.
R31	POSIBILIDAD DE PERDIDA REPUTACIONAL POR LA ASIGNACION ERRADA DE OBLIGACIONES PARA LA GESTION DE COBRANZA, DEBIDO A LA FALTA DE SISTEMA AUTOMATIZADO Y VERIFICACION EN EL PROCESO DE ASIGNACION DE OBLIGACIONES.	CA654	DATOS INCONSISTENTES EN LOS REPORTES DE ASIGNACION SUMINISTRADOS POR TECNOLOGIA	C44	EL FUNCIONARIO DE LA DIRECCION DE COBRANZA REALIZA DIARIAMENTE (SIEMPRE Y CUANDO EXISTA DISPONIBILIDAD DEL ARCHIVO DIARIO DE CARTERA) LA VALIDACION SOBRE LAS OBLIGACIONES REGISTRADAS EN EL REPORTE SUMINISTRADO POR TECNOLOGIA PARA DETECTAR INCONSISTENCIAS EN LA INFORMACION. EN CASO DE ENCONTRAR INCONSISTENCIAS SE REPORTA AL GRUPO DE OPERACIONES PARA VALIDACION.	CORREO AL GRUPO DE OPERACIONES DE SISTEMAS DE INFORMACION SEGUN SEA EL CASO, LA INFORMACION INCONSISTENTE CUANDO SE
R36	POSIBILIDAD DE OCASIONAR SANCIONES REGULATORIAS Y PERDIDA DE REPUTACION POR REPORTAR OBLIGACIONES PARA CASTIGO DE CARTERA, DEBIDO A QUE NO CUMPLAN CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD.	CA324	ERROR EN LA DETERMINACION DE LAS OBLIGACIONES	C14	UN FUNCIONARIO DEL EQUIPO DE ESTADISTICAS DE LA DIRECCION DE COBRANZA GENERA SEGUN PERIODICIDAD DETERMINADA POR LA ENTIDAD, LA BASE DE DATOS DE LAS OBLIGACIONES QUE CUMPLEN REQUISITOS PARA CASTIGO DE CARTERA. OTRO FUNCIONARIO DE LA DIRECCION DE COBRANZA REALIZA LA VALIDACION DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS EN LA REGLEMENTACION, EN CASO DE QUE LA OBLIGACION NO CUMPLA CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS NO SE REALIZA EL PROCESO DE CASTIGO PARA ESTAS OBLIGACIONES.	ACTA DE CONFIRMACION DE LAS OBLIGACIONES DE LA DIRECCION DE COBRANZA, OTRO FUNCIONARIO DE LA DIRECCION DE COBRANZA REALIZA LA VALIDACION DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS PARA SER CASTIGADA.
R36	POSIBILIDAD DE OCASIONAR SANCIONES REGULATORIAS Y PERDIDA DE REPUTACION POR REPORTAR OBLIGACIONES PARA CASTIGO DE CARTERA, DEBIDO A QUE NO CUMPLAN CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD.	CA324	ERROR EN LA DETERMINACION DE LAS OBLIGACIONES	C44	EL FUNCIONARIO DE LA DIRECCION DE COBRANZAS VALIDA CADA VEZ QUE SE REQUIERA LA CERTIFICACION DEL GRUPO DE OPERACIONES, LA VICEPRESIDENCIA FINANCIERA Y DE LA REVISORIA FISCAL, CON RELACION A LAS CONDICIONES DE LAS OBLIGACIONES SUSCEPTIBLES DE CASTIGO, CON EL FIN DE QUE CUMPLAN CON LO ESTIPULADO EN EL REGLAMENTO DE RECUPERACION DE CARTERA. EN CASO QUE LA OBLIGACION NO CUMPLA CON LO ESTIPULADO EN EL REGLAMENTO, NO SE REALIZA EL PROCESO DE CASTIGO PARA ESTAS OBLIGACIONES.	CERTIFICACION EXPEDIDA POR CADA UNA DE LAS AREAS INVOLUCRADAS.

Imagen No 2. Matriz de Riesgos para validar.
Fuente: Matriz de 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 @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)

● defensorICETEX@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 los 4 riesgos de muestra, se identificaron las siguientes situaciones:

Comentado [SB1]: Hacer cuadrito

Comentado [SB2R1]: WILLI

COD RIESGO	COD CAUSA	COD CONTROL	DESCRIPCION DEL RIESGO	DESCRIPCION DEL CONTROL	VALIDACION
R154	CA527	C14	posibilidad de restitución errada de los recursos por concepto de castigo de cartera con cargo a los fondos de garantías, debido al incumplimiento de los requisitos definidos en la reglamentación de cada fondo de riesgo	un profesional de la dirección de cobranza posterior a la aplicación de cada castigo de cartera (cada vez que se requiera) valida el cumplimiento de los requisitos de los créditos que son susceptibles de restitución de aportes de los fondos de riesgo, lo cual tiene control dual con otro colaborador del área, posteriormente se reporta al grupo de operaciones para certificación de los saldos de las obligaciones objeto de restitución.	Se identifico que en la "base_fondo_garantias_castigo" suministrada por el área auditada y los soportes, no se identificaron novedades. Como aspecto a mejorar se sugiere adicionar en el control una desviación en caso de que se identifique alguna inconsistencia
R31	CA654	C44	posibilidad de perdida reputacional por la asignación errada de obligaciones para la gestión de cobranza, debido a la falta de sistema automatizado y verificación en el proceso de asignación de obligaciones.	el funcionario de la dirección de cobranza realiza diariamente (siempre y cuando exista disponibilidad del archivo diario de cartera) la validación sobre las obligaciones registradas en el reporte suministrado por tecnología para detectar inconsistencias en la información, en caso de encontrar inconsistencias se reportan al grupo de operaciones para validación.	se identifica trazabilidad relacionada con el envío de un correo electrónico en el que se informan las inconsistencias encontradas, con el fin de que el grupo de Operaciones realice la respectiva validación. No obstante, manifestaron no efectuar seguimiento posterior porque eso les genera un esfuerzo, adicionalmente dicha actividad corresponde al grupo de Operaciones

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/channel/UCqWz8v8v8v8v8v8v8v8v8v8) 📺 [/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)

✉️ defensorICETEX@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.

COD RIESGO	COD CAUSA	COD CONTROL	DESCRIPCION DEL RIESGO	DESCRIPCION DEL CONTROL	VALIDACION
R36	CA324	C14	posibilidad de ocasionar sanciones regulatorias y pérdida de reputación por reportar obligaciones para castigo de cartera, debido a que no cumplen con los requisitos establecidos por la entidad.	un funcionario del equipo de estadísticas de la dirección de cobranza genera según periodicidad definida por la entidad, la base de datos de las obligaciones que cumplen requisitos para castigo de cartera. otro funcionario de la dirección de cobranza, realiza la validación de acuerdo con los criterios establecidos en la reglamentación; en caso de que la obligación no cumpla con los requisitos establecidos no se realiza el proceso de castigo para estas obligaciones.	se identificó que el contenido del riesgo establece tres certificaciones mencionadas en el control, sin embargo, una vez realizada la validación de la información, solamente allegó una de las 3 certificaciones necesarias para dar cumplimiento a lo descrito en el control
R36	CA324	C44	posibilidad de ocasionar sanciones regulatorias y pérdida de reputación por reportar obligaciones para castigo de cartera, debido a que no cumplen con los requisitos establecidos por la entidad.	el funcionario de la dirección de cobranzas valida cada vez que se requiera la certificación del grupo de operaciones, la vicepresidencia financiera y de la revisoría fiscal, con relación a las condiciones de las obligaciones susceptibles de castigo, con el fin que cumplan con lo estipulado en el reglamento de recuperación de cartera. en caso que la obligación no cumpla con lo estipulado en el reglamento, no se realiza el proceso de castigo para estas obligaciones.	no presenta novedades al realizar la validación.

Tabla No 5. Riesgos validados por la Oficina de Control Interno

En términos generales el proceso, dispone de una estructura de riesgos y controles en las que se puede identificar lo siguiente:

El control C14 asociado al riesgo R154 y la causa CA527 define a un responsable para su ejecución. Menciona una periodicidad, pero definida de manera circunstancial y no de forma precisa. Se evidencia un propósito del control; sin embargo, las actividades que lo componen

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.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 presentan de forma general. Por otra parte, no se identifican desviaciones para tratamiento de errores. Para el control se cuenta con evidencias que soportan la aplicación.

El control C44 asociado al riesgo R31 y la causa CA654 define a un responsable para su ejecución y establece una periodicidad para su aplicación. Sin embargo, el propósito del control no es claro, la descripción de las actividades está a modo general. Se evidencia la definición de una desviación para el tratamiento de errores; no obstante, no se observan actividades orientadas al seguimiento. Finalmente, se dispone de evidencias que soportan la ejecución del control.

El control C14 asociado al riesgo R36 y la causa CA324 define a un responsable para su ejecución y presenta una periodicidad la cual no definen con exactitud. Asimismo, se identifica el propósito del control, aunque la descripción de las actividades está de forma general, contempla desviaciones para el tratamiento de errores. Respecto a las evidencias, el control requiere de tres certificaciones; no obstante, durante la revisión únicamente se evidenció una de ellas, por lo que no fue posible verificar de manera completa el cumplimiento del control.

El control C44 asociado al riesgo R36 y la causa CA324 define a un responsable para su ejecución. Asimismo, establece una periodicidad para su aplicación; sin embargo, no se encuentra descrita con precisión. Se identifica el propósito del control y se contemplan desviaciones para el tratamiento de errores. Adicionalmente, se evidenció la existencia de los soportes que permiten verificar la aplicación del control

Por lo anterior se concluye que los controles evaluados presentan elementos básicos de diseño, tales como responsables definidos y evidencias de ejecución. Sin embargo, se observan oportunidades de fortalecimiento en aspectos como la definición de periodicidades específicas, la claridad de los propósitos, el detalle de las actividades de control, la incorporación de actividades de seguimiento y la conservación completa de los soportes establecidos, con el fin de mejorar su efectividad y verificabilidad.

Observación 1: *GESTIÓN DE LOS CONTROLES DE RIESGO.*

Se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la definición de desviaciones, el monitoreo posterior a la ejecución de los controles y la completitud de los soportes que evidencian su aplicación.

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/channel/UCICETEXTV) 🌐 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

🌐 www.ustarizabogados.com 📍 Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)
✉ defensorICETEX@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 indicador de recaudo de cartera se identificó que la hoja de vida del indicador, presenta un diligenciamiento adecuado, sin embargo en la prueba de recorrido realizada con el área se identificó que no tienen presente la “*Guía Metodológica para la Gestión de Indicadores e Instrumentos de Seguimiento G04*”, situación que representa una debilidad operacional pues todas las dependencias de la entidad deben dar cumplimiento y aplicabilidad a la normas y disposiciones internas sin importar el tipo de proceso a llevar, Asimismo, se evidencian oportunidades de fortalecimiento en el conocimiento y apropiación de la información publicada en el sistema Inprocess.

Se identificó que para el establecimiento de las metas se realiza un análisis del comportamiento de la cartera, contemplando el histórico de vigencia anteriores, las líneas de crédito, el estado de la cartera (estudio y amortización), el tipo de cartera (activa y castigada), las metas de adjudicación y renovación, así como el recaudo en época de estudios. No obstante, el proceso señala que existen diversos factores que pueden influir en el recaudo total, tales como el aumento o disminución del IPC, el flujo de desembolsos y el comportamiento de la cartera, lo que puede ocasionar que el recaudo no presente un crecimiento proporcional.

Finalmente, para la medición del indicador, el proceso toma las cifras remitidas por Tesorería y las compara frente a la meta establecida, con el fin de determinar el nivel de cumplimiento de esta. Es preciso resaltar que las cifras que remite tesorería están consolidadas y no están desagregadas por tipo de cartera (activa, castigada).

Análisis del indicador

Durante el proceso de validación del indicador se evidenció que el recaudo de cartera presentó niveles de cumplimiento superiores al 100% en todos los trimestres evaluados, tanto en la medición periódica como en el acumulado de la vigencia.

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)

✉️ defensorICETEX@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.

Imagen No 3. Hoja de vida del indicador de recaudo de cartera.

Código: F458 Versión: 2 Fecha: 02/05/2024	Hoja de Vida del Indicador							
Escala Cromática de Cumplimiento								
	VERDE: Cumplimiento de la meta >= 85%.			AMARILLO: 85% > Cumplimiento de la meta >= 61%			ROJO: 61% > Cumplimiento de la meta	
IV. Datos								
Año	Periodo	Valor total del recaudo de la cartera	Meta	Cumplimiento Periodo	Valor Recaudado Acumulado Vigencia	Meta Acumulada de Vigencia	Cumplimiento Acumulado	
2024	Trimestre I	\$ 366.076.792.893	\$ 357.249.448.021	102%	\$ 366.076.792.893	\$ 357.249.448.021	102%	
2024	Trimestre II	\$ 377.959.902.650	\$ 415.238.547.715	91%	\$ 744.036.695.543	\$ 772.487.995.736	96%	
2024	Trimestre III	\$ 392.403.378.725	\$ 389.213.246.208	101%	\$ 1.136.440.074.268	\$ 1.161.701.241.944	98%	
2024	Trimestre IV	\$ 427.443.428.728	\$ 413.692.547.312	103%	\$ 1.563.883.502.996	\$ 1.575.393.789.256	99%	
2025	Trimestre I	\$ 440.777.228.450	\$ 385.017.637.419	114%	\$ 440.777.228.450	\$ 385.017.637.419	114%	
2025	Trimestre II	\$ 468.633.174.506	\$ 421.371.805.246	111%	\$ 909.410.402.956	\$ 806.389.442.665	113%	
2025	Trimestre III	\$ 499.404.663.114	\$ 417.919.477.277	119%	\$ 1.408.815.066.070	\$ 1.224.308.919.942	115%	
2025	Trimestre IV	\$ 486.737.674.302	\$ 439.629.528.553	111%	\$ 1.895.552.740.372	\$ 1.663.938.448.495	114%	
2026	Trimestre I		\$ 458.616.767.826		\$ 0	\$ 458.616.767.826		
2026	Trimestre II		\$ 492.213.970.841		\$ 0	\$ 950.830.738.667		
2026	Trimestre III		\$ 495.646.538.064		\$ 0	\$ 1.446.477.276.731		
2026	Trimestre IV		\$ 533.352.302.236			\$ 1.979.829.578.967		

Imagen No 3. Hoja de vida del indicador de recaudo de cartera

Fuente: Hoja de vida del Indicador de recaudo de Cartera "Escala cromática de cumplimiento"

En efecto, el cumplimiento trimestral osciló entre el 111% y el 119%, mientras que el cumplimiento acumulado se mantuvo entre el 113% y el 115%, destacándose especialmente el Trimestre III, donde el recaudo alcanzó un cumplimiento del 119% frente a la meta establecida.

Si bien estos resultados se interpretan como un desempeño favorable, también permiten evidenciar una posible sobre ejecución del indicador, en la medida en que las metas proyectadas fueron ampliamente superadas de manera constante durante toda la vigencia. Esta situación podría indicar oportunidades de mejora en la planeación y definición de las metas, considerando que un comportamiento reiterado muy por encima del 100% puede reflejar que las metas establecidas no fueron suficientemente retadoras, lo que con lleva a evaluar aún más las variables que afectan el comportamiento real del recaudo, no sin desconocer que la cartera involucra muchas variables y su comportamiento no es totalmente plano.

INDICE DE CARTERA VENCIDA (ICV).

Durante la validación se observó que la hoja de vida del indicador presenta un adecuado diligenciamiento y sus campos se encuentran correctamente completados y guardan coherencia con el fin del indicador. Sin embargo se deben precisar las siguientes situaciones:

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.facebook.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 Oficity (Bogotá, Colombia)

📧 defensorICETEX@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 indicador de Índice de Cartera Vencida (ICV), presentó variaciones durante los diferentes trimestres, manteniéndose en un rango entre el 12,60% y el 14,39%. Como puede verse a continuación.

Imagen No 4. Hoja de vida del indicador

Código: F458

Versión: 2

Fecha: 02/05/2024

Hoja de Vida del Indicador



VERDE: Cumplimiento de la meta >= 90%

AMARILLO: 80% > Cumplimiento de la meta < 90%

ROJO: 80% > Cumplimiento de la meta

Escala Cromática de Cumplimiento

Año	Periodo	Valor de cartera vencida con mora mayor a 90 días	Valor Total de cartera	Resultado	Meta	Cumplimiento
2022	Trimestre I	\$ 602.837.728.817	\$ 7.906.985.956.004	7,50%	10,00%	140,4%
2022	Trimestre II	\$ 628.533.388.475	\$ 7.777.883.945.287	8,09%	10,42%	96,5%
2022	Trimestre III	\$ 633.477.945.495	\$ 8.348.823.745.583	7,59%	10,71%	98,2%
2022	Trimestre IV	\$ 688.542.239.546	\$ 8.532.238.842.340	8,07%	10,20%	93,4%
2023	Trimestre I	\$ 1.028.857.920.458	\$ 8.804.528.157.823	11,68%	11,28%	96,7%
2023	Trimestre II	\$ 1.014.589.720.888	\$ 8.744.588.808.284	11,60%	10,81%	93,2%
2023	Trimestre III	\$ 1.203.258.885.418	\$ 8.608.744.692.484	13,98%	11,00%	89,2%
2023	Trimestre IV	\$ 1.220.817.918.112	\$ 8.549.349.147.429	14,27%	10,80%	84,5%
2024	Trimestre I	\$ 1.388.950.581.061	\$ 8.845.475.129.852	15,69%	11,67%	89,9%
2024	Trimestre II	\$ 1.328.345.537.560	\$10.282.474.083.389	12,91%	11,81%	100,0%
2024	Trimestre III	\$ 1.497.596.547.409	\$11.088.058.823.785	13,51%	11,07%	89,4%
2024	Trimestre IV	\$ 1.452.287.142.684	\$11.050.251.529.578	13,05%	11,78%	90,2%
2025	Trimestre I	\$ 1.463.889.882.883	\$11.028.854.780.328	13,36%	11,72%	95,4%
2025	Trimestre II	\$ 1.489.838.564.687	\$11.820.278.048.768	12,60%	12,94%	100,7%
2025	Trimestre III	\$ 1.739.484.821.849	\$12.232.585.348.850	14,22%	14,40%	101,6%
2025	Trimestre IV	\$ 1.511.552.751.750	\$12.084.487.575.270	12,46%	13,80%	107,3%
2026	Trimestre I				13,14%	
2026	Trimestre II				13,38%	

Imagen No 4. Hoja de vida del indicador

Fuente: Hoja de vida del Indicador de ICV "Escala cromática de cumplimiento"

- Para el primer trimestre, el indicador registró un resultado del 14,39% frente a una meta del 13,72%, alcanzando un cumplimiento del 95,4%, siendo este el único periodo en el que no se logró cumplir la meta establecida.
- Posteriormente, en los trimestres II, III y IV, el indicador presentó cumplimientos superiores al 100%, con resultados de 102,7%, 101,6% y 107,5%, respectivamente. Lo anterior refleja una mejora en el comportamiento del indicador frente a las metas definidas, especialmente en el segundo y cuarto trimestre, donde el porcentaje de cartera vencida disminuyó frente a los periodos anteriores.
- No obstante, se observa que el comportamiento del indicador no fue completamente estable durante la vigencia. En el segundo trimestre el indicador disminuyó a 12,60%, en el tercer trimestre volvió a incrementarse a 14,22% y finalmente, en el cuarto trimestre descendió nuevamente a 12,84%.
- Adicionalmente, se identifica que las metas definidas para los trimestres II, III y IV fueron alcanzadas y superadas de manera moderada, a diferencia de otros indicadores donde la sobre ejecución fue significativamente superior al 100%. En este caso, los porcentajes de cumplimiento se mantienen más cercanos a la meta, lo que podría evidenciar una planeación más ajustada y razonable frente al comportamiento esperado del indicador.

Comentado [SB5]: Imagen nueva

Comentado [SB6R5]: Revisar el tema del indicador

Comentado [SB7R5]: Resaltar porque el indicador no tiene publicada la ejecución del primer trimestre

Comentado [WV8R5]: La hoja de vida del indicador que nos remiten es del año 2025 que estamos auditando, para el año 2026 cambiaron el formato y por lo tanto este no se diligencio si no hasta diciembre

Comentado [SB9]: Imagen nueva

Comentado [SB10R9]: Revisar el tema del indicador

Comentado [SB11R9]: Resaltar porque el indicador no tiene publicada la ejecución del primer trimestre

Comentado [WV12R9]: La hoja de vida del indicador que nos remiten es del año 2025 que estamos auditando, para el año 2026 cambiaron el formato y por lo tanto este no se diligencio si no hasta diciembre

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.facebook.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 Oficity (Bogotá, Colombia)

📧 defensorICETEX@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.

Finalmente, se considera pertinente que el proceso continúe fortaleciendo el análisis de las variaciones trimestrales del indicador, incorporando elementos cualitativos que permitan explicar de manera más detallada las causas de los incrementos o disminuciones del ICV, así como el impacto de las estrategias implementadas para la recuperación y control de la cartera vencida.

Observación 2: Oportunidades de mejora frente a la gestión de indicadores del proceso

Como resultado del análisis realizado a los indicadores “*Recaudo de Cartera*” e “*Índice de Cartera Vencida (ICV)*”, se evidencian oportunidades de mejora relacionadas con el establecimiento de metas más retadoras para los recaudos, teniendo en cuenta que el indicador evidencia una sobre ejecución muy por encima del 100% en todos los trimestres, así mismo como la documentación de los mecanismos y el análisis que se aplica en el proceso de construcción de las metas de los indicadores.

Recomendación

- Revisar la metodología y los aspectos utilizados para la definición de metas del indicador de recaudo de cartera, incorporando análisis históricos, variables macroeconómicas y factores de comportamiento de la cartera que también se consideren pertinentes, con el fin de establecer metas más ajustadas y retadoras.
- Evaluar la posibilidad de complementar la medición y el análisis del indicador de recaudo mediante la incorporación de información desagregada por tipo de cartera (activa y castigada), con el fin de fortalecer la trazabilidad, el análisis de resultados y la generación de información para la toma de decisiones. Lo anterior permitiría identificar de manera diferenciada el comportamiento de la recuperación de la cartera castigada y la efectividad de las estrategias implementadas para su gestión.
- Se recomienda documentar formalmente la metodología para la definición y cálculo de las metas de los indicadores, incluyendo variables, fuentes, criterios, fórmulas y demás elementos utilizados, con el fin de fortalecer la trazabilidad, transparencia, estandarización y seguimiento de la información.
- Gestionar, en articulación con la Oficina Asesora de Planeación, espacios de capacitación y acompañamiento orientados a fortalecer las competencias del proceso en formulación, medición, análisis e interpretación de indicadores, considerando para

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/channel/UCICETEXTV) 🌐 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

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

ello los lineamientos y directrices establecidos en la “Guía Metodológica para la Gestión de Indicadores e Instrumentos de Seguimiento G04” publicada por el ICETEX.

5. Sistema SAC (Sistema de acuerdos de cobranza).

Durante la validación realizada, se adelantó una prueba de recorrido orientada a revisar aspectos técnicos relacionados con la administración y gestión de perfiles, usuarios y registros de auditoría (logs).

Si bien el aplicativo es administrado por un proveedor externo, la entidad dispone de módulos de administración que permiten gestionar y atender requerimientos operativos básicos y recurrentes, tales como la creación, activación e inactivación de usuarios, así como el restablecimiento de contraseñas.

No obstante, debido a que previamente no se coordinó con el proveedor la participación de personal técnico idóneo para adelantar una revisión más técnica sobre los logs y sistemas administrados por este, se presentó una limitación en el alcance de la validación, razón por la cual la revisión debió efectuarse únicamente sobre los módulos habilitados para la entidad.

- Sobre los usuarios y perfiles

Una vez revisada la base de usuarios suministrada mediante correo electrónico del día 5 de mayo de 2026, denominada “*INFORME USUARIOS SAC 05-05-26.XLSX*” se realizó un análisis de la actividad de los usuarios como se puede visualizar a continuación.

Esta situación limitó el alcance de la revisión, impidiendo profundizar en otros aspectos técnicos que solo el proveedor es quien conoce dado la naturaleza de la vinculación contractual que se presenta con la entidad.

PERFIL	ACTIVO	INACTIVO	RETIRADO	TOTAL
CONSULTA	527	27	429	983
COBRADOR	164	178	423	765
ADMINISTRADOR	19	6	11	36
SUPERVISOR	3	9	7	19
ABOGADO	13	4	2	19
SEGURIDAD	4	2	3	9
TECNICO	1	0	0	1
TOTAL	731	226	875	1832

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/channel/UCICETEXTV) 📺 [/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@icetexustarizabogados.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.

Comentado [SB13]: Traer texto del inconveniente y limitante

Comentado [WV14R13]: Se deja comentario de las limitaciones en la introducción y se reitera al final de esta revisión del aplicativo sac

Tabla No 6. Usuarios creados en el aplicativo SAC.
Fuente de elaboración: Oficina de control interno.

De los usuarios creados en el aplicativo SAC se observó, que el aplicativo cuenta con un total de 731 usuarios en estado “Activo”, 226 en estado “Inactivo” y 875 en estado “Retirado”.

PERFIL	TOTAL
CONSULTA	465
COBRADOR	8
ABOGADO	2
ADMINISTRADOR	2
TOTAL	477

Tabla No.7. Usuarios creados con estado activo y sin fecha de ultimo acceso.
Fuente de elaboración: Oficina de control interno.

Como resultado de la validación realizada sobre los usuarios creados en el aplicativo SAC, se identificó que 477 usuarios con estado “Activo” no registran fecha de último ingreso, lo que evidencia ausencia de uso del aplicativo por parte de dichas cuentas, o debilidades en el control de acceso.

CORREO ELECTRONICO	USUARIOS
claudio.fuentes@comware.com.co	884
guillermo.poveda@rstasociados.com.co	125
formacion.icetex@rstasociados.com.co	116

Tabla No 8. Usuarios creados con el mismo correo electrónicos.

Fuente de elaboración: Oficina de control interno.

Por otra parte, se evidenció la creación de múltiples usuarios asociados a una misma cuenta de correo electrónico, identificándose 884 registros vinculados al correo claudio.fuentes@comware.com.co, 125 a [Guillermo.poveda@rstasociados.com.co](mailto:guillermo.poveda@rstasociados.com.co), 116 a formación.icetex@rstasociados.com.co.

Comentado [SB15]: Tablas y citas, debajo de la tabla con numeraciones

Comentado [SB16]: Depurar cuadrado

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 @ICETEXTV 📺 /icetexcolombia 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

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

✉️ defensorICETEX@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.

DIAS SIN ACCESO A SAC	ACTIVO	INACTIVO	TOTAL
Hasta 30 días	117		117
Hasta 60 días	48		48
Hasta 120 días	60		60
Hasta 180 días	51	1	52
Hasta 240 días	285	10	295
Hasta un año	22	1	23
Mas de un año	148	214	362
TOTAL	731	226	957

Tabla No 9. Usuarios creados por estado según rango de días sin acceder a SAC.

Fuente de elaboración: Oficina de control interno.

Finalmente, se identificó un número significativo de usuarios con tiempos prolongados de inactividad en el aplicativo, con periodos de no acceso superiores a 31 días. El rango más representativo corresponde a usuarios con periodos de inactividad de hasta 240 días, en el cual se identificaron 285 usuarios en estado “Activo”. Así mismo, se evidenciaron 148 usuarios en estado “Activo” con más de un año sin registrar acceso al aplicativo y 214 usuarios en estado “Inactivo” con periodos de no acceso superiores a un año.

Código del usuario	Numero de documento de identificación	Nombres y apellidos	Rol del usuario	Estado del usuario	Email	Fecha creación
adminsac	12345678	Sistema de Administracion de cobranzas SAC	TECNICO	ACTIVO	soporte@ecs-la.com	
anmedina	1240972	ANTHONELLA MEDINA	CONSULTA	ACTIVO	claudio.fuentes@comware.com.co	17/04/2026
Adminsacut	9010341035	Sistema de Administracion de Cobranzas SAC	SEGURIDAD	ACTIVO		22/03/2019
gmaes	1427940	GENESIS MAES GRASSO	CONSULTA	ACTIVO	claudio.fuentes@comware.com.co	17/04/2026
guzmanoc		Olga Cristina Guzman Aguilera	CONSULTA	ACTIVO	ocguzman@ospinternational.com	28/05/2024
lcontrerasp	1101818290	LORENA ISABEL CONTRERAS PION	CONSULTA	ACTIVO		30/09/2025
marzola	1758347	MARIA ALEJANDRA ARZOLA RINCON	COBRADOR	ACTIVO	formacion.icetex@rstasociados.com.co	14/11/2025
PARRAJA	12345	JAIR FABIAN PARRA ALDANA	ADMINISTRADOR	INACTIVO	jfparr@icetex.gov.co	21/11/2018
MILSANS	1033765215	MILTON SANTIAGO SAENZ DELGADO	COBRADOR	INACTIVO		11/05/2018
MARIAACAM	52496497	MARIA VICTORIA CAMARGO	SUPERVISOR	INACTIVO		11/05/2018
dsilva	1144025664	DAVID ALEJANDRO SILVA RAMIREZ	COBRADOR	INACTIVO		02/11/2020
BLANCAME	51613966	BLANCA FLOR AMEZQUITA RODRIGUEZ	SUPERVISOR	INACTIVO		11/05/2018
aaguilera	81717244	ALEXANDER AGUILERA	CONSULTA	RETIRADO		01/04/2020
ccaceres	1003241446	Cilia Rosa Caceres Carrillo	COBRADOR	RETIRADO		10/03/2023
LORENLORE	12355	LORENZO ALFONSO LORA LOPEZ	SEGURIDAD	RETIRADO	LORALOREN@GMAIL.COM	12/06/2018
jbautista	1022956995	JENNY VIVIANA BAUTISTA GUTIERREZ	COBRADOR	RETIRADO		12/07/2023
lbayuelo	92536360	Luis Carlos Bayuelo Perez	CONSULTA	RETIRADO		07/05/2025
lmoreno	1023903473	LUIS ALEJANDRO MORENO HERNÁNDEZ	CONSULTA	RETIRADO		01/04/2020
WILHEN	79836209	WILSON ENRIQUE HERNANDEZ	ADMINISTRADOR	RETIRADO		11/05/2018

Imagen No 5. Pantallazo del reporte de usuarios del aplicativo SAC- casos particulares.

Fuente: reporte de usuarios del aplicativo SAC- casos particulares

De igual manera, se identificaron casos particulares en los que se realizó la creación de usuarios sin cuenta de correo electrónico asociada, sin número de documento registrado y con números de documento que no corresponden con la identidad del usuario registrado.

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/channel/UCICETEXTV) 🌐 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📞 ICETEX 🌐 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.

Adicionalmente, se evidenció la existencia de una cuenta técnica denominada “adminsac”, la cual no cuenta con un número de documento válido ni con información que permita identificar de manera clara al responsable de la cuenta, configurándose como una cuenta de carácter genérico o anónimo.

- **Sobre las contraseñas**

Se debe precisar que para la validación de las contraseñas se deben tener presentes los siguientes aspectos que están establecidos en la configuración del aplicativo:

- ♣ La contraseña caduca cada 30 días
- ♣ Tamaño mínimo y máximo de la contraseña 8 caracteres
- ♣ Se debe usar mayúsculas y minúsculas
- ♣ Se debe usar números
- ♣ El uso de caracteres especiales esta deshabilitado.

Si bien la configuración actual se encuentra alineada con la “Guía de Contraseñas Seguras G71”, esta podría fortalecerse mediante la habilitación de caracteres especiales como requisito obligatorio, con el fin de robustecer el nivel de complejidad de las contraseñas y reducir el riesgo de compromisos asociados a credenciales débiles.

- **Log de Auditorías**

Realizada la validación en la auditoría se identificaron (2) dos Log de auditoría, identificados así:

1.Control de ingreso: Permite visualizar los eventos de acceso y autenticación de los usuarios al aplicativo.

2. Actividades: Corresponde al log de auditoría que permite visualizar la trazabilidad de las acciones y movimientos realizados por los usuarios sobre los diferentes registros del sistema.

Aunque la solicitud de la prueba de recorrido contemplaba la participación del proveedor del aplicativo durante su ejecución se evidenció la existencia de logs de auditoría implementados en el sistema, no obstante, no fue posible realizar la validación directamente sobre la base de datos con el proveedor, lo cual configuro una limitación al proceso, determinar con mayor precisión trazabilidad y detalle del registro, Integridad del log, cobertura, retención entre otros.

Comentado [SB17]: Limitación al alcance de la auditoría

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/channel/UCICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

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

📧 defensorICETEX@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.



Lo anterior, teniendo en cuenta que durante la sesión la atención fue brindada únicamente por el equipo de soporte de ICETEX y no se evidenció, por parte de la VOT, la gestión previa de una solicitud formal dirigida al proveedor para garantizar la participación del DBA o del personal técnico especializado competente para atender los requerimientos propios de la auditoría lo cual configuro una limitación al proceso.

Hallazgo N° 4: GESTIÓN DE USUARIOS, CONTROLES DE ACCESO Y TRAZABILIDAD EN EL APLICATIVO SAC.

Durante la revisión al aplicativo SAC, no fue posible validar directamente diversos aspectos técnicos relacionados con la gestión de accesos, trazabilidad y administración de la plataforma, tales como logs de auditoría, configuraciones de seguridad y demás componentes técnicos administrados por el proveedor tecnológico.

Lo anterior obedeció a que la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología no gestionó previamente la participación del personal técnico competente o del proveedor, limitando principalmente la atención de la auditoría con el personal de soporte de ICETEX

En consecuencia, la evaluación debió realizarse con base en la información suministrada por la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, mediante el reporte denominado “INFORME USUARIOS SAC 05-05-26.xlsx” y los módulos habilitados para la entidad relacionados con administración de usuarios, gestión de contraseñas, perfiles y visualización de logs disponibles desde la interfaz funcional del aplicativo, lo cual presentó limitantes para determinar con mayor precisión trazabilidad y detalle del registro, Integridad del log, cobertura, retención entre otros.

En las pruebas realizadas se identificaron 731 usuarios en estado “Activo”, de los cuales 477 no registran fecha de último acceso y 148 presentan más de un año sin ingresar al aplicativo. Adicionalmente, se evidenció la existencia de múltiples cuentas asociadas a un mismo correo electrónico, así como usuarios creados sin correo electrónico, sin número de documento o con inconsistencias en su información de identificación.

De igual manera, se identificó una cuenta técnica denominada “adminsac” sin información suficiente que permita identificar de manera clara al responsable de su uso, configurándose como una cuenta genérica. Asimismo, se observó en la configuración de las contraseñas que no exige el uso de caracteres especiales.

Lo anterior evidencia debilidades en los controles asociados a la administración de identidades y accesos, depuración de usuarios y fortalecimiento de los mecanismos de seguridad lógica del aplicativo SAC.

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/channel/UCICETEXTV) 📺 [/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)
✉ defensorICETEX@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 situación observada presenta incumplimiento o desviaciones frente a los siguientes lineamientos normativos y de control publicados en “Manual De Políticas De Seguridad Digital”:

“10.2 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE ACCESO A LOS USUARIOS (...)”

♣ **Normas dirigidas a: OFICINA DE RIESGOS**

“(...)Solicitar periódicamente a la Dirección de Tecnología los registros y seguimientos a las actividades sobre los sistemas de información por parte de usuarios con permisos elevados (administrator, root, etc.), para analizarlos y de esta forma, analizar los riesgos a los que se están exponiendo los sistemas de información y recursos de red del ICETEX, con las actividades de dichos usuarios(...)”

♣ **Normas dirigidas a: DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA**

“(...) Establecer un procedimiento formal para la administración de los usuarios que asegure la creación, modificación, bloqueo o eliminación de cuentas de usuario, sobre los recursos tecnológicos, los servicios de red y los sistemas de información de manera oportuna cuando los funcionarios se vinculan, desvinculan, toman licencias, vacaciones, son trasladados o cambian de cargo.

Verificar periódicamente los controles de acceso de los usuarios, con el fin de revisar que éstos tengan acceso permitido únicamente a aquellos recursos de red y servicios de las plataformas tecnológicas para los que fueron autorizados. (...)”

“10.5 POLÍTICA DE CONTROL DE ACCESO A SISTEMAS Y APLICATIVOS (...)”

♣ **Normas dirigidas a: DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA**

“(...)• Establecer ambientes separados a nivel físico y lógico para desarrollo, pruebas y producción, contando cada uno con su plataforma, servidores, aplicaciones, dispositivos y versiones independientes de los otros ambientes, evitando que las actividades de desarrollo y pruebas puedan poner en riesgo la integridad de la información de producción.

• Asegura que los usuarios utilicen diferentes perfiles para los ambientes de desarrollo, pruebas y producción.

• Establecer el procedimiento y los controles de acceso a los ambientes de producción de los sistemas de información;

• Asegurar que los desarrolladores internos o externos, posean acceso limitado y controlado a los datos y archivos que se encuentren en los ambientes de producción.

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/channel/UCICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 🗣️ ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

🌐 www.ustarizabogados.com

✉️ defensor@icetex.gov.co

📍 ustarizabogados@ustarizabogados.com

📍 ustarizabogados@ustarizabogados.com

📍 ustarizabogados@ustarizabogados.com

📍 ustarizabogados@ustarizabogados.com

📍 ustarizabogados@ustarizabogados.com

📍 ustarizabogados@ustarizabogados.com

📍 ustarizabogados@ustarizabogados.com

📍 ustarizabogados@ustarizabogados.com

📍 ustarizabogados@ustarizabogados.com

📍 ustarizabogados@ustarizabogados.com

📍 ustarizabogados@ustarizabogados.com

📍 ustarizabogados@ustarizabogados.com

📍 ustarizabogados@ustarizabogados.com

📍 ustarizabogados@ustarizabogados.com

📍 ustarizabogados@ustarizabogados.com

📍 ustarizabogados@ustarizabogados.com

📍 ustarizabogados@ustarizabogados.com

📍 ustarizabogados@ustarizabogados.com

📍 ustarizabogados@ustarizabogados.com

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

📍 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.

Controlar el acceso al código fuente de los programas, sistemas de información o software desarrollado por el ICETEX solo al personal autorizado y llevar control de los cambios autorizados a código fuente.

Definir en conjunto con la Oficina de Riesgos los lineamientos para la configuración de contraseñas que se apliquen sobre la plataforma tecnológica, los servicios de red y los sistemas de información del ICETEX, incluyendo longitud, complejidad, cambio periódico, control histórico, bloqueo por número de intentos fallidos en la autenticación y cambio de contraseña en el primer acceso además de otros definidos en buenas prácticas o identificados por el Instituto (...).

❖ **Normas dirigidas a: VICEPRESIDENTES, DIRECTORES Y JEFES DE OFICINA**

“(...) Definir los perfiles de usuario a los sistemas de información, de manera conjunta con la Dirección de Tecnología y la Oficina de Riesgos.

Velar por la asignación controlada de privilegios de acceso, modificación, revocación a los sistemas de información bajo su responsabilidad.

Monitorear periódicamente los perfiles definidos en los sistemas de información bajo su responsabilidad y los privilegios asignados a los usuarios que acceden a ellos. Verificar y ratificar semestralmente todas las autorizaciones sobre sus recursos tecnológicos.(...)”

❖ **Normas dirigidas a: OFICINA DE RIESGOS**

- Revisar la creación o modificación de los perfiles que acceden a los recursos tecnológicos y sistemas de información del Instituto.”

- La ley 1581 de 2012 “Artículo 4°. “Principios para el Tratamiento de datos personales.

Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;”

❖ **RESOLUCIÓN NÚMERO 00500 DE MARZO 10 DE 2021**

“(...) Por la cual se establecen los lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital y se adopta el modelo de seguridad y privacidad como habilitador de la política de Gobierno Digital”(...)”

ARTÍCULO 11. Mecanismos de autenticación. Los sujetos obligados deben emplear mecanismos para la autenticación y segregar las funciones y responsabilidades de los

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/channel/UCICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX [in](https://www.linkedin.com/company/icetex) ICETEX [@ICETEX](https://twitter.com/ICETEX)

Defensor del consumidor financiero

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

✉ defensorICETEX@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.

usuarios con privilegios de administrador o que brindan soporte remoto, para mitigar los riesgos de seguridad de la información. Para ello, deben seguir el modelo de servicios ciudadanos digitales en particular el modelo de autenticación digital.

ARTÍCULO 14. Terceros, colaboradores y seguridad digital. Los sujetos obligados deben incluir en su estrategia de seguridad digital y su plan de Seguridad y privacidad de la información las medidas y obligaciones pertinentes para la adopción y el cumplimiento de políticas y controles para la gestión de los riesgos de seguridad y privacidad de la información por parte de terceros y colaboradores.

Posibles Riesgos:

- Posible riesgo de acceso no autorizado al aplicativo mediante cuentas activas sin uso o cuentas genéricas sin trazabilidad del responsable.
- Posible materialización de incidentes de seguridad derivados de debilidades en la política de autenticación y administración de credenciales.
- Posible pérdida de información, trazabilidad y dificultades en procesos de investigación, monitoreo o auditoría ante eventos de seguridad o uso indebido del sistema.

Posibles Causas:

- Ausencia de procedimientos periódicos de revisión, depuración y certificación de cuentas de usuario activas.
- Falta de lineamientos técnicos fortalecidos para la gestión de cuentas privilegiadas, genéricas o técnicas.
- Falta de asignación de responsabilidades claras y fijas para el seguimiento de

Responsable: Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas transversal a la Vicepresidencia de Operaciones y tecnología , Oficina de Comercial y Mercadeo, Oficina de riesgos

Incidencias: Administrativas

Recomendaciones:

- Implementar un proceso periódico de revisión, validación y depuración de usuarios activos, inactivos y retirados, asegurando la deshabilitación o eliminación de cuentas que no registren uso o justificación operativa.

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/channel/UCICETEXTV) 🌐 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 🗣️ ICETEX 🌐 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

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

✉️ defensorICETEX@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.

- Establecer controles de validación obligatoria para la creación de usuarios, garantizando integridad y completitud de datos como correo electrónico institucional, identificación y responsable asociado.
- Revisar y fortalecer la política de contraseñas del aplicativo, habilitando el uso obligatorio de caracteres especiales, conforme a buenas prácticas de seguridad.
- Eliminar o regularizar las cuentas genéricas o anónimas, mecanismos de trazabilidad y controles de uso para cuentas técnicas o privilegiadas.

Procedimiento de retención de ingresos.

El proceso auditor tuvo como objetivo evaluar la gestión del procedimiento de retención de ingresos en el proceso de recuperación de cartera, verificando el cumplimiento del procedimiento M4-2-03 (Versión 13) y del Reglamento de Recuperación de Cartera del ICETEX (Acuerdo 76 de 2021).

Para el desarrollo de la auditoría se ejecutaron cinco procedimientos principales:

- Identificación de la base de obligaciones susceptibles de retención de ingresos,
- Verificación mediante muestreo del cumplimiento normativo,
- Revisión de soportes de retención,
- Análisis de PQRSD asociadas al proceso, y
- Revisión de eventos de riesgo asociados.

Con un universo de 50.055 obligaciones susceptibles de retención en 2025, de acuerdo con la “base de datos de retención de ingresos”, se evidenció que solo el 4% correspondió a retenciones efectivas, mientras que el 59% fueron no efectivas y el 36% se encontraban en suspensión. Como puede verse a continuación:

CALIFICACION ACTUAL	CANTIDAD	%
RETENCION EFECTIVA	2.228	4
RETENCION NO EFECTIVA	29.650	59
SUSPENSION	18.177	36
TOTAL	50.055	

Tabla No 10. Base de datos de retención de ingresos.
Elaboración propia: Oficina de Control Interno.

Asimismo, se identificaron 4.237 PQRSD relacionadas con retención salarial, de las cuales una parte significativa fue escalada al área de Cobranza, destacándose solicitudes asociadas

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/channel/UCICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 [ICETEX](https://www.linkedin.com/company/ICETEX) [@ICETEX](https://www.instagram.com/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.

a suspensiones, ajustes y reclamaciones por inconsistencias en la aplicación del procedimiento.

En la revisión de la muestra de retenciones efectivas, registradas en la base de datos aportada por el auditado, se validaron aspectos de verificación de los soportes (garantías) y seguimiento a PQRSD con el fin de buscar las tipificaciones más recurrentes, por lo tanto una vez finalizada la revisión, se evidenciaron debilidades en la aplicación de los criterios definidos en la guía G286, así como inconsistencias en la asignación de obligaciones, incluyendo casos que no cumplían condiciones de elegibilidad o presentaban situaciones particulares como saldos a favor del usuario.

Hallazgo No. 5: DEBILIDADES EN LA ASIGNACIÓN DE OBLIGACIONES PARA RETENCIÓN DE INGRESOS.

Se evidencian debilidades en las actividades y controles que permiten la adecuada asignación de obligaciones para gestión de retención de ingresos, dado lo siguiente:

- Se evidencia que en las condiciones generales registradas en la “*Guía Liquidación para la Retención de Ingresos*” se describe una condición necesaria para la asignación de las obligaciones susceptibles de retención de ingresos, “*Tener en cuenta créditos con mora mayor a 360 días – saldo vencido mayor a \$500.000 y menor a \$1.000.000*”, lo cual, a la luz de las bases remitidas por la Dirección de Cobranzas no es posible de corroborar ya que 24.972 obligaciones con más de 360 días de mora superan el saldo de \$1.000.000.
- En la base de obligaciones susceptibles de retención salarial, se evidenció la obligación con ID Solicitud 1737220 cuyo saldo vencido al momento de realizar la gestión era de \$268.440, es decir no cumplía con el mínimo descrito en la condición.
- Se evidenció que el 31 de octubre de 2025 se efectuó radicación mediante el canal “Ventana Digital” del caso CAS-25695012-D1G1W9, en donde una beneficiaria manifiesta lo siguiente:

“...me dirijo ustedes para manifestar reclamo ante embargo a nombre de mi madre que fue la codeudora del crédito con ustedes, cuando tengo un paz y salvo que me entregaron el 18 junio 2024, fuera de eso en la oficina de cali cuando me entregaron el paz y salvo, me informaron que tenía un saldo a mi favor por 500.000 el cual presente radicado y nunca me lo devolvieron, exijo por favor solución lo mas pronto posible del embargo, como del dinero que está a mi favor; para verificación de ello, adjunto paz y salvo también informo que radicaré mi denuncia ante el caso, ya que se ha presentado varias veces y manifiesto total inconformidad con la entidad...”

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.facebook.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 Oficity (Bogotá, Colombia)
📧 defensorICETEX@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.

y en la base de obligaciones susceptibles de retención de ingresos se registra la obligación con ID Solicitud 5346421 correspondiente a la beneficiaria en mención con fecha de gestión 25/08/2025, es decir, se realiza asignación pese a tener un saldo a favor.

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.
- Artículo 4º. Literal D de la Ley 1581 de 2012, que establece: “...indica Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error...”
- Artículo 3 de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, el cual establece, entre otros aspectos, el “..principio de calidad de la información...”. Según esta norma: “...Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad...”
- Guía para la Liquidación de Retención de Ingresos G286 versión 2.

Responsables: Este hallazgo es transversal para la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología – Grupo de Operaciones y la Dirección de Cobranza.

Posibles Incidencias: Administrativas

Posibles Causas:

- Debilidades en los controles de verificación de la información necesaria para la asignación de las obligaciones a gestión de retención de ingresos.

Posibles Riesgos:

- Posible materialización de eventos relacionados con las debilidades evidenciadas, incluyendo posibles afectaciones judiciales, reputacionales y económicas por la inadecuada asignación de obligaciones a retención de ingresos.

Recomendación:

Se recomienda a la Dirección de Cobranza y a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología – Grupo de Operaciones, lo siguiente:

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/channel/UCqT8v8v8v8v8v8v8v8v8v8v8) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 🗣️ ICETEX 🌐 [ICETEX](https://www.icetex.gov.co) 📺 [ICETEX](https://www.icetex.gov.co) 📺 [ICETEX](https://www.icetex.gov.co) 📺 [ICETEX](https://www.icetex.gov.co)

Defensor del consumidor financiero

🌐 www.ustarizabogados.com

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

📧 defensorICETEX@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.

- ❖ Verificar y ajustar las condiciones generales de la Guía Liquidación para la Retención de Ingresos, teniendo en cuenta la operación necesaria para la asignación de obligaciones para retención de ingresos.
- ❖ Revisar el cumplimiento de las condiciones requeridas para las obligaciones que fueron susceptibles de retención de ingresos durante el segundo semestre de 2025 y lo corrido de la vigencia.
- ❖ Verificar y analizar los casos allegados a la entidad a través de las PQRSD, con el fin de identificar las inconsistencias en el proceso de asignación de obligaciones para retención de ingresos y que pueden generar la materialización de riesgos relacionados y por consiguiente los posibles impactos reputacionales, legales, operacionales y económicos para el ICETEX.

2. Procedimiento de cobro jurídico

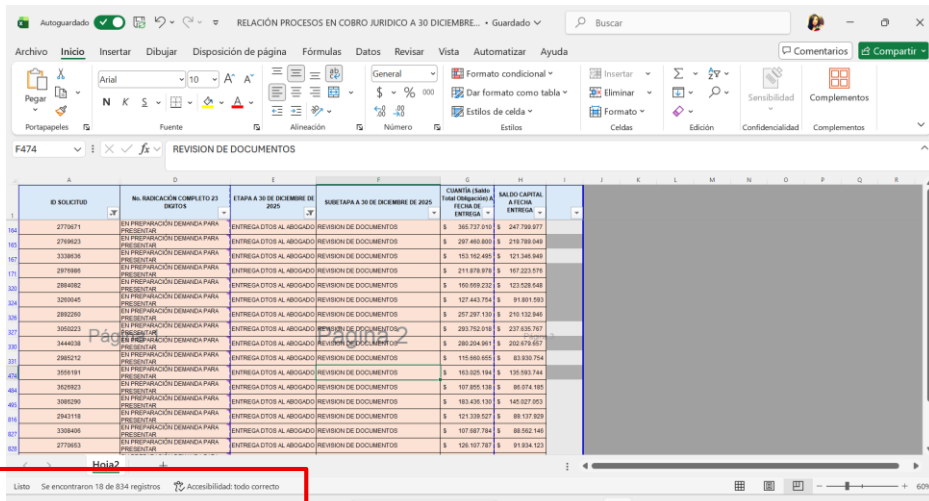
En relación con los procesos de cobro judicial reportados en las bases de Excel de la Dirección de cobranza. De 834 procesos reportados se realizó un muestreo aleatorio que arrojó una muestra de 32 procesos judiciales a los cuales se les validó el cumplimiento normativo asociado al proceso judicial ejecutivo, documentación, y registro ante el sistema E-KOGUI de la ANDJE.

De los 32 procesos sujetos a muestreo, se identificó que la base de datos proporcionada desagrega el estado de los procesos con la siguiente distribución.

Estado procesos - subetapa a 30 de diciembre/2025	# de procesos
Auto aprobatorio	1
Acuerdo de pago	3
Presentación demanda	4
Revisión de Documentos	18
Liquidación	4

Tabla No 11. Estado procesos- subetapa a 30 de diciembre/2025.
Elaboración propia: Oficina de Control Interno.

Una vez realizada la validación de la muestra se identificó que 18 se encontraban pendientes de revisión de documentos como puede verse a continuación:



Realizada la verificación durante el proceso auditor se identificó que 1 de esos 18 procesos presenta novedad de retiro, registrada en la carpeta procesal.

De los 17 procesos en etapa de “*revisión de documentos*” se evidenció que 5 procesos se encuentran a la espera de emisión de mandamiento de pago como puede verse a continuación:

RADICADOS EN EL JUZGADO, PERO SIN MANDAMIENTO DE PAGO
2770671
2985212
3086290
3308406
3293033

Tabla No 12. Procesos en cobro jurídico a 30 de diciembre del 2025 radicados, pero sin mandamiento de pago.
Elaboración propia: Oficina de control Interno.

También se identificó que 12 procesos ya cuentan con mandamiento de pago y se encuentran en curso los cuales se corroboraron con las carpetas procesales aportadas por el auditado.

Se evidenció que las piezas procesales requeridas para iniciar el proceso de cobro jurídico con cartera vencida; se encuentran debidamente diligenciadas y tramitadas por la Dirección de Cobranza, en especial los títulos valores (pagarés) y la carta de instrucciones de los 32 procesos no se identificaron títulos con posible prescripción de la acción cambiaria.

Por otra parte, se identificaron fortalezas significativas tanto en las piezas procesales, como en el control interno de la dependencia respecto a la asignación de tareas a los abogados dado que se observó cumplimiento de los términos e impulsos procesales requeridos para el proceso en especial las notificaciones de los procesos conforme a lo dispuesto en la normatividad vigente.

Sin embargo, una vez cotejada la información se evidencio que el ID 3672515 no se encuentran registrado en e-KOGUI y ID 3626923 presenta datos erróneos registrados en el-kogui según la base de datos.

Por otra parte, se validó el cumplimiento en el cargue de la información litigiosa en el aplicativo E-kogui, y se identificó que de los 19 de los 32 procesos de la muestra presentan cargue extemporáneo de acuerdo con lo dispuesto por la Agencia Nacional de Defensa Judicial.

HALLAGO No 6: INCUMPLIMIENTO DE LOS TERMINOS DE CARGUE DE ACTUACIONES EN EL APLICATIVO EKOGUI.

De los 32 procesos seleccionados en la muestra, se evidenció que 19 presentan incumplimiento en el cargue oportuno de las actuaciones judiciales en E-KOGUI. Esta situación fue identificada en los siguientes procesos:

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/channel/UCICETEXTV) 🌐 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📞 ICETEX 🌐 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

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

✉ defensorICETEX@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.

PROCESOS CON REGISTRO JUDICIAL Y REGISTRO EKOGUI				
ID SOLICITUD	No. RADICACIÓN COMPLETO 23 DIGITOS	FECHA	FECHA DE REGISTRO	DIAS DE REGISTRO
2769623	11001310303820260005100	3/02/2026	25/02/2026	22
2976986	11001400306820260033500	19/03/2026	6/04/2026	18
1580454	11001400304120230027400	11/05/2023	23/06/2023	43
2595429	11001400303320250002400	25/02/2025	10/03/2025	13
2884082	11001400302220260012600	23/02/2026	31/03/2026	36
3260045	11001400303320260012900	13/04/2026	14/05/2026	31
2892260	11001310300620260004700	24/04/2026	14/05/2026	20
3444038	11001310303320260004900	18/03/2026	4/05/2026	47
2761562	11001400305820250081800	3/09/2025	11/12/2025	99
3556191	11001400300720260012400	13/02/2026	4/05/2026	80
3405895	11001400302620260011200	3/03/2026	4/05/2026	62
2956108	11001400304820240164400	25/04/2025	12/12/2025	231
2574124	11001400300620240134700	10/12/2024	21/12/2024	11
1896820	11001400305020240137900	27/11/2024	21/12/2024	24
3157952	11001400300720250099200	15/12/2025	6/10/2025	70

Tabla No 13. Procesos con registro judicial y Tiempos de registro en E-kogui
Elaboración propia: Oficina de Control Interno.

La situación anterior, refleja la omisión en los tiempos previstos en el cargue de actuaciones de los procesos judiciales de la entidad de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 104 del 2025.

Criterio Normativo: ARTÍCULO 2.2.3.4.1.10 responsabilidades del rol de abogados(as) que representen a la entidad en e-KOGUI. Le corresponde a los(as) abogados(as) que representen a la entidad frente al Sistema Único de Gestión e Información de la Actividad Litigiosa del Estado -E-KOGUI: numeral 3;

3. Actualizar dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación, las actuaciones y decisiones proferidas dentro de las conciliaciones, procesos judiciales y trámites arbitrales a su cargo. En el mismo término se deberá incluir la información referente a allanamientos a la demanda o transacciones que se hayan efectuado en los respectivos procesos, cuya procedencia haya sido resultado de la autorización establecida en el artículo 176 de la Ley 1437 de 2011. (*subrayado fuera de texto*).

Posibles causas

- Alta carga operativa o insuficiencia de personal encargado de realizar el registro y actualización de las actuaciones judiciales.
- Desconocimiento de la normativa vigente.
- Omisión operativa de los contratistas.

Incidencia: Administrativa.



Responsable: Dirección de Cobranza.

Posibles riesgos

- Riesgo reputacional para la entidad por falta de oportunidad en la divulgación de las actuaciones judiciales.
- Riesgo de inconsistencias en la trazabilidad documental y en el seguimiento de los procesos judiciales.

Recomendaciones

- Realizar capacitaciones periódicas al personal responsable sobre las obligaciones normativas y procedimentales relacionadas con la publicación en el sistema ekogui
- Efectuar revisiones periódicas de control para verificar la integridad, oportunidad y actualización de la información publicada

3. Aspectos legales y contractuales.

En revisión a los aspectos legales del proceso de recuperación de cartera se identificó la siguiente conformación del grupo, de acuerdo con lo establecido en la resolución No 0278 del 3 de junio del 2025.

Vicepresidencia de credito y cobranza	Grupo de credito	1 Analista G4
		1 Analista G3
		1 Profesional G1
		1 Tecnico Adm G1

Tabla No 14. Resolución No. 0278 del 03 de junio de 2025

Respecto a los procesos contractuales reportados por el área y corroborada la información con la base de contratos de reportada por el grupo de contratos, se identificó que el área durante la vigencia 2025, cuenta con 20 procesos contractuales, 4 relacionados con persona jurídica y 16 contratos de prestación de servicios.

Con la información reportada por el área, y mediante muestreo aleatorio se tomaron para validación los siguientes procesos. (6) procesos de persona natural y (3) de persona jurídica.

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/channel/UCICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 🗣️ ICETEX 🌐 [in ICETEX](https://www.linkedin.com/company/icetex) 🐦 [@ICETEX](https://twitter.com/ICETEX)

Defensor del consumidor financiero

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

✉️ defensorICETEX@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.

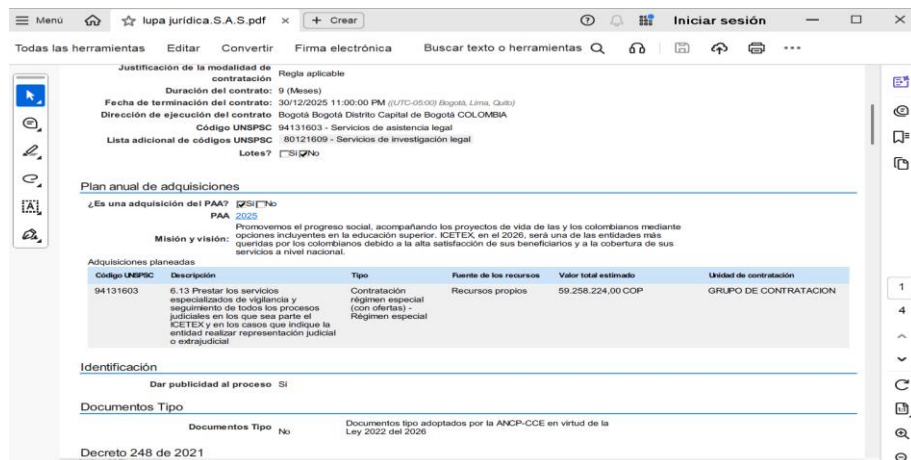
Persona jurídica	2025-599
	2025-1336
	2025-1352
Persona Natural	2025-0792
	2025-0794
	2025-0936
	2025-0938
	2025-0939
	2025-0940

Tabla No 15. Muestra de contratos a verificar por la OCI.

Etapas precontractual.

Planeación y selección.

Durante el proceso de revisión de los contratos de persona jurídica (2025-599 / 2025-1336 / 2025-1352) se evaluó la etapa de planeación y selección del contratista, teniendo en cuenta la modalidad de contratación dispuesta en el manual de la entidad, se identificó que los procesos cuentan con el plan anual de adquisiciones publicado en el aplicativo SECOP II, y que la modalidad dispuesta es el régimen de contratación (con ofertas) el cual cumple la convocatoria dispuesta en el manual de contratación (véase a continuación la publicación del contrato (2025 -599).



The screenshot displays the SECOP II interface for a contract titled "Justificación de la modalidad de contratación". Key details include:

- Duration:** 9 (Meses)
- Termination Date:** 30/12/2025 11:00:00 PM (UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito
- Direction of execution:** Bogotá Bogotá Distrito Capital de Bogotá COLOMBIA
- Code UNSPSC:** 94131603 - Servicios de asistencia legal
- Additional list of codes UNSPSC:** 80121609 - Servicios de investigación legal
- Lot?** ☐ SI ☒ No

The "Plan anual de adquisiciones" section shows a table with the following data:

Código UNSPSC	Descripción	Tipo	Fuente de los recursos	Valor total estimado	Unidad de contratación
94131603	6.13 Prestar los servicios especializados de vigilancia y seguimiento de todos los procesos judiciales en los que sea parte el ICETEX y en los casos que indique la entidad realizar representación judicial o extrajudicial	Contratación régimen especial (con ofertas) - Régimen especial	Recursos propios	59.258.224,00 COP	GRUPO DE CONTRATACION

The "Identificación" section indicates "Dar publicidad al proceso: SI". The "Documentos Tipo" section lists "Decreto 248 de 2021" and "210 x 297 mm".

Imagen No 7. Tomada del SECOP II – Contrato de lupa jurídica.

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 f /icetexcolombia ICETEX in ICETEX X @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

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

● defensorICETEX@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 los procesos contractuales seleccionados se identificó que para el proceso de convocatoria, estos se estructuraron de acuerdo a los establecido en el manual de contratación de la entidad, evaluados requisitos del pliego de condiciones y las ofertas públicas de la plataforma, los procesos se adjudicaron a las siguientes empresas lupa jurídica S.A.S, CFIN S.A.S Y CFIN S.A.S.

De los cuales, se identificó que los documentos del contratista, de acuerdo con los requisitos expuestos en el pliego de condiciones del proceso presentan cumplimiento. Una vez revisado el proceso se verifico que en los procesos no se presentaron dilaciones y las adendas expuestas en la parte final del proceso, fueron contestadas y tramitadas por el área oportunamente.

Etapas Contractual.

En la verificación de la etapa contractual de los tres procesos se identificaron debilidades en el ejercicio de la supervisión de los contratos, especialmente lo relacionado con los datos de ejecución del contrato, esto incluye las facturas, los informes de supervisión de los contratos y los soportes de cumplimiento del contratista que están cargados la plataforma transaccional de SECOP II.

Durante el proceso de revisión del contrato de lupa jurídica, se identificaron informes de supervisión sin el diligenciamiento de las obligaciones específicas relacionadas en el estudio previo, se identifico que los entregables descritos no presentan referencia o cita dentro de los informes de supervisión, por otra parte, no se vislumbran las planillas de seguridad social referenciadas en el estudio previo, no se identificaron los soportes de pago mensuales efectuados por el contratista ni la relación de actividades o bienes entregados durante la ejecución del contrato..

Facturas del contrato sin publicar

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)

✉ defensorICETEX@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.



community.secop.gov.co/Public/

X

<

Imagen No 8. Pestaña de ejecución del Contrato de lupa jurídica.

Informes de supervisión

Descripción	Nombre del documento	Cargado por				
ACTA DE INICIO DEL CONTRATO ICETEX VIGILANCIA 2025.pdf	ACTA DE INICIO DEL CONTRATO ICETEX VIGILANCIA 2025.pdf	Entidad Estatal	Descargar	Detalle		
F319 Informe mensual de gestión supervisión Noviembre LUPA.pdf	F319 Informe mensual de gestión supervisión Noviembre LUPA.pdf	Entidad Estatal	Descargar	Detalle		
F319 Informe mensual de gestión supervisión verificación y recibo a satisfacción-ICETEX - LUPA JURIDICA ABRIL 2025.pdf	F319 Informe mensual de gestión supervisión verificación y recibo a satisfacción-ICETEX - LUPA JURIDICA ABRIL 2025.pdf	Entidad Estatal	Descargar	Detalle		
F319 Informe mensual de gestión supervisión verificación y recibo a satisfacción-LUPA JURIDICA AGOSTO.pdf	F319 Informe mensual de gestión supervisión verificación y recibo a satisfacción-LUPA JURIDICA AGOSTO.pdf	Entidad Estatal	Descargar	Detalle		
F319 Informe mensual de gestión supervisión verificación y recibo a satisfacción-LUPA JURIDICA JULIO 2025.pdf	F319 Informe mensual de gestión supervisión verificación y recibo a satisfacción-LUPA JURIDICA JULIO 2025.pdf	Entidad Estatal	Descargar	Detalle		
F319 Informe mensual de gestión supervisión verificación y recibo a satisfacción-LUPA JURIDICA JUNIO.pdf	F319 Informe mensual de gestión supervisión verificación y recibo a satisfacción-LUPA JURIDICA JUNIO.pdf	Entidad Estatal	Descargar	Detalle		
F319 Informe mensual de gestión supervisión verificación y recibo a satisfacción-LUPA JURIDICA MAYO 2025.pdf	F319 Informe mensual de gestión supervisión verificación y recibo a satisfacción-LUPA JURIDICA MAYO 2025.pdf	Entidad Estatal	Descargar	Detalle		
F319 Informe mensual de gestión supervisión verificación y recibo a satisfacción-LUPA JURIDICA OCTUBRE.pdf	F319 Informe mensual de gestión supervisión verificación y recibo a satisfacción-LUPA JURIDICA OCTUBRE.pdf	Entidad Estatal	Descargar	Detalle		
F319 Informe mensual de gestión supervisión verificación y recibo a satisfacción-LUPA JURIDICA SEPTIEMBRE 2025.pdf	F319 Informe mensual de gestión supervisión verificación y recibo a satisfacción-LUPA JURIDICA SEPTIEMBRE 2025.pdf	Entidad Estatal	Descargar	Detalle		
F319 Informe mensual de gestión supervisión.pdf	F319 Informe mensual de gestión supervisión.pdf	Entidad Estatal	Descargar	Detalle		
INFORME DE ACTIVIDADES ICETEX - ABRIL 2025.pdf	INFORME DE ACTIVIDADES ICETEX - ABRIL 2025.pdf	Entidad Estatal	Descargar	Detalle		
RP 2025-75271 (1).PDF	RP 2025-75271 (1).PDF	Entidad Estatal	Descargar	Detalle		
RP 2025-75273 (2).PDF	RP 2025-75273 (2).PDF	Entidad Estatal	Descargar	Detalle		

Imagen No 9. Pestaña de ejecución del contrato de Lupa jurídica.

En prueba de recorrido, realizada el día 15 de mayo del 2026, se evidencio que la dirección de cobranza cuenta con los soportes del contratista en carpetas internas, sin embargo, los informes de supervisión no refieren los entregables y la trazabilidad de entrega del contratista

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 in ICETEX X @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)
● defensorICETEX@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 los soportes que se entregaron mes a mes, de acuerdo con las obligaciones específicas y los entregables dispuestos pese a estar publicados en el secop II. Esta situación genera incertidumbre en el ejercicio de la supervisión compartida del contrato de lupa jurídica, CIFIN S.A.S Y CIFIN S.A.S.

HALLAZGO No 7. DEBILIDADES EN LA SUPERVISIÓN CONTRACTUAL EN CONTRATOS DE PERSONA JURÍDICA, Y LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS EN SECOP II.

Descripción:

En la validación realizada al contrato de Lupa jurídica, CIFIN.S.AS. y CIFIN S.A.S se evidenciaron las siguientes situaciones:

1. Informes de supervisión incompletos, sin obligaciones descritas y sin entregables referenciados en el formato F-319.
2. Facturas de seguridad social sin soporte cargado en secop II.
 1. Pagos sin registrar en SECOP II.

Criterio:

2. “Manual de contratación ICETEX- 7.1. Funciones Generales.

a. Ejercer el control y vigilancia sobre la ejecución contractual de los contratos vigilados, dirigida a verificar el cumplimiento de las condiciones pactadas en los mismos, o en su defecto, los exigidos por las normas técnicas obligatorias. Sobre esta labor se destacan las siguientes tareas:

- I. Exigir al contratista informes periódicos sobre la ejecución contractual, dentro de los términos pactados en el contrato, o en cualquier momento si así lo considera conveniente.
- (m.) Suscribir las actas que se generen durante la ejecución del contrato para dejar documentadas diversas situaciones y entre las que se encuentran: actas parciales de avance, actas parciales de recibo y actas de recibo final.

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/channel/UCICETEXTV) 🌐 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 🗣️ ICETEX 🌐 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

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

✉️ defensorICETEX@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.

- I. Elaborar y suscribir los informes mensuales de supervisión y el informe final de supervisión, el cual servirá como fundamento del acta de liquidación.

V. Verificar que el cumplimiento de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral por parte del Contratista sea de manera oportuna. Constatar que los aportes se realicen a las entidades respectivas, con base en lo estipulado en la oferta y la normativa vigente.

3. 7.2. Funciones de vigilancia administrativa.

a. Velar porque exista un expediente del contrato que esté completo, actualizado y que cumpla las normas en materia de archivo. Sobre esta labor se destacan las siguientes tareas:

- i. Incorporar en los expedientes todos los documentos, actas e informes que se suscriban durante la ejecución, de forma ordenada y completa.

d. Garantizar la publicidad de los documentos del contrato de acuerdo con la ley.

e. Verificar el cumplimiento de las obligaciones del contratista en materia de seguridad social, salud ocupacional, planes de contingencia, normas ambientales, etc, de acuerdo con la naturaleza del contrato.

7.4. Vigilancia Financiera y Contable.

a. Efectuar las siguientes tareas encaminadas al cumplimiento de las normas presupuestales y a que el contrato cuente con los recursos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias a cargo de la entidad: i. Verificar que el contrato tenga el registro presupuestal de compromiso y la planeación de los pagos previstos.

b. Revisar los documentos necesarios para efectuar los pagos al contrato, incluyendo el recibo a satisfacción de los bienes o servicios objeto del mismo.

c. Documentar los pagos y ajustes que se hagan al contrato y controlar el balance presupuestal del contrato para efecto de pagos y de liquidación del mismo.

“Numeral 7.4 Manual de Supervisión:

literal c. Documentar los pagos y ajustes que se hagan al contrato y controlar el balance presupuestal del contrato para efecto de pagos y de liquidación del mismo. Sobre esta labor se destacan las siguientes tareas:

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.facebook.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 Oficity (Bogotá, Colombia)

✉️ defensorICETEX@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.

i. Revisar las facturas o cuentas de cobro, junto con sus respectivos soportes, antes de que estas sean tramitadas y verificar que los valores facturados correspondan a los precios pactados, con sus respectivos tributos. **(subrayado fuera de texto).**

Ley 2195 del 2022.

*“(…) **ARTÍCULO 53.** Adiciónese los siguientes incisos al Artículo 13 de la Ley 1150 de 2007, el cual quedara así: Artículo 13. **PRINCIPIOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD CONTRACTUAL PARA ENTIDADES NO SOMETIDAS AL ESTATUTO GENERAL DE CONTRATACION DE LA ADMINISTRACION PUBLICA.** Las entidades estatales que por disposición legal cuenten con un régimen contractual excepcional al del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, aplicaran en desarrollo de su actividad contractual, acorde con su régimen legal especial, los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los Artículos 209 y 267 de la Constitución Política, respectivamente según sea el caso y estarán sometidas al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto legalmente para la contratación estatal.*

En desarrollo de los anteriores principios, deberán publicar los documentos relacionados con su actividad contractual en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública -SECOP 11- o la plataforma transaccional que haga sus veces. Para los efectos de este Artículo, se entiende por actividad contractual los documentos, contratos, actos e información generada por oferentes, contratista, contratante, supervisor o interventor, tanto en la etapa precontractual, como en la contractual y la postcontractual.

A partir de la entrada en vigencia de la presente Ley, se establecerá un periodo de transición de seis (6) meses, para que las entidades den cumplimiento efectivo a lo aquí establecido. (…)”

Responsable: Dirección de cobranza y Oficina asesora Jurídica.

Incidencia: Administrativa y Disciplinaria.

Posibles causas:

- ♣ Debilidades en el ejercicio de la supervisión contractual frente a la verificación integral de los requisitos técnicos, administrativos y financieros para el trámite de pagos.
- ♣ Falta de control y seguimiento en el diligenciamiento de los informes de supervisión y en la validación de los soportes requeridos para acreditar la ejecución contractual.
- ♣ Deficiencias en la gestión documental y en el cargue oportuno de soportes en la plataforma 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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.facebook.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 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.

Posible riesgo:

- ♣ Riesgo de efectuar pagos sin el cumplimiento total de los requisitos legales, contractuales y de seguridad social exigidos para la ejecución del contrato.
- ♣ Riesgo de incumplimiento de los principios de transparencia, publicidad y trazabilidad de la contratación estatal, debido a la ausencia de soportes y validaciones en SECOP II.
- ♣ Riesgo de generar observaciones por parte de entes de control, derivadas de debilidades en la supervisión contractual y en la gestión documental del expediente contractual.
- ♣ Riesgo de afectación financiera y administrativa para la entidad, ante la imposibilidad de evidenciar de manera suficiente el cumplimiento de las obligaciones contractuales y la correcta ejecución de los recursos públicos.
- ♣ Riesgo reputacional e institucional por deficiencias en los mecanismos de seguimiento, control y custodia de la información contractual.

Recomendaciones:

- Asegurar que los informes de supervisión se diligencien de manera completa, incluyendo la descripción detallada de las obligaciones contractuales, los entregables asociados y su respectiva validación.
- Garantizar que todos los documentos soporte (incluyendo facturas, planillas de seguridad social y evidencias de ejecución) sean cargados de manera oportuna, completa y coherente en la plataforma SECOP II, conforme a los lineamientos de transparencia y publicidad contractual.
- Reforzar la verificación por parte del supervisor antes de la aprobación de pagos, asegurando que la información registrada en SECOP II coincida con los soportes físicos y digitales del expediente contractual.

Contratos de persona natural.

En relación con los contratos reportados en las bases de Excel de la Dirección de cobranza, se identificaron 20 contratos de los cuales 16 son de persona natural.

Etapas precontractual.

Realizada la validación de la etapa de planeación y selección objetiva de los contratos de persona natural, se identificaron aspectos cumplidos como la publicación del PAA, y el correcto uso de la modalidad del proceso contractual. De acuerdo con los parámetros descritos en el manual de contratación de la entidad y las normas aplicables al mismo en materia civil y comercial.

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/channel/UCICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

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

✉ defensorICETEX@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 identifico que los estudios previos de los contratos de persona natural identifican la necesidad y el estudio del sector, sin embargo, en atención a la cláusula denominada *instrumental del contrato*, expuesta a continuación:

“Hacen parte integral del presente contrato:

1. El Estudio Previo.

2. Hoja de vida del SIGEP.

3. Propuesta presentada por EL CONTRATISTA.

4. Matriz de riesgos.

5. Certificado de Disponibilidad Presupuestal.

6. Formato de Persona Públicamente Expuesta – Natural.

7. Los demás documentos precontractuales soportes de la contratación.”

Se identificó que, de los documentos del contrato establecidos en la cláusula de la minuta contractual, no se evidenciaron la hoja de vida del SIGEP de las contratistas cargadas en el aplicativo SECOP II.

HALLAZGO No 8: DEBILIDADES EN EL CARGUE DE HOJAS DE VIDA SIGEP EN EL SECOP II.

Descripción: De los 6 contratos de la muestra equivalentes al 100 %, se evidenció ausencia en el aplicativo SECOP II, el documento asociado a la hoja de vida del SIGEP del contratista, el cual no se encuentra adjunto en la carpeta de los documentos de acceso público, donde se cargan los documentos del contratista, y son dispuestos en el contrato electrónico en el SECOP II.

Esta situación se evidencio en los siguientes contratos:

- ♣ 2025-0792
- ♣ 2025-0794
- ♣ 2025-0936
- ♣ 2025-0938
- ♣ 2025-0939
- ♣ 2025-0940

Criterio normativo: La situación anterior refleja una omisión en el cumplimiento de la cláusula:

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/channel/UCICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 🗣️ ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

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

✉️ defensorICETEX@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.

“Integración instrumental del contrato: “Hacen parte integral del presente contrato: 1. El Estudio Previo. 2. Hoja de vida del SIGEP.3. Propuesta presentada por EL CONTRATISTA. 4. Matriz de riesgos. 5. Certificado de Disponibilidad Presupuestal.6. Formato de Persona Públicamente Expuesta – Natural. 7. Los demás documentos precontractuales soportes de la contratación (...)”

ARTICULO 3 Ley 1150 Del 2007 (Publicidad en el secop II).

“De conformidad con lo dispuesto en la ley 527 de 1999, la sustanciación de las actuaciones, la expedición de actos administrativos, los documentos, contratos y en general los actos derivados de la actividad precontractual y contractual podrán tener lugar por medios electrónicos. Para el trámite y publicación de tales actos, podrán utilizarse soportes, medios y aplicaciones electrónicas. Los mecanismos e instrumentos por medio de los cuales las entidades cumplirán con las obligaciones de publicidad del proceso contractual señalados por el gobierno nacional.”

Decreto 1082 del 2015- Artículo No 2.2.1.1.1.7.1 Publicidad en el SECOP II.

“(…) Publicidad en el secop II: La entidad estatal esta obligada a publicar en el SECOP los documentos del proceso y los actos administrativos del proceso de contratación dentro de los (3) días siguientes a su expedición. (...)

Ley 1295/2022 artículo 53.

“ARTÍCULO 53. Adiciónese los siguientes incisos al Artículo 13 de la Ley 1150 de 2007, el cual quedara así: Artículo 13. **PRINCIPIOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD CONTRACTUAL PARA ENTIDADES NO SOMETIDAS AL ESTATUTO GENERAL DE CONTRATACION DE LA ADMINISTRACION PUBLICA.** Las entidades estatales que por disposición legal cuenten con un régimen contractual excepcional al del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, aplicaran en desarrollo de su actividad contractual, acorde con su régimen legal especial, los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los Artículos 209 y 267 de la Constitución Política, respectivamente según sea el caso y estarán sometidas al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto legalmente para la contratación estatal.

En desarrollo de los anteriores principios, deberán publicar los documentos relacionados con su actividad contractual en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública -SECOP 11- o la plataforma transaccional que haga sus veces. Para los efectos de este Artículo, se entiende por actividad contractual los documentos, contratos, actos e información generada por oferentes, contratista, contratante, supervisor o interventor, tanto en la etapa

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/channel/UCqT8v8v8v8v8v8v8v8v8v8v8) 📺 [/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)

✉ defensorICETEX@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.

precontractual, como en la contractual y la postcontractual. A partir de la entrada en vigor de la presente Ley, se establecerá un periodo de transición de seis (6) meses, para que las entidades den cumplimiento efectivo a lo aquí establecido”

Posibles causas:

- Desconocimiento de la cláusula No 22 de la minuta contractual.
- Falta de verificación documental previa a la publicación de los expedientes contractuales en SECOP II.
- Desconocimiento o inaplicación de los lineamientos relacionados con la publicación de documentos en el expediente electrónico.

Posible riesgo: Posibilidad de afectación reputacional y administrativa por incumplimiento en los requisitos de publicidad de la gestión documental contractual.

Responsable: Oficina de Contratación.

Posible Incidencia: Administrativa.

Recomendaciones:

- ♣ Se recomienda fortalecer los controles asociados a la gestión documental precontractual, contractual, asegurando la verificación integral y previa de los documentos que conforman el expediente contractual electrónico antes de su publicación en SECOP II.
- ♣ Se recomienda socializar y reforzar el conocimiento de las cláusulas contractuales, en especial aquellas relacionadas con obligaciones de publicidad y gestión documental, con el propósito de garantizar su correcta aplicación durante la ejecución del contrato.
- ♣ De igual forma, se sugiere implementar listas de chequeo o mecanismos de validación que permitan verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos para la publicación de documentos, así como promover la capacitación continua de los responsables del proceso contractual, a fin de asegurar el adecuado uso de las plataformas de gestión contractual y la completitud de la información publicada.

Etapa Contractual.

Realizada la validación de los contratos de prestación de servicios, suscritos por la Dirección de cobranza, se identificó que los contratos presentan cumplimiento en el cargue de los

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/channel/UCICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 [@ICETEX](https://twitter.com/ICETEX)

Defensor del consumidor financiero

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

✉ defensorICETEX@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.

documentos de la etapa contractual (*Ejecución del contrato, RP, pólizas e informes*), presentan cumplimiento, en el desarrollo del cargue de documentos y ejercicio optimo de la supervisión

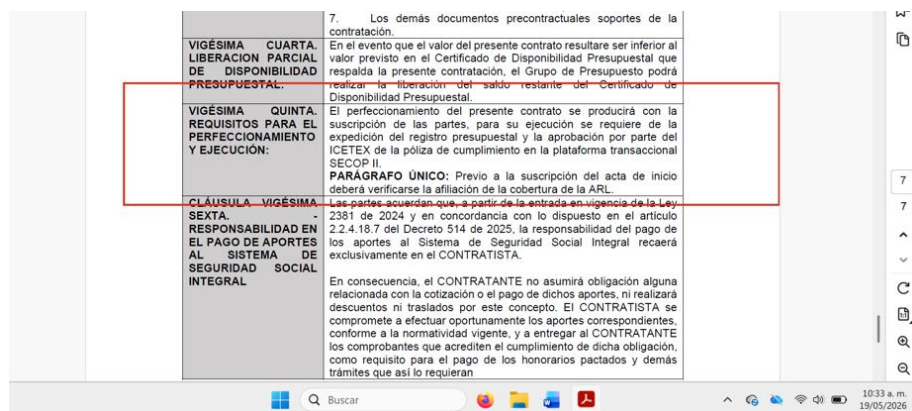


Imagen No 10. Imagen de la minuta contractual respecto al perfeccionamiento del contrato.

De acuerdo con la prueba de recorrido el viernes 15 de mayo del 2026, se corroboró que la supervisora del contrato cuenta con carpetas internas dispuestas para llevar el proceso de seguimiento a los contratos de prestación de servicios y productos entregables de los contratistas, los cuales se evidencian en los informes de supervisión con uso de links de carpetas internas.

Se evidencia cumplimiento en el seguimiento y los aportes de seguridad dispuestos en la cláusula 26 denominada “*responsabilidad en el pago de aportes al sistema de seguridad social integral*” de la minuta contractual evidenciándose el cumplimiento de los dispuesto en los principios de responsabilidad. Artículo 26 de la ley 80 de 1993.

Recomendación: se recomienda que, al momento de elaborar los informes de supervisión, se describan de manera detallada las actividades ejecutadas, así como los respectivos soportes y que acrediten su cumplimiento, con el fin de brindar mayor claridad y trazabilidad al proceso de entrega y ejecución contractual por parte del contratista.

De igual forma, se recomienda evitar espacios en blanco dentro de los formatos utilizados y verificar integralmente el cumplimiento de las obligaciones contractuales, teniendo en cuenta que, además de los entregables establecidos, existen obligaciones específicas que deben ser observadas y acreditadas durante la ejecución del contrato.

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/channel/UCICETEXTV) 🌐 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 🗣️ ICETEX 🌐 ICETEX 📧 @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

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

📧 defensorICETEX@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.

Etapa Post- contractual.

Relación a las actividades de liquidación de los contratos visualizados, se encuentran vigentes a los cuales se les emite recomendación en la aplicación de los tiempos de acuerdo con el manual de contratación.

Recomendación:

En relación con las actividades de liquidación de los contratos objeto de revisión, se evidenció que estos se encuentran vigentes. se recomienda fortalecer la aplicación y observancia de los tiempos establecidos en el manual de contratación para el desarrollo oportuno de las actuaciones contractuales, con el fin de garantizar el adecuado cumplimiento de los procedimientos administrativos y evitar posibles retrasos en los procesos de liquidación.

Conclusiones.

- En relación con los planes de mejoramiento, se concluye que, si bien las acciones formuladas fueron ejecutadas y soportadas documentalmente, una de ellas no alcanzó el nivel de efectividad esperado, al evidenciarse la recurrencia de situaciones similares a las identificadas en auditorías anteriores, particularmente en la gestión de retención de ingresos y asignación de obligaciones. Lo anterior refleja la necesidad de fortalecer el análisis de causas y la eficacia de los controles implementados para evitar la repetición de las situaciones observadas.
- Respecto de la gestión documental y normativa, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la actualización de los procedimientos y guías operativas del proceso, evidenciándose referencias a normatividad derogada y una alta dispersión documental en el procedimiento de retención de ingresos. Esta situación puede afectar la claridad de los lineamientos, la seguridad jurídica y la eficiencia operativa del proceso.
- En materia de gestión de riesgos, se evidenció que el proceso dispone de una estructura formal de riesgos y controles; sin embargo, se identifican oportunidades para fortalecer el monitoreo de las acciones derivadas de las inconsistencias detectadas, la definición de tratamientos frente a desviaciones y la conservación de evidencias que permitan demostrar la ejecución y efectividad de los controles.
- En cuanto a la gestión de indicadores, se observó que el proceso cuenta con instrumentos metodológicamente estructurados; no obstante, el comportamiento recurrente del indicador de recaudo de cartera, con niveles de cumplimiento superiores a las metas establecidas, evidencia la conveniencia de revisar los criterios

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/channel/UCICETEXTV) 🌐 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📞 ICETEX 🌐 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

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

📧 defensorICETEX@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.

utilizados para la formulación de metas, con el propósito de que estas representen mayores retos de gestión y faciliten una evaluación más objetiva del desempeño.

- En relación con el aplicativo SAC, se identificaron debilidades en la administración de usuarios, la gestión de accesos y los mecanismos de trazabilidad, evidenciándose cuentas activas sin uso, registros con inconsistencias de identificación y oportunidades de fortalecimiento en la política de autenticación. Estas situaciones incrementan la exposición a riesgos asociados con la seguridad de la información y la administración de identidades.
- Frente al procedimiento de retención de ingresos, se evidenciaron oportunidades de mejora en la aplicación de los criterios de asignación de obligaciones, la gestión de casos reportados mediante PQRSD y el tratamiento de eventos de riesgo asociados al proceso, aspectos que pueden incidir en la eficacia de los controles y en la adecuada gestión operativa.
- Respecto del procedimiento de cobro jurídico, se evidenciaron fortalezas relacionadas con la conservación documental, el impulso procesal y la vigencia de los títulos valores revisados. No obstante, se identificaron oportunidades de mejora en la oportunidad y consistencia del registro de actuaciones judiciales en el sistema EKOGUI, con el fin de fortalecer la integridad y trazabilidad de la información litigiosa.
- En materia contractual, se identificaron debilidades en el ejercicio de la supervisión, particularmente en el diligenciamiento de los informes de supervisión, la validación de soportes y la publicación oportuna de documentos en SECOP II, aspectos que requieren fortalecerse para garantizar la adecuada trazabilidad de la gestión contractual y el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad.
- En términos generales, el proceso de Recuperación de Cartera evidencia un nivel de madurez que le permite desarrollar sus actividades mediante procedimientos, controles y mecanismos de seguimiento establecidos. No obstante, los resultados de la auditoría reflejan la necesidad de fortalecer aspectos relacionados con la actualización normativa, la efectividad de los controles, la administración de riesgos, la seguridad de la información, la calidad de los registros y la supervisión contractual, con el propósito de incrementar la eficiencia del proceso, reducir la exposición a riesgos operativos, legales y reputacionales, y contribuir al fortalecimiento continuo del Sistema de Control Interno.



JUAN CARLOS RAMIREZ VALENCIA
Jefe 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](#) 📱 [@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.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.



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)
✉️ defensorICETEX@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.



RELACION DE HALLAZGOS – AUDITORÍA DE RECUPERACION DE CARTERA.

No Hallazgo	Nombre Hallazgos	Posible Incidencia	Area Responsable	Respuesta OCI
1	INEFECTIVIDAD ACCIONES PLAN DE MEJORAMIENTO PA240-093 Y POSIBLE MATERIALIZACIÓN DE EVENTOS DE RIESGOS.	Administrativa	Dirección de Cobranza – Vicepresidencia de operaciones y tecnología - Grupo de operaciones.	Se mantiene
2	DEBILIDADES EN LA ACTUALIZACIÓN NORMATIVA DEL PROCESO DE RETENCIÓN DE INGRESOS.	Administrativa	Dirección de Cobranza.	Se mantiene
3	SATURACIÓN DOCUMENTAL.	Administrativa	Dirección de Cobranza.	Se modifica.
4	GESTIÓN DE USUARIOS, CONTROLES DE ACCESO Y TRAZABILIDAD EN EL APLICATIVO SAC.	Administrativa	Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas transversal a la Vicepresidencia de Operaciones y tecnología y Oficina de Comercial y Mercadeo- Oficina de riesgos	Se mantiene
5	DEBILIDADES EN LA ASIGNACION DE OBLIGACIONES PARA RETENCION DE INGRESOS.	Administrativa	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología – Grupo de Operaciones y la Dirección de Cobranza.	Aceptado por la dependencia.
6	INCUMPLIMIENTO DE LOS TERMINOS DE CARGUE DE ACTUACIONES EN EL APLICATIVO EKOGUI.	Administrativa	Dirección de Cobranza.	Aceptado por la dependencia
7	DEBILIDADES EN LA SUPERVISIÓN	Administrativa disciplinaria	Dirección de cobranza –	Se modifica

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](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/channel/UCqWz8v8v8v8v8v8v8v8v8v8) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX [in](https://www.linkedin.com/company/icetex) ICETEX [@ICETEX](https://twitter.com/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.

	CONTRACTUAL EN CONTRATOS DE PERSONA JURÍDICA, Y LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS EN SECOP II.		Grupo de contratación.	
8	DEBILIDADES EN EL CARGUE DE HOJAS DE VIDA SIGEP EN EL SECOP II.	Administrativa.	Grupo de Contratación.	Se mantiene.

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)

✉️ defensorICETEX@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.

