

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORÍA PROCESO INFORME PRELIMINAR PROCESO DE OTORGAMIENTO, LEGALIZACIÓN Y RENOVACIÓN DE CRÉDITO

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Se realizó verificación del objetivo del Proceso Otorgamiento, legalización y renovación de crédito mediante un seguimiento de los planes de mejoramiento implementados producto de auditorías previas al Sistema de Control Interno, la gestión de los riesgos operativos del proceso y sus indicadores de desempeño, con el fin de determinar su contribución al logro de los objetivos estratégicos institucionales

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Efectuar seguimiento y evaluación a las actividades y gestiones desarrolladas en el proceso de otorgamiento, legalización y renovación de crédito, incluyendo la revisión de los planes de mejoramiento establecidos durante el año 2024 y 2025, la gestión de riesgos operativos, los indicadores de desempeño y los aspectos legales y contractuales asociados, durante la vigencia 2025.

METODOLOGÍA

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

CRITERIOS DE LA AUDITORIA

- **Ley 87 de 1993** – Normas para el ejercicio del Control Interno en entidades del Estado.
- **Ley 603 de 2000** – Tecnología de la Información (Ley de software).
- **Ley 909 de 2004** – Empleo público, carrera administrativa y gerencia pública.
- **Ley 1002 de 2005** – Transforma al ICETEX en entidad financiera de naturaleza especial.
- **Ley 1474 de 2011** – Fortalecimiento de mecanismos de prevención y sanción contra la corrupción.
- **Ley 1581 de 2012** – Protección de datos personales.
- **Ley 1712 de 2014** – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- **Decreto 380 de 2007** – Estructura del ICETEX y funciones de sus dependencias.
- **Decreto 381 de 2007** – Planta de personal del ICETEX.
- **Decreto 1377 de 2013** – Reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 sobre datos personales.
- Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles – versión 6 (Función Pública).
- Guía de Auditoría Interna Basada en Riesgos para Entidades Públicas – versión 7.
- Guía metodológica para la gestión de indicadores e instrumentos de seguimiento – G04V15.
- Guía para el ejercicio de funciones de supervisión e interventoría – Colombia Compra Eficiente.
- Manual de Contratación del ICETEX – Versión 7.
- Manual **SARO** (Sistema de Administración de Riesgo Operacional)
- Anexo 4 del Manual de Contratación del ICETEX – Reglas de supervisión contractual.
- Procedimiento de Supervisión de Contratos del ICETEX – Versión 8.
- Formato F458 – Hoja de vida del indicador.

ICETEX

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

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

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

Defensor del consumidor financiero

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

📧 defensor@ICETEX@ustarizabogados.com ☎ 601 6108161 Bogotá, Colombia

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

- Procedimiento Revisión y Custodia de Garantías.
- Normatividad aplicable

LÍDER DEL PROCESO: Dr. Carlos Eduardo Blanco Llinas – Vicepresidente de Crédito y Cobranzas

PROCESOS ASOCIADOS: Gestión del Talento Humano, Contratación, Permanencia, Gestión Presupuestal.

AUDITOR LÍDER: William Andrés Villa Castrillón.

AUDITORES DE APOYO: Adrian Agudelo, Luisa Prieto.

ASPECTOS RELEVANTES DEL PROCESO AUDITOR

- El proceso de auditoría dio inicio mediante reunión de apertura a través de TEAMS el martes 14 de abril de 2026, en donde se le presentó al líder de proceso y su equipo, el programa de auditoría a desarrollar.
- El día 14 de abril de 2026 se realizó la primera solicitud de información, no obstante, con fecha 15 de abril se dio alcance al correo dado que se corrigió el nombre del proceso auditado.
- El día 20 de abril se recibió respuesta parcial de la solicitud, toda vez que no allegaron la información correspondiente a la parte contractual.
- El día 22 de abril de 2026 se hizo solicitud de prueba de recorrido, quedo confirmada para el día 24 de abril de 2026.
- El día 27 de abril de 2026 se hizo solicitud de prueba de recorrido, quedo confirmada para el día 4 de mayo de 2026.
- El día 28 de abril de 2026 se hizo reiteración de la solicitud de la información contractual, la cual también se había reiterado en las pruebas de recorrido.
- El día 29 de abril de 2026 se hizo solicitud de información del aplicativo Deceval a la Dirección de tecnología, para concretar una prueba de recorrido.
- El día 30 de abril de 2026 se hizo reiteración nuevamente al líder del proceso de la información contractual.
- El día 30 de abril de 2026 remiten respuesta de la información contractual
- El día 4 de mayo de 2026 se agendo una nueva prueba de recorrido, quedo agendada para el día 7 de mayo de 2026
- El día 5 de mayo de 2026 se reiteró la solicitud a la Dirección de tecnología, respecto al Proveedor DECEVAL
- El día 6 de mayo de 2026 la Dirección de tecnología no emite respuesta frente a la información solicitada de DECEVAL, no obstante, manifiesta que al ser una plataforma externa no cuentan con lo solicitado, lo cual limito el proceso auditor.
- El día 7 de mayo se remitió a la OCM los planes de Mejoramiento a cargo de ellos para que realizaran avance y revisión de las acciones ejecutadas, quedo agendada reunión para el día 13 de mayo de 2026.
- El viernes 15 de mayo de 2026 nos allegaron información de los 9 planes de acción

ICETEX

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

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

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

Defensor del consumidor financiero

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

📠 defensor@ICETEX@ustarizabogados.com ☎ 601 6108161 Bogotá, Colombia

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

DESARROLLO DEL PROCESO AUDITOR

Con base en el objetivo de la auditoría, se realizará un seguimiento que abordará cinco aspectos: (1) Planes de Mejoramiento, (2) Gestión de Indicadores, (3) Gestión de Riesgos, (4) Procedimiento de revisión y custodia de garantías y (5) Aspectos Contractuales y Legales, con el fin de verificar las gestiones adelantadas por el proceso. En este sentido, a continuación, se presenta el desarrollo del proceso auditor:

1. PLANES DE MEJORAMIENTO

Una vez revisada la base de datos de suscripción de planes de mejoramiento que administra la Oficina de Control de Interno – DARUMA, y los planes suscritos a los entes de control reportados por las áreas, se identificó:

PLANES DE MEJORAMIENTO AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO

Al revisar la base de datos de DARUMA se encontró que el proceso suscribió los siguientes planes de mejoramiento PA240-021-1, PA240-021-2 y PA240-023 los cuales reportan 2, 9 y 3 actividades respectivamente:

Plan de mejoramiento PA240-021	
01 realizar monitoreo mensual a las PQRS generadas del área con el fin de identificar acciones de mejora	
02 realizar seguimiento quincenal a las PQRS generadas en el área, realizando validación por responsable de la ejecución.	
Fecha Inicial: 2025-03-04	Fecha Final: 2025-04-30
Hallazgo HA23-21-01:	
Plan de Mejoramiento PA230-106: Condición: Al verificar los soportes cargados en el aplicativo Daruma, se evidenció que las acciones determinadas en el plan de mejoramiento fueron cumplidas en el sentido que se corrigió la debilidad evidenciada (los aplicativos se estabilizaron y quedaron dispuestos para la utilización de los usuarios); no obstante, esta Oficina estará atenta a validar la efectividad del plan en el momento que se presente nuevamente un proceso de migración de Data Center.	
Plan de Mejoramiento PA230-107: Condición: Efectividad Acción 1: Al verificar las acciones en el aplicativo SMICETEX y los soportes cargados en el aplicativo Daruma, se puede observar que el Plan de Mejoramiento para el caso de los resultados del ICFES es satisfactorio.	
Efectividad Acción 2: Se evidenció que la macro no está funcionando adecuadamente debido a debilidades evidenciadas en la completitud de los campos, de acuerdo con lo observado en la auditoría al Sistema de Administración de Riesgo de Crédito llevada a cabo por esta Oficina en el mes de diciembre de 2023.	

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)
 ● 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.

Plan de Mejoramiento PA230-108: Condición: Efectividad Acción 1: Para la debilidad expuesta para el ID 6175640, se validó directamente en el aplicativo C&CTEX, donde se observó que dicho crédito de la sublínea protección constitucional, se encuentra con el estado “Anulado”. Así mismo, se validó en la base de datos directamente, donde se observó que los estados se encuentran debidamente asignados.

Plan de Mejoramiento PA230-109: Condición: Efectividad Acción: No se evidencia avance en la acción planteada en el Plan de Mejoramiento, dado que, en la presente auditoría, se observaron las siguientes debilidades:

Veintiún (21) controles calificados como “Parcialmente Adecuados” en su diseño y “con deficiencias” en cuanto al Resultado de la Efectividad; Se evidenciaron siete (7) eventos de riesgo materializados.

Causa: Debilidades en el análisis de causas que permita determinar acciones adecuadas para su mitigación, en los planes de mejoramiento que no fueron efectivos.

Efectos o Consecuencia: Eventuales hallazgos por parte de los Entes de Control por incumplimiento en las acciones determinadas en los Planes de Mejoramiento resultantes de las auditorías internas.

Verificación Oficina de Control Interno: Como parte de las actividades planteadas el proceso también realizó un seguimiento quincenal de los escalonamientos de PQRs, no obstante, de acuerdo con los soportes cargados en DARUMA se evidencia seguimiento de PQRs durante los meses de febrero, marzo y abril 2025, en el cual, según los correos adjuntos como evidencia, no se tienen casos vencidos al corte de cada uno de estos periodos. Sin embargo, al revisar el archivo PQRS_OTOR_LEG_REN_2025.xlsx con los casos de PQRs se evidencia que existen casos que fueron desescalados con tiempos de respuesta de hasta 29 días laborales, generándose así incumplimiento en las respuestas para el proceso de Otorgamiento.

Por lo anterior, las acciones planteadas para el plan de mejoramiento **no fueron efectivas**, pese a que las actividades fueron reportadas como cumplidas por el proceso, lo anterior se indica dado que existen casos que fueron desescalados con tiempos de respuesta de hasta 29 días laborales.

NO EFECTIVA

Plan de mejoramiento PA240-022

01 revisar el aplicativo y validar la forma de automatizar y sincronizar el estado del caso al momento de emitir la respectiva respuesta final.

02 solicitar al proveedor el plan de acción para la disminución de los volúmenes de casos activos, enfocado en la gestión de las transacciones mayores a 8 días hábiles desde el momento de su radicación con estado creación.

03 revisar y corregir las desviaciones de los casos creados por el Bot.

04 optimizar la parametrización de los sistemas de información para que no permita guardar casos con campos sin información o con información que no corresponde a la solicitada.

05 refuerzos de formación de registro en formulario de datos personales, creación de casos.

06 solicitar al proveedor informar los casos creados como "pruebas" para su posterior eliminación del sistema.

07 refuerzos de formación de registro en formulario de datos personales, creación de casos.

08 revisión y reclasificación casos mal tipificados, de tal manera que se homologue la tipificación seleccionada con el proceso y con la intención de la solicitud del usuario.

ICETEX

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

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

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

Defensor del consumidor financiero

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

📠 defensor@icetex.ustarizabogados.com 📠 601 6108161 Bogotá, Colombia

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

09 revisión periódica del árbol de tipificaciones vs matriz de escalonamientos vs documentos actualizados; de tal forma que los cambios queden homologados en dichos documentos.

Fecha Inicial: 2024-04-26

Fecha Final: 2024-12-30

Hallazgo HA23-21-02: Se identificaron importantes problemas de calidad e integridad de la información registrada en la base de datos de PQRS. Se evidenciaron 176.361 registros con fechas de escalonamiento inconsistentes (año 1900), lo que afecta la trazabilidad y seguimiento de los casos, Permanecían activos 6.724 casos de PQRS, situación que requiere validación sobre su estado y oportunidad de atención. Se detectaron 11.392 registros con inconsistencias en datos básicos de identificación y cliente, incluyendo valores erróneos, incompletos o sin información válida. Se observó una deficiente calidad de la información consignada en las solicitudes, con registros que contienen valores como: "0 0 undefined"; "1111111111 1111111111"; "0 0 null"

Se evidenció uso inadecuado de subtipificaciones que no corresponden al proceso de Otorgamiento de Crédito, dificultando la clasificación, análisis y determinación de causas raíz de las PQRS. Se identificaron dificultades de los usuarios para diligenciar formularios de solicitud de crédito, situación que incrementa la generación de requerimientos, reclamaciones y posibles acciones constitucionales. Se observan debilidades en la gestión documental, el trámite y seguimiento de las solicitudes recibidas a través de los diferentes canales de atención.

Verificación Oficina de Control Interno: Se evidencia que las acciones planteadas no apuntan a mitigar la calidad de la información que se captura para la creación de casos de PQRS, toda vez que al validar la calidad de los datos que fueron capturados para los casos de PQRS del proceso de Otorgamiento (PQRS_OTOR_LEG_REN_2025.xlsx) de 2025, se evidenció que si bien el campo de "fecha escalonamiento" ya no presenta una fecha 0/0/1990 y la descripción de la solicitud no está "null" o "0 0 undefined", se identificaron novedades en el campo cliente, tales como ".....", "000000000", "... ..", campo identificación_cliente, tales como "10", "20" y "63" además el campo de descripción presenta muchos símbolos y caracteres no propios de la descripción de la solicitud, por lo que se puede concluir que los campos presentan errores de data.

Igualmente, con relación a las subtipificaciones de los casos de PQRS y de acuerdo con los soportes allegados estos no permitieron hacer una trazabilidad que demostrara la efectividad y cumplimiento al plan de mejoramiento, lo cual limitó el proceso de evaluación.

Por lo anterior, las acciones planteadas para el plan de mejoramiento **no fueron efectivas**, pese a que las actividades fueron reportadas como cumplidas por el proceso, lo anterior se indica dado que la base de datos de PQRS continúa presentando inconsistencias.

NO EFECTIVA

Plan de mejoramiento PA240-023

01 realizar homologación de los nombres de los campos en la parametrización de los formularios
02 notificar al Grupo de crédito los ajustes realizados durante la convocatoria de los nombres de los campos en la parametrización de los formularios.
03 realizar actividades en los procesos o documentos que defina la revisión para los títulos propios y oficiales.

Fecha Inicial: 2024-04-26

Fecha Final: 2024-12-30

Hallazgo HA23-21-02: De una base de datos de 134 solicitudes evaluadas y aprobadas del periodo 2024 1, reportada por el Grupo de Crédito, se observó 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](https://www.instagram.com/icetex_colombia) 🗣️ [@icetex_oficial](https://www.facebook.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 🌐 [/icetexcolombia](https://www.icetexcolombia.com) 📞 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.

Campos vacíos como, por ejemplo: Discapacidad (51 registros), estado civil (135 registro), nivel del programa seleccionado (37), nombre del colegio donde egresó de bachiller (97), entre otros.

Al efectuar la validación de listas de control por parte de la Oficial de Cumplimiento, se observa el despoblamiento de la información, como, por ejemplo: Metodología, actividad económica, ingresos mensuales, realiza operaciones en moneda extranjera, entre otros.

Al desarrollar las validaciones por parte de esta Oficina al informe de la Oficina de Relaciones Internacionales de los títulos académicos, se observó que para el ID 6529608 dicha oficina indicó que la IES en el exterior no cuenta con el programa seleccionado por el beneficiario; sin embargo, al momento de la lectura preliminar del informe de auditoría realizada, el área aclaró que el beneficiario allegó el certificado de la Universidad con el programa aprobado.

Causa:

Debilidades en la base de datos que contienen la trazabilidad de las solicitudes de crédito relacionadas con las convocatorias 2024-1; las cuales presentan las siguientes inconsistencias: Falta de completitud de información, campos vacíos, entre otros.

Fallas en la verificación de los títulos académicos por parte de la Oficina de Relaciones Internacionales, dado que esta se realiza de manera manual para cada uno de los casos reportados por el Grupo de Crédito, lo que podría originar la aprobación de créditos exterior a títulos universitarios no oficiales o propios, incumpliendo lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo en su Artículo 62, Parágrafo 2.

Efecto o Consecuencia:

Incumplimiento en lo establecido en los procedimientos de Otorgamiento de Crédito, lo cual conlleva a eventuales hallazgos por parte de los Entes de Control y materialización de eventos de riesgos reputacionales.

Verificación Oficina de Control Interno: Conforme a las actividades planteadas por la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología y las evidencias cargadas en DARUMA dichos soportes no son suficientes para determinar con claridad las mejoras implementadas. Adicionalmente, se verificó la información sobre los soportes; sin embargo, no aportaron evidencias ni información concluyente adicional que permitiera corroborar de manera precisa los ajustes realizados.

Por otra parte, se revisó una base de Crédito de la vigencia 2025-2 la cual presenta varias novedades en la información tales como:

CAMPO	OBSERVACION
Cod Municipio expedición:	Se identificaron campos con valor "0"
Municipio expedición:	Se identificaron campos vacíos
Cod Departamento expedición:	Se identificaron campos vacíos
Departamento expedición:	Se identificaron campos vacíos
Primer Nombre	Se identificaron campos vacíos
Segundo Nombre	Se identificaron valores numéricos
Primer Apellido	Se identificaron campos vacíos
Segundo Apellido	
Cod Departamento de nacimiento	Se identificaron valores de texto
Departamento de nacimiento	Se identificaron valores numéricos
Dirección de residencia:	Se identifican direcciones no válidas
Fecha de Nacimiento - Apoderado:	Se identifica error en la fecha de un apoderado

ICETEX

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

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

Defensor del consumidor financiero

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

📠 defensor@ICETEX@ustarizabogados.com ☎ 601 6108161 Bogotá, Colombia

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

Lo anterior incumple Ley 1581 de 2012 Artículo 4°. Principios para el Tratamiento de datos personales. literales d y g “*En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:*

d) *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;*

En cuanto a la Vicepresidencia de Crédito, se evidenció la inclusión de la actividad en In-Process. En el procedimiento mediante la incorporación del numeral 5.1.30, en el cual se establece la consulta a la ORI para la validación del título.

5.1.29. Extrae de la descarga consolidada en la carpeta “GRP- GESTIÓN CRÉDITO (L) vicebsrvstf (Z.) COMITÉS DE CRÉDITO” la información de las solicitudes que se postulan por la sublínea “Ser Pilo Paga Rezagado” y envía correo electrónico a la (s) Instituciones de Educación Superior para la respectiva aprobación o negación de la solicitud de la sublínea.

5.1.30. Genera un correo dirigido a la Oficina de Relaciones Internacionales, con las solicitudes de crédito exterior, para la validación del requisito del título a obtener en cuanto a si el mismo es Oficial.
Nota: Aplica solamente para las sublíneas de crédito en el exterior.

5.1.31. Ingresar al siguiente enlace:
https://aprovechables.icetex.gov.co/WbReportador/eco_generate.aspx?Rep=547 descarga del reportador la vigencia para verificar que la prueba saber 11 corresponda al solicitante del crédito. En los casos que no se identifique si la prueba corresponde al solicitante se debe ingresar directamente a la página del ICES.

Por lo anterior, las acciones planteadas para el plan de mejoramiento **no fueron efectivas**, pese a que las actividades fueron reportadas como cumplidas por el proceso, lo anterior se indica dado que la base de datos de crédito de la vigencia 2025-2 presenta inconsistencias.

NO EFECTIVA

PLANES DE MEJORAMIENTO AUDITORIA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

Créditos Sublínea De Protección Constitucional- Discapacidad (A) (D) (Ip). Se realizaron giros a beneficiarios, entre matrículas y auxilios de sostenimiento para 588 créditos durante 2021, que corresponden a los beneficiarios que adjuntaron certificaciones de discapacidad expedidas por el Dr. Restom. Lo anterior, relacionado con el Derecho de Petición código SIPAR 2022 23556382111 SE.

Hallazgo N°- 4 2021	
Causa Del Hallazgo: Debilidades en los controles que ejerce la entidad, para determinar la veracidad y autenticidad de las certificaciones de discapacidad aportadas por los beneficiarios que accedieron a los créditos educativos.	
Acción De Mejora: Continuar con la aplicación del Acuerdo 076 de 2021, Reglamento de recuperación de cartera, a través de las etapas que se encuentran definidas. Esta aplicación se hace con respecto a los planes de amortización de cada uno de los créditos que se encuentran relacionados en el hallazgo.	
Actividades/ Descripción: Aplicar las estrategias definidas en cada una de las etapas de la gestión de recuperación de cartera y generar informes de seguimiento mensual de la recuperación de cartera.	
Actividades / Unidad De Medida: Informe de seguimiento de la recuperación de cartera	
Fecha Inicial: 1/08/2025	Fecha Final: 30/12/2025

ICETEX

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

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

Conforme a las acciones planteadas, se evidencian los cinco informes establecidos (Agosto a Diciembre) sobre la gestión de cobro, estos reportes rinden cuenta del estado de la cartera, al día, morosos, cancelados, refinanciados y acuerdos de normalización y extinción.

De acuerdo con lo manifestado por el proceso auditado nos indican que adicionalmente realizaron otras actividades adicionales tales como:

- Gestiones con el área de tecnología para la consulta de si un beneficiario es o no discapacitado
- Proceso de recuperación de los recursos (cobranzas)
- Acuerdos transitorios, para las personas que no eran discapacitadas, pero cumplían alguna condición de vulnerabilidad, con el fin de poderlas trasladar a otra línea de crédito, para no negar el derecho a la educación.
- Aquellos estudiantes que no demostraron alguna vulnerabilidad se pasaron al cobro, para iniciar su etapa de amortización.

conclusión: Derivado del otorgamiento de créditos a personas que no cumplían con los requisitos establecidos, resulta necesario adelantar acciones orientadas a la recuperación efectiva de los recursos girados. Por lo tanto, no basta con realizar gestiones de cobro, aun cuando estas no garantizan la recuperación total de los valores desembolsados; adicionalmente, se requiere implementar mecanismos y controles que permitan identificar debilidades en la documentación y en el proceso de validación de requisitos.

Aunque las acciones adelantadas por el proceso han surtido efecto, la actividad no se ha cumplido en el 100% toda vez que no se ha cubierto toda la población identificada por el Ente de Control, al observarse que aún no se les ha cobrado a algunos beneficiarios de la lista evidenciada por el Ente de control, situación que **denota incumplimiento de la actividad** y por consiguiente ineffectividad de estas.

Por lo anterior, las acciones planteadas para el plan de mejoramiento **no fueron efectivas**, porque las actividades presentadas no fueron cumplidas, pese a que las actividades fueron reportadas como cumplidas por el proceso.

Ante esta situación la oficina de control interno sugiere que se realice un plan de choque que permita cubrir el 100% de la muestra identificada por el ente control.

INCUMPLIDA E INEFECTIVA

Hallazgo N° 01: Debilidades en la formulación, seguimiento y validación de la efectividad de los planes de mejoramiento

En la revisión efectuada a los planes de mejoramiento del proceso indicada en los cuadros anterior, se evidenciaron incumplimiento de actividades e ineficacia de estas, se dieron en los planes de mejoramiento:

- Actividad incumplida Hallazgo N°- 4 2021 Auditoria Financiera CGR vigencia 2024 “Aplicar las estrategias definidas en cada una de las etapas de la gestión de recuperación de cartera y generar informes de seguimiento mensual de la recuperación de cartera”.

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 ✖ [@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.

- Actividades no efectivas auditorias OCI referente a los planes de mejoramiento PA240-021, PA240-022, PA240-023.

Lo anterior, denota incumplimiento a los criterios establecidos en la 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 y Decreto 415 de 2016 Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones y Procedimiento EV1-2-01 “Evaluación al Sistema de Control Interno”

Además de las conferidas en el tratamiento de datos en Ley 1581 de 2012 Artículo 4°. Principios para el Tratamiento de datos personales. literales d y g “En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

d) 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;

Posibles causas

- Debilidades en el análisis de causa de los hallazgos, lo que limita el desarrollo de actividades que puedan mitigar la causa raíz.
- Deficiencias en la implementación y control de los mecanismos de seguimiento y validación lo que impide la verificación del cumplimiento de las acciones implementadas y la efectividad de estas.
- Falta de compromiso del talento humano para ejecutar los controles y realizar las correcciones evidenciadas.

Posibles riesgos:

- Reiteración de hallazgos de auditoría.
- Materialización de eventos de riesgos por recurrencia y seguimiento a las PQRSD
- Ineficiencia operativa y reprocesos.

Responsable: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza / Grupo de Crédito, Oficina de Comercial y de Mercadeo y Vicepresidencia de Operaciones y tecnología

Posibles incidencias: Administrativas y disciplinarias

2. GESTIÓN DE INDICADORES

Como parte de la evaluación de los indicadores del proceso, se realizó el análisis de la metodología de cálculo, la definición de variables, la periodicidad de medición, así como el propósito y la confiabilidad.

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 ✖ [@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.

Código: F458 Versión: 2 Fecha: 02/05/2024		Hoja de Vida del Indicador			
I. Identificación del Indicador					
Código:	13071	Nombre:	Renovación de Créditos		
Descripción del indicador: Medir el Porcentaje de Renovación de créditos en la vigencia					
II. Alcance del Indicador					
Objetivo Estratégico:	Optimizar los procesos a través del mejoramiento tecnológico, de la cultura organizacional y del gobierno corporativo para atender las necesidades de los grupos de incidencia.				
Objetivo Desarrollo Sostenible:	4. Garantizar una educación de calidad inclusiva y equitativa, y promover las oportunidades de aprendizaje permanente para todos.				
Política MPQG:	No Aplica				
Proceso:	Otorgamiento, legalización y renovación de crédito				
Objetivo del Proceso:	Gestionar las solicitudes de crédito educativo, para la aprobación legalización y renovación en las diferentes líneas y modalidades con recursos propios y/o cofinanciados por terceros de acuerdo con el presupuesto aprobado por Junta Directiva del ICETEX y el Reglamento de Crédito.				
III. Literario y Gestión					
Dependencia Líder de reporte:	Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas	Dependencia Líder de gestión:	Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas		
Dependencia / Grupo Líder de reporte:	Grupo de crédito	Dirección / Grupo Líder de gestión:	Grupo de crédito		
IV. Seguimiento y Medición					
Categoría del Indicador:	Operativo	Tipología del Indicador:	Eficiencia	Atributo del Indicador:	Oportunidad
Orientación del Indicador:	Hacia Arriba	Meta:	90%	Frecuencia Seguimiento:	Semanal
Formula:	Número de créditos renovados/Total de créditos a renovar*100%				
Descripción Variable 1:	Número de créditos renovados				
Descripción Variable 2:	Total de créditos a renovar				
Nota / Premisa:	1. Meta por cada semestre. 2. El semestre correspondiente calendario definido en página web de renovaciones. 3. Las cifras reportadas del indicador corresponden a la fecha en la cual se reportó, dado que el número de créditos se actualiza permanentemente, debido a la dinámica de renovación (Renovaciones contemporáneas).				
Escala Cromática de Cumplimiento					
VERDE: Cumplimiento de la meta >= 85% AMARILLO: 85% > Cumplimiento de la meta >= 61% ROJO: 61% > Cumplimiento de la meta					
V. Datos					
Año					
Periodo					
Número de créditos renovados					
Total de créditos a renovar					
Resultado					
Meta					
2022					
Semestre I					
117.298					
120.000					
98%					
90%					
2022					
Semestre II					
117.637					
120.000					
98%					
90%					
2023					
Semestre I					
118.806					
120.000					
99%					
90%					
2023					
Semestre II					
124.005					
120.000					
103%					
90%					
2024					
Semestre I					
124.387					
120.000					
104%					
90%					
2024					
Semestre II					
119.994					
120.000					
100%					
90%					
2025					
Semestre I					
137.747					
125.000					
110%					
90%					
2025					
Semestre II					
118.574					
125.000					
95%					
95%					
2026					
Semestre I					
105.000					
95%					
95%					
2026					
Semestre II					
105.000					
95%					
95%					

Código: F458 Versión: 2 Fecha: 02/05/2024		Hoja de Vida del Indicador			
I. Identificación del Indicador					
Código:	18334	Nombre:	Eficiencia en la gestión del estado Legalizado		
Descripción del indicador: Medir la eficiencia del proceso de otorgamiento a través de los créditos que pasan del estado "APROBADO SUJETO A VERIFICACIÓN DE REQUISITOS" hasta el estado "LEGALIZADO"					
II. Alcance del Indicador					
Objetivo Estratégico:	Optimizar los procesos a través del mejoramiento tecnológico, de la cultura organizacional y del gobierno corporativo para atender las necesidades de los grupos de incidencia.				
Objetivo Desarrollo Sostenible:	No Aplica				
Política MPQG:	No Aplica				
Proceso:	Otorgamiento, legalización y renovación de crédito				
Objetivo del Proceso:	Gestionar las solicitudes de crédito educativo, para la aprobación legalización y renovación en las diferentes líneas y modalidades con recursos propios y/o cofinanciados por terceros de acuerdo con el presupuesto aprobado por Junta Directiva del ICETEX y el Reglamento de Crédito.				
III. Literario y Gestión					
Dependencia Líder de reporte:	Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas	Dependencia Líder de gestión:	Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas		
Dependencia / Grupo Líder de reporte:	Grupo de crédito	Dirección / Grupo Líder de gestión:	Grupo de crédito		
IV. Seguimiento y Medición					
Categoría del Indicador:	Operativo	Tipología del Indicador:	Eficiencia	Atributo del Indicador:	Oportunidad
Orientación del Indicador:	Hacia Arriba	Meta:	90%	Frecuencia Seguimiento:	Semanal
Formula:	Número de créditos con estado legalizado / Número de créditos aprobados *100				
Descripción Variable 1:	Estado concepto jurídico viable				
Descripción Variable 2:	Número de créditos con estado legalizado				
Nota / Premisa:	1. Meta semestral con mediciones trimestrales de acuerdo con el calendario de la convocatoria 2. El semestre correspondiente a la convocatoria.				
Escala Cromática de Cumplimiento					
VERDE: Cumplimiento de la meta >= 85% AMARILLO: 85% > Cumplimiento de la meta >= 61% ROJO: 61% > Cumplimiento de la meta					
V. Datos					
Número de créditos con estado legalizado					
Número de créditos con estado legalizado					
Resultado					
Meta					
2022					
Semestre I					
117.298					
120.000					
98%					
90%					
2022					
Semestre II					
117.637					
120.000					
98%					
90%					
2023					
Semestre I					
118.806					
120.000					
99%					
90%					
2023					
Semestre II					
124.005					
120.000					
103%					
90%					
2024					
Semestre I					
124.387					
120.000					
104%					
90%					
2024					
Semestre II					
119.994					
120.000					
100%					
90%					
2025					
Semestre I					
137.747					
125.000					
110%					
90%					
2025					
Semestre II					
118.574					
125.000					
95%					
95%					
2026					
Semestre I					
105.000					
95%					
95%					
2026					
Semestre II					
105.000					
95%					
95%					

Imagen 1: Pantallazo de las hojas de vida de los indicadores, F458 Eficiencia en la gestión del estado concepto jurídico viable, F458 Eficiencia en la gestión del estado legalizado, F458 Renovación de Créditos

- Respecto a los indicadores **“Porcentaje de Renovación de Créditos”**, **“Eficiencia en la Gestión del Estado Legalizado”** y **“Eficiencia en la Gestión del Estado Concepto Jurídico Viable”**, se identificó una debilidad en la metodología empleada para determinar su desempeño. Lo anterior, debido a que el resultado obtenido es comparado directamente con la meta establecida para mostrarlo como un porcentaje de cumplimiento, lo que genera que, en determinados casos, se evidencien porcentajes de sobre ejecución aun cuando el resultado del indicador reportado no representa el logro total del objetivo. (Ver Imagen 2, Imagen 3, Imagen 4)

Esta situación distorsiona la interpretación del desempeño real de los indicadores, al presentar resultados que podrían asociarse erróneamente con niveles satisfactorios de cumplimiento, afectando la confiabilidad de la información utilizada para el seguimiento, la evaluación de resultados y la toma de decisiones por parte de la alta dirección.

- En relación con los indicadores **“Porcentaje de Renovación de Créditos”** y **“Eficiencia en la gestión del estado concepto jurídico viable”**, se observó que en varios períodos evaluados los resultados alcanzados superaron de manera recurrente la meta establecida. Lo anterior podría evidenciar una debilidad en el proceso de definición de metas, al no reflejar un nivel de desempeño retador que permita impulsar la mejora continua y generar información más útil para la gestión y toma de decisiones. (Ver Imagen 2, Imagen 3)

Escala Cromática de Cumplimiento					
VERDE: Cumplimiento de la meta >= 85%. AMARILLO: 85% > Cumplimiento de la meta >= 61%. ROJO: 61% > Cumplimiento de la meta					
V. Datos					
Año	Periodo	Número de créditos renovados	Total de créditos a renovar	Resultado	Meta
2022	Semestre I	117.298	120.000	98%	90%
2022	Semestre II	117.637	120.000	98%	90%
2023	Semestre I	118.806	120.000	99%	90%
2023	Semestre II	124.005	120.000	103%	90%
2024	Semestre I	124.387	120.000	104%	90%
2024	Semestre II	119.994	120.000	100%	90%
2025	Semestre I	137.747	125.000	110%	90%
2025	Semestre II	118.574	125.000	95%	95%
2026	Semestre I		105.000	95%	
2026	Semestre II		105.000	95%	

Imagen 2: Pantallazo tomado de la hoja de vida del indicador “Porcentaje de Renovación de créditos”

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 Oficita (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.

Escala Cromática de Cumplimiento							
	VERDE: Cumplimiento de la meta >= 85%.			AMARILLO: 85% > Cumplimiento de la meta >= 61%			ROJO: 61% > Cumplimiento de la meta
V. Datos							
Año	Periodo	Número de créditos con estado concepto jurídico viable	Número de créditos con estado legalizado	Resultado	Meta	Cumplimiento	
2024	Semestre I	27.346	27.367	100%	90%	 111,0%	
2024	Semestre II	30.165	31.704	95%	90%	 105,7%	
2025	Trimestre I	5.197	5.381	97%	90%	 107,3%	
2025	Semestre I	5.360	5.810	92%	90%	 102,5%	
2025	Trimestre III	2.534	2.689	94%	95%	 99,2%	
2025	Semestre II	2.553	2.762	92%	95%	 97,3%	
2026	Trimestre I	6.361	7.025	91%	95%	 95,8%	
2026	Semestre II				95%		

Imagen 3: pantallazo tomado de la hoja de vida del indicador “eficiencia en la gestión del estado concepto jurídico viable”:

Escala Cromática de Cumplimiento							
	VERDE: Cumplimiento de la meta >= 85%.			AMARILLO: 85% > Cumplimiento de la meta >= 61%			ROJO: 61% > Cumplimiento de la meta
V. Datos							
Año	Periodo	Número de créditos con estado legalizado	Número de créditos aprobados	Resultado	Meta	Cumplimiento	
2024	Trimestre I	25.525	28.757	89%	85%	 104,4%	
2024	Trimestre II	27.367	31.025	88%	85%	 103,8%	
2024	Trimestre III	30.482	34.414	89%	85%	 104,2%	
2024	Trimestre IV	31.704	35.171	90%	85%	 106,0%	
2025	Trimestre I	5.381	5.727	94%	85%	 110,5%	
2025	Semestre I	5.810	7.474	78%	85%	 91,5%	
2025	Trimestre III	2.689	3.005	89%	90%	 99,4%	
2025	Semestre II	2.762	3.121	88%	95%	 93,2%	
2026	Trimestre I	7.025	6.870	102%	95%	 107,4%	
2026	Semestre II				95%		

Imagen 4: pantallazo tomado de la hoja de vida del indicador “Eficiencia en la gestión del estado Legalizado”:

- Frente al indicador “**Porcentaje de Renovación de Créditos**”, durante el proceso no se evidencio un método de cálculo documentado y detallado para establecer la variable “**Total de créditos a renovar**”, la cual no solo es importante para establecer la oferta de créditos sino que también es importante para establecer el presupuesto de la entidad, si no que esta debe obedecer al cálculo de las diferentes variables que afectan su medición, tales como deserción, aplazamientos, renovaciones extemporáneas y otras novedades que inciden en la determinación de la población susceptible de renovación. En consecuencia, el cálculo del indicador para la Oficina de Control Interno presenta debilidades que pueden afectar la toma de decisiones por la alta dirección. Por otra parte, se observa en la hoja de vida del indicador una reducción significativa de 125.000 para el segundo semestre del año 2025 a 105.000 para el primer semestre del año 2026. (Ver Imagen 2)

Para los indicadores “**Eficiencia en la gestión del estado legalizado**” y “**Eficiencia en la gestión del estado concepto jurídico viable**” aunque establecen un reporte de avance trimestral las cifras no son concordantes con las cifras del semestre, toda vez que las cifras del semestre presentan cifras similares a las del trimestre. Lo que le indica a la Oficina de Control Interno que la medición es trimestral y no semestral, lo anterior genera incertidumbre respecto a los datos diligenciados en la hoja de vida del indicador o existe confusión a la hora de generar los datos (Ver Imagen 2, Imagen 3).

- Conforme a lo manifestado por el proceso, la medición se realiza por convocatorias y no por periodos de tiempo, razón por la cual en un mismo semestre pueden coincidir hasta dos convocatorias. En este sentido, la información reportada busca reflejar el comportamiento de las convocatorias y no necesariamente el de un periodo semestral. No obstante, esta

ICETEX

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

📱 [icetex_colombia](https://www.instagram.com/icetex_colombia) 🎤 [@icetex_oficial](https://www.facebook.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 🌐 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📞 ICETEX in ICETEX ✈️ @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.

particularidad no se evidencia de manera clara en la hoja de vida del indicador, lo que puede dificultar su interpretación y comprensión.

Hallazgo N° 02: Debilidades en la estructura metodológica, establecimiento de metas del indicador y resultados de los indicadores del proceso.

Conforme a lo evidenciado en las hojas de vida de los indicadores del proceso se identificaron debilidades en cuanto a la estructura metodológica para el cálculo, periodicidad de evaluación del indicado y el establecimiento de las metas, como las que se describieron en el numeral 2 de este informe y que se describen a continuación:

- Para los indicadores **“Porcentaje de Renovación de créditos”, “Eficiencia en la gestión del estado Legalizado”** y **“Eficiencia en la gestión del estado concepto jurídico viable”**, realizaron una comparación del resultado con la meta, lo que genera una distorsión en las cifras presentadas en el cumplimiento. Ver hoja de vida indicadores. (Ver Imagen 2, Imagen 3, Imagen 4).
- En la evaluación realizada a los indicadores **“Porcentaje de Renovación de créditos”, “Eficiencia en la gestión del estado Legalizado”** y **“Eficiencia en la gestión del estado concepto jurídico viable”**, se evidenciaron debilidades relacionadas con la estructura metodológica, la definición de metas, la periodicidad de medición y la consistencia en la determinación y análisis de resultados. Ver hoja de vida indicadores. (Ver Imagen 2, Imagen 3, Imagen 4).

Lo anterior incumple el numeral 5 de la Guía Metodológica para la Gestión de Indicadores e Instrumentos de Seguimiento G04, del ICETEX.

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

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

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

Posibles causas

- Debilidades en el asesoramiento y capacitación en cuanto a la gestión de los indicadores
- Debilidades en la formulación metodológica de los indicadores, incluyendo inconsistencias entre el objetivo, la periodicidad, los criterios de medición y el comportamiento real del indicador.
- Ausencia de controles de validación sobre la consistencia y confiabilidad de los resultados reportados.
- Debilidades en la metodología utilizada para la definición y actualización de las metas del indicador.

Posibles Riesgos que se pueden materializar

- Riesgo de generación y reporte de información inexacta, inconsistente o no representativa del desempeño real del proceso de renovación de créditos.

ICETEX

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

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

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

Defensor del consumidor financiero

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

📠 defensor@ICETEX@ustarizabogados.com 📞 601 6108161 Bogotá, Colombia

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

- Riesgo de toma de decisiones con base en resultados o metas que no reflejan el comportamiento real del proceso.
- Riesgo de generar toma de decisiones que pudieran afectar la gestión y los intereses del ICETEX.

Responsable: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza / Grupo de Crédito transversal Oficina Asesora de Planeación

Posibles incidencias: Administrativas

3. GESTIÓN DE RIESGOS

Con base en la matriz de riesgos del proceso, remitida por correo electrónico el día 20-04-2026 mediante archivo de Excel llamado “Matriz de riesgos 17042026.xlsx”, se pudo determinar que la misma cuenta con 7 riesgos operacionales, 18 causas y 30 controles.

N°	RIESGOS	CAUSAS	CONTROLES
1	R23	1	1
2	R24	2	6
3	R25	3	5
4	R27	4	6
5	R29	2	2
6	R157	3	5
7	R170	3	5
CANTIDAD		18	30

Tabla 1: Elaborado de la Matriz de riesgos del proceso

Para adelantar el proceso auditor se determinó trabajar con una muestra focalizada hacia controles que se relacionan con las garantías.

CODIGO RIESGO	DESCRIPCION RIESGO	CODIGO CAUSA	DESCRIPCION CAUSA	CODIGO CONTROL	DESCRIPCION CONTROL	EVIDENCIA
R170	POSIBILIDAD DE INCUMPLIMIENTO EN LAS METAS ESTABLECIDAS POR LEGALIZAR LOS CREDITOS FUERA DEL TIEMPO ESTABLECIDO EN LA CONVOCATORIA DEBIDO A INCONSISTENCIAS PRESENTADAS EN EL PROCESO	CA62	DEMORA EN LOS PROCESOS DE GENERACION DE GARANTIAS Y CONFIRMACION DE GARANTIAS (PAGARE Y CARTA DE INSTRUCCIONES)	C45	EL DESIGNADO DEL GRUPO DE CREDITO DURANTE LA CONVOCATORIA, REALIZA MONITOREO DEL ESTADO "CONCEPTO JURIDICO VIABLE" EN LA PLATAFORMA DE CREDITO Y CARTERA (C&CTEX), CONTRA EL REPORTE DE DECEVAL SOBRE GARANTIAS FIRMADAS, EN CASO DE NO ENCONTRARSE EL ESTADO CONCEPTO JURIDICO VIABLE SE GENERA CASO ARANDA.	CASO ARANDA SOLICITANDO CARGUE DEL ESTADO CONCEPTO JURIDICO VIABLE
R170	POSIBILIDAD DE INCUMPLIMIENTO EN LAS METAS ESTABLECIDAS POR LEGALIZAR LOS CREDITOS FUERA DEL TIEMPO ESTABLECIDO EN LA CONVOCATORIA DEBIDO A INCONSISTENCIAS PRESENTADAS EN EL PROCESO	CA690	NO GENERACION DE GARANTIAS DE MANERA AUTOMATICA.	C44	EL DESIGNADO DEL GRUPO DE CREDITO DURANTE LA CONVOCATORIA, REALIZA VERIFICACION DE LA EMISION DE GARANTIAS Y EN EL CASO DE ENCONTRARSE INCONSISTENCIAS CREA CASO ARANDA.	CASO ARANDA SOLICITANDO LA CREACION DE GARANTIAS
R29	POSIBILIDAD DE PERDIDA FINANCIERA POR EMITIR UN CONCEPTO JURIDICO VIABLE SIN CONTAR CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS, DEBIDO A LA FALTA DE VERIFICACION DE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS ANTES DE SU EMISION.	CA533	INCONSISTENCIA EN EL CARGUE DEL CONCEPTO JURIDICO VIABLE POR FALLA EN EL SISTEMA	C38	EL DESIGNADO POR EL GRUPO DE CREDITO DURANTE LA CONVOCATORIA REvisa QUE EL CREDITO CON GARANTIA DESMATERIALIZADA NO CUENTE CON EL ESTADO CONCEPTO JURIDICO VIABLE O QUE CUENTE CON EL CONCEPTO JURIDICO VIABLE SIN TENER UNA GARANTIA FIRMADA, EN CASO DE ENCONTRAR DIFERENCIAS O INCONSISTENCIAS CREA UN CASO ARANDA.	El designado del Grupo Credito realiza la solicitud por medio de un caso aranda para el ingreso del estado concepto jurídico viable o reporte por correo electrónico por la novedad presentada
R29	POSIBILIDAD DE PERDIDA FINANCIERA POR EMITIR UN CONCEPTO JURIDICO VIABLE SIN CONTAR CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS, DEBIDO A LA FALTA DE VERIFICACION DE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS ANTES DE SU EMISION.	CA536	SOLICITAR UN CREDITO SIN EL PLENO CONOCIMIENTO DEL BENEFICIARIO O DEUDOR SOLIDARIO	C45	EL DESIGNADO DEL GRUPO DE CREDITO DURANTE LA CONVOCATORIA REALIZA LLAMADAS PARA FIRMA ASISTIDA DE GARANTIAS EN LOS CASOS APLIQUE POR PQRS Y REGISTROS QUE NO TIENEN AUN LA FIRMA, DE ESTA MANERA SE VALIDA EL CONOCIMIENTO FRENTE AL CREDITO EDUCATIVO O DE NO TENER CONOCIMIENTO DEL CREDITO SE BLOQUEA POR EL APLICATIVO C&CTEX.	CORREO CON ASIGNACION DE FIRMA A DE GARANTIAS Y RESPUESTAS EN FORMULARIO DONDE INDICA QUE NO TIENE CONOCIMIENTO DEL CREDITO
R157	POSIBILIDAD DE AFECTACIÓN REPUTACIONAL POR DEMORAS Y/O REPROCESOS EN LA EVALUACIÓN DE LOS CREDITOS, DEBIDO A ERRORES TECNOLÓGICOS	CA523	ERRORES EN LA INTEGRACIÓN ENTRE LA PLATAFORMA DE FORMULARIOS CORE Y C&CTEX.	C14	EL GRUPO DE CREDITO DURANTE LA CONVOCATORIA VALIDA LA INFORMACION DESCARGADA DE LOS FORMULARIOS A TRAVES DE REPORTEADORES BASES DE DESCARGAS Y CONSULTAS CON OTRAS AREAS PARA VERIFICACION DE REQUISITOS DEL CREDITO. EN CASO DE ENCONTRAR INCONSISTENCIAS NO EVALUA LA SOLICITUD DE CREDITO	BASE DE SUCEPTIBLES Y/O CORREOS DE VERIFICACION DE REQUISITOS CON OTRAS AREAS.

Imagen 5: Elaborado y tomado de la Matriz de riesgos del proceso

ICETEX

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

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

RIESGO R170: “POSIBILIDAD DE INCUMPLIMIENTO EN LAS METAS ESTABLECIDAS POR LEGALIZAR LOS CREDITOS FUERA DEL TIEMPO ESTABLECIDO EN LA CONVOCATORIA, DEBIDO A INCONSISTENCIAS PRESENTADAS EN EL PROCESO”.

- **R170 + CA62 + C45:** “EL DESIGNADO DEL GRUPO DE CREDITO DURANTE LA CONVOCATORIA, REALIZA MONITOREO DEL ESTADO “CONCEPTO JURÍDICO VIABLE” EN LA PLATAFORMA DE CREDITO Y CARTERA (C&CTEX), CONTRA EL REPORTE DE DECEVAL SOBRE GARANTÍAS FIRMADAS, EN CASO DE NO ENCONTRARSE EL ESTADO CONCEPTO JURIDICO VIABLE SE GENERA CASO ARANDA.”

De acuerdo con lo presentado por el proceso realizan el cruce de la información para verificar el estado del crédito, sin embargo, su evidencia es una solicitud “Aranda “para la corrección de la novedad, esta situación demuestra que es un evento de posible materialización del riesgo que en ninguna medida garantiza se incumplan los tiempos establecidos en la convocatoria. Si se compara con el indicador establecido por el proceso se presenta una diferencia que pudiera manifestar que sucedieron algunas acciones que permitieron el incumplimiento en el otorgamiento del crédito en los tiempos convenidos en la convocatoria.

- **R170 + CA690 + C44:** “EL DESIGNADO DEL GRUPO DE CREDITO DURANTE LA CONVOCATORIA, REALIZA VERIFICACION DE LA EMISION DE GARANTIAS Y EN EL CASO DE ENCONTRARSE INCONSISTENCIAS CREA CASO ARANDA.”

Al igual que en el control anterior, realizan el cruce de la información para verificar emisión de las garantías, sin embargo, el soporte corresponde únicamente a una solicitud registrada en Aranda para la corrección de una novedad, lo cual evidencia la ocurrencia de una situación asociada al riesgo, pero no demuestra la efectividad del control. Adicionalmente, se identificaron diferencias frente a los resultados reportados por el indicador del proceso, lo que podría evidenciar afectaciones en el cumplimiento de los tiempos establecidos para el otorgamiento del crédito.

Por otra parte, la descripción del control es general y no detalla claramente las validaciones realizadas, las fuentes de información verificadas ni la evidencia generada, lo que afecta su comprensión y trazabilidad. Adicionalmente, no fue posible validar la evidencia planteada en el control durante la auditoría, debido a que el soporte se consulta directamente en el aplicativo Gestor de Servicios Aranda y no se conservan registros independientes por parte del responsable del control.

RIESGO R29: “POSIBILIDAD DE PERDIDA FINANCIERA POR EMITIR UN CONCEPTO JURÍDICO VIABLE SIN CONTAR CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS, DEBIDO A LA FALTA DE VERIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS ANTES DE SU EMISIÓN.”

- **R29 + CA533 + C38:** “EL DESIGNADO POR EL GRUPO DE CREDITO DURANTE LA CONVOCATORIA REvisa QUE EL CREDITO CON GARANTIA DESMATERIALIZADA NO CUENTE CON EL ESTADO CONCEPTO JURIDICO VIABLE O QUE CUENTE CON EL CONCEPTO JURIDICO VIABLE SIN TENER UNA GARANTIA FIRMADA, EN CASO DE ENCONTRAR DIFERENCIAS O INCONSISTENCIAS CREA UN CASO ARANDA.”

Conforme a lo manifestado por el proceso auditado, para este control se hace lo mismo que el control identificado como “R170 + CA690 + C44”; adicionalmente, indican que será actualizado en el próximo monitoreo con la Oficina 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 X @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

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

📧 defensor@ICETEX@ustarizabogados.com 📞 601 6108161 Bogotá, Colombia

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

Para la Oficina de Control Interno no se considera aconsejable retirar este control; por el contrario, se recomienda revisar y fortalecer su estructuración. Lo anterior, teniendo en cuenta que, aunque el control contempla la ejecución de una actividad similar al anterior, el objetivo y alcance de cada riesgo son diferentes. Mientras uno de los riesgos está orientado a la posibilidad de generar pérdidas financieras, el otro se enfoca en el incumplimiento de las metas establecidas por el proceso, por lo que ambos requieren mecanismos de control que permitan gestionar adecuadamente sus particularidades.

Finalmente, respecto de este control, no se realizará un pronunciamiento, considerando que, según lo manifestado por el proceso, las actividades asociadas corresponden a las ya evaluadas en otro control. Por tal motivo, las evidencias presentadas para dicho control se tomaron como referencia para el análisis efectuado.

RIESGO R29: “POSIBILIDAD DE PERDIDA FINANCIERA POR EMITIR UN CONCEPTO JURÍDICO VIABLE SIN CONTAR CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS, DEBIDO A LA FALTA DE VERIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS ANTES DE SU EMISIÓN”.

- R29 + CA536 + C45: “EL DESIGNADO DEL GRUPO DE CREDITO DURANTE LA CONVOCATORIA REALIZA LLAMADAS PARA FIRMA ASISTIDA DE GARANTIAS EN LOS CASOS APLIQUE POR PQRS Y REGISTROS QUE NO TIENEN AUN LA FIRMA, DE ESTA MANERA SE VALIDA EL CONOCIMIENTO FRENTE AL CREDITO EDUCATIVO EN DE NO TENER CONOCIMIENTO DEL CREDITO SE BLOQUEA POR EL APLICATIVO C&CTEX.”

Se identifican inconsistencias gramaticales en la redacción del control que no permiten comprender con claridad su propósito y alcance, situación que podría afectar su adecuada ejecución. Asimismo, la descripción del control no incorpora todas las actividades observadas durante la prueba de recorrido realizada el 4 de mayo de 2026. En particular, se evidenció la ejecución de actividades adicionales, tales como la asignación de casos a los apoyos misionales para el contacto con beneficiarios y apoderados pendientes de la firma de garantías, así como el registro de las gestiones realizadas, las cuales deberían considerarse para complementar y fortalecer el diseño del control.

RIESGO R157: “POSIBILIDAD DE AFECTACIÓN REPUTACIONAL POR DEMORAS Y/O REPROCESOS EN LA EVALUACIÓN DE LOS CRÉDITOS, DEBIDO A ERRORES TECNOLÓGICOS”.

- R157 + CA523 + C14: “EL GRUPO DE CREDITO DURANTE LA CONVOCATORIA VALIDA LA INFORMACION DESCARGADA DE LOS FORMULARIOS A TRAVES DE REPORTEADORES, BASES DE DESCARGAS Y CONSULTAS CON OTRAS AREAS PARA VERIFICACION DE REQUISITOS DEL CREDITO. EN CASO DE ENCONTRAR INCONSISTENCIAS NO EVALUA LA SOLICITUD DE CREDITO”

Se evidenció que la ejecución del control requiere la construcción de un reporte con base en la descarga de múltiples archivos y la consolidación de información proveniente de varias fuentes (CORE y C&CTEX), cuyo procesamiento se realiza mediante archivo de Excel. Aunque esta herramienta facilita el análisis de la información, su uso como mecanismo principal de control presenta riesgos asociados a errores manuales, modificaciones no controladas de fórmulas o registros. En consecuencia, existe la posibilidad de que se generen inconsistencias en los resultados

ICETEX

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

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

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

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com

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

📧 defensor@ICETEX@ustarizabogados.com ☎ 601 6108161 Bogotá, Colombia

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

del control, afectando la oportunidad y confiabilidad de la información utilizada para la toma de decisiones.

Esta situación podría derivar en la exposición de información sensible ante eventos de pérdida, divulgación o acceso no autorizado, considerando que los archivos contienen datos personales sujetos a reserva y a las disposiciones aplicables en materia de protección de datos personales.

Hallazgo N° 03: Debilidades en la trazabilidad, automatización y definición de controles de la matriz de riesgos del proceso.

Conforme a la revisión efectuada sobre los riesgos del proceso, se identificaron debilidades tanto en el diseño de los controles al identificar descripciones generales que no definen claramente las validaciones realizadas, las fuentes de información utilizadas, ni el tratamiento aplicable frente a inconsistencias detectadas, así como en la definición y conservación de las evidencias asociadas a su ejecución. En particular, se observó que las evidencias definidas por el proceso corresponden a la creación de casos en el Gestor de Servicios Aranda; sin embargo, dichas evidencias no resultan suficientes ni pertinentes para demostrar la ejecución efectiva de los controles, toda vez que Aranda constituye únicamente el mecanismo mediante el cual se gestionan y reportan las novedades identificadas para su corrección.

En consecuencia, los soportes definidos actualmente en el control, por sí solos, no serían suficientes y se deberían incluir tanto las fuentes de información utilizadas para identificar las novedades como los análisis y validaciones efectuados, de manera que se garantice la trazabilidad, verificabilidad y adecuada demostración de la ejecución del control.

Por otra parte, se evidenció dependencia de actividades manuales y herramientas ofimáticas para la descarga, consolidación y validación de información, mediante el uso de archivos en Excel con múltiples fórmulas y cruces de datos provenientes del CORE Bancario y C&CTEX, situación que incrementa el riesgo de errores operativos, inconsistencias y reprocesos.

Dado las anteriores premisas, se denotan debilidades en cuanto a:

- Incumplimientos del Manual SARO (Sistema de Administración de Riesgo Operacional)
- Incumplimiento de políticas de seguridad digital
- 20.2 política de privacidad y protección de datos

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.”

Posibles Causas

- Posibles debilidades metodológicas en el diseño y documentación de controles dentro de la matriz de riesgos del proceso.
- Posible dependencia de actividades manuales y herramientas ofimáticas para la validación y procesamiento de información.
- Posibles Limitaciones tecnológicas y de trazabilidad derivadas de procesos de migración de plataformas y ausencia de mecanismos de conservación de evidencias.
- Posibles errores u omisiones de la gestión del talento humano

ICETEX

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

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

Defensor del consumidor financiero

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

📠 defensor@ICETEX@ustarizabogados.com ☎ 601 6108161 Bogotá, Colombia

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

Posibles riesgos

- Posibilidad de generar errores o inconsistencias en la validación y monitoreo de garantías y solicitudes de crédito.
- Posibilidad de pérdida de trazabilidad y dificultad para evidenciar la adecuada ejecución de controles y gestión de incidencias.
- Posibilidad de incremento de reprocesos, afectaciones operativas y disminución en la confiabilidad de la información utilizada para la toma de decisiones.
- Posibilidad de uso y exposición de las bases de datos a otros actores no autorizados
- Descarga de bases de datos no controladas

Responsable: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza / Grupo de Crédito transversal a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología y la Oficina de Riesgos

Posibles incidencias: Administrativas

Recomendaciones

Fortalecer la definición de evidencia de los controles complementando con los archivos y análisis efectuados. Asimismo, se debe garantizar que dicha información se encuentre disponible únicamente para el personal estrictamente autorizado para su consulta.

De igual manera, se considera pertinente que el proceso auditado centralice y conserve bajo su administración todos los soportes requeridos para evidenciar la correcta ejecución de los controles, evitando la dependencia de aplicativos como único medio de consulta y mitigando el riesgo de pérdida o indisponibilidad de la información o ante la desvinculación de algún colaborador de la entidad o cambios de plataformas.

Evaluar e implementar mecanismos de protección que fortalezcan la seguridad de la información, considerando el volumen de archivos y bases de datos que son descargados y gestionados por el proceso auditado, asegurando las bases frente a riesgos asociados a la pérdida, divulgación, acceso no autorizado y almacenamiento local de datos, con el fin de preservar su confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Finalmente, alternativas de automatización apoyándose con el Grupo de Automatización Robótica de Procesos para la generación, extracción y validación de información, mediante reportes consolidados o integraciones directas con bases de datos y aplicativos institucionales.

4. PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN Y CUSTODIA DE GARANTÍAS

El procedimiento tiene como objetivo la revisión de garantías desmaterializados que fungen como garantía de los créditos educativos que otorgue el ICETEX así como su custodia y administración.

Como fuente principal de información, la Entidad utiliza la plataforma web suministrada por DECEVAL para la gestión y administración de garantías desmaterializadas. El acceso a la plataforma se encuentra controlado mediante credenciales individuales asignadas a cada colaborador autorizado. El proceso de autenticación requiere el ingreso del número de identificación y una contraseña

ICETEX

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

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

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

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com

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

📠 defensor@ICETEX@ustarizabogados.com ☎ 601 6108161 Bogotá, Colombia

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

personal, complementado con un mecanismo de doble factor de autenticación, mediante el envío de un código de verificación al correo electrónico o número de teléfono celular registrado por el usuario, el cual debe ser validado para completar el inicio de sesión.

Para el acceso de revisión de garantías, se dispone de 66 licencias. Con base en un reporte remitido por la Dirección de tecnología en el reporte “Listado General Mayo 2026.xlsx” se pudo evaluar la siguiente información:

Usuarios Creados en el sistema

	TIPO DOC	ACTIVO	INACTIVO	RETIRADO	TOTAL GENERAL
Usuarios	CC	65	69	46	180
Cuenta Admin	NIT	1	0	0	1
Total general		66	69	46	181

Tabla 2: Usuarios creados en la plataforma DECEVAL, tomado del reporte de la Dirección de tecnología ICETEX

Del cuadro anterior se evidencia la existencia de 65 usuarios en estado activo, además de 1 usuario activo correspondiente a la cuenta administradora de ICETEX. Adicionalmente, se identificaron 69 usuarios en estado inactivo y 46 usuarios en estado retirado.

Por lo anterior es preciso revisar a que obedece el estado inactivo de los 69 usuarios, ya que de pertenecer a colaboradores que salieron de la entidad o que no requieren acceso a la plataforma, se debe estimar pasarlos a un estado “retirado”.

Durante el proceso de revisión de garantías, se evidenció que el sistema permite consultar tanto las garantías activas como aquellas que han sido anuladas. Al respecto, se observó que la condición de anulación se identifica únicamente mediante el valor registrado en el campo “Estado pagaré”, donde el documento figura con el estado “Anulado”.

No obstante, al realizar la revisión del documento de manera individual, no se evidencian marcas, leyendas o características diferenciadoras de una garantía anulada. La única diferencia observada corresponde a que las garantías anuladas permanecen sin diligenciamiento y sin firmas asociadas, mientras que las garantías vigentes presentan diligenciamiento y las firmas.

Conforme a lo establecido en las Condiciones Generales del procedimiento **M2-4-03 Revisión y Custodia de Garantías**: “La selección de los pagarés estará determinada a partir de un muestreo aleatorio estratificado por sublíneas de crédito, en el cual se realizará la verificación de mínimo el 30 % de los créditos que cuenten con la firma exitosa del pagaré y con viabilidad jurídica para la convocatoria vigente; el procedimiento se realizará semanalmente hasta la finalización del período académico y/o el cumplimiento del porcentaje de verificación establecido”, se evidenció que el proceso no está considerando dicha condición en su aplicación.

Lo anterior, teniendo en cuenta que no se determina el tamaño de la muestra correspondiente al 30%, ni se aplica un muestreo aleatorio soportado en una metodología técnica y estadística que garantice una selección representativa de los registros. según lo manifestado por el proceso, la revisión se limita a 10 garantías diarias, para un total de 50 garantías semanales.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.
@ icetex_colombia @ icetex_oficial @ ICETEXTV / icetexcolombia ICETEX in ICETEX X @ICETEX
Defensor del consumidor financiero
● www.ustarizabogados.com ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)
● defensor@ICETEX@ustarizabogados.com ● 601 6108161 Bogotá, Colombia
Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

Adicionalmente, de acuerdo con lo observado durante la prueba de recorrido, la selección se realiza de manera manual mediante el filtrado de registros asociados a una fecha específica, por lo que, aunque en el resultado puedan visualizarse diferentes líneas de crédito, ello no obedece necesariamente a un criterio técnico de estratificación previamente definido.

Hallazgo N° 04: Debilidades en la gestión de revisión y custodia de garantías (desmaterializadas)

Se evidenció que el proceso no está ejecutando las actividades de revisión y custodia de garantías conforme a lo establecido en el procedimiento M2-4-03 "Revisión y Custodia de Garantías". Lo anterior, debido a que en la actividad 5.2.3 no se está aplicando un muestreo aleatorio estratificado sustentado en criterios técnicos y estadísticos que garanticen la representatividad de los registros objeto de revisión.

Asimismo, se observó que no se está dando cumplimiento a lo definido en las condiciones generales del procedimiento, las cuales establecen que *"La selección de los pagarés estará determinada a partir de un muestreo aleatorio estratificado por sub-líneas de crédito, en el cual se realizará la verificación de mínimo el 30% de los créditos que cuenten con la firma exitosa del pagare y con viabilidad Jurídica para la convocatoria vigente, el procedimiento se realizará semanalmente hasta la finalización del periodo académico y/o el cumplimiento del porcentaje de verificación establecido."*

En consecuencia, la metodología actualmente aplicada no permite evidenciar el cumplimiento de los criterios definidos por el procedimiento ni garantizar que la muestra seleccionada sea representativa del universo de créditos sujetos a revisión.

Adicionalmente, se observó sobre el aplicativo que la funcionalidad de descarga de reportes en DECEVAL se encuentra habilitada para cualquier usuario con acceso al aplicativo, sin segregación por perfiles; y que las garantías anuladas no presentan elementos visuales claramente diferenciadores frente a garantías vigentes dentro del documento consultado.

Lo anterior incumple:

- Procedimiento M2-4-03 "Revisión y Custodia de Garantías".
- 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"
- Política de Administración del Riesgo y actividades de control — MIPG.

Posibles causas:

- Posible ausencia de una metodología estadística definida y documentada para la selección de muestras.
- Posible dependencia de procedimientos manuales para la ejecución del control y selección de registros.
- Posible falta de actualización del procedimiento
- Posibles limitaciones del aplicativo en cuanto a marcación de documentos anulados y administración de perfiles.

ICETEX

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

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

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

Defensor del consumidor financiero

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

📧 defensor@ICETEX@ustarizabogados.com ☎ 601 6108161 Bogotá, Colombia

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

Posibles riesgos:

- Posibilidad de no cubrir adecuadamente el universo de garantías objeto de control.
- Posibilidad de no ejecutar el procedimiento de manera adecuada debido a la desactualización de este.
- Riesgo de inconsistencias o errores en la validación de información de beneficiarios y deudores solidarios.
- Posibles fugas de información por debilidades en la gestión de accesos y segregación de funciones.

Responsables: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza / Grupo de Crédito

Posibles incidencias: Administrativas

Recomendaciones:

- Aplicar una metodología estadística que permita establecer un tamaño representativo de la población. La selección de los registros debe realizarse mediante un muestreo aleatorio que garantice la misma probabilidad de selección para cada elemento. Para un muestreo estratificado, definir y aplicar el procedimiento de selección de manera independiente para cada caso, con el fin de asegurar su adecuada representación dentro de la muestra.
- Evaluar la implementación de mecanismos de automatización para la validación de las garantías, de manera que se incluya la totalidad de la población y las diferentes fuentes de información de la entidad. Esto permitiría ampliar la cobertura del control, fortalecer la detección de posibles afectaciones a la integridad de los datos y reducir la dependencia de validaciones manuales y basadas únicamente en muestras. Para este propósito, se recomienda considerar el apoyo del Grupo de Automatización Robótica de Procesos de la Dirección de Tecnología.

5. ASPECTOS CONTRACTUALES Y LEGALES

5.1 Revisión Jurídica del Grupo de Crédito.

Del análisis efectuado, se identifica que el Grupo de Crédito se encuentra debidamente constituido, en tanto su conformación y composición de cargos corresponden a lo dispuesto en el artículo 1 de la Resolución 0278 del 03 de junio de 2025 “Por medio de la cual se crean y organizan los Grupos Internos de Trabajo en el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior “Mariano Ospina Perez”, evidenciándose la asignación de los empleos definidos para dicho grupo, incluyendo analistas, profesional universitario y técnico administrativo, lo cual permite concluir que su integración se ajusta a la estructura organizacional establecida y que se encuentra operando conforme a los lineamientos normativos vigentes, como se evidencia a continuación:

ICETEX

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

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

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

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com

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

📧 defensor@ICETEX@ustarizabogados.com ☎ 601 6108161 Bogotá, Colombia

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

DOCUMENTO	CARGO
XXXXXXXX253	ANALISTA GRADO 03
XXXXXXXX355	ANALISTA GRADO 03
XXXXXXXX270	PROFESIONAL UNIVERSITARIO GRADO 01
XXXXXXXX693	TECNICO ADMINISTRATIVO GRADO 01

Tabla 3: conformación del equipo de trabajo

En conclusión, desde el punto de vista técnico–documental, se establece que el Grupo de Crédito cumple con los criterios de conformación exigidos, al evidenciarse correspondencia entre su integración real y la estructura organizacional definida en la Resolución 278 de 2025.

5.2 Gestión contractual del Proceso de Otorgamiento, Renovación y Legalización de crédito

En el marco de la auditoría al proceso de Otorgamiento, Renovación, Legalización de Crédito, se identificó que durante la vigencia 2025 se suscribieron cuenta y cuatro (44) contratos bajo la modalidad de contratación directa, correspondientes a contratos de prestación de servicios con personas naturales, y un (1) contrato bajo la modalidad de contratación directa con persona jurídica tal como se evidencia a continuación:

Ítem	Modalidades de selección		Cantidad de contratos suscritos por el grupo de crédito 2025
1	Contrataciones por adhesión a Acuerdos Marcos de Precios o a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.		0
2	Invitación pública.		0
3	Invitación de Menor Cuantía		0
4	Invitación Simplificada		0
5	Contratación Directa	Persona Natural	44
		Persona Jurídica	1

Tabla 4: Contratos suscritos por el grupo de crédito

Contratos de Prestación de Servicios Suscritos Mediante Contratación Directa con Personas Naturales

Del análisis técnico–documental efectuado sobre los expedientes contractuales objeto de revisión, se evidencio lo siguiente:

Hallazgo N° 05. Incumplimiento a la Resolución No. 1003 del 26 de diciembre de 2024.

Durante el proceso de revisión de los contratos suscritos por el Grupo de Crédito, se identificó que, en un caso (1) caso analizado, no se evidencia dentro de los estudios previos la respectiva justificación técnica, financiera o administrativa que sustente las razones por las cuales se pactó un valor inferior al establecido en la Resolución 1003 de 2024, situación que limita la trazabilidad y debida motivación del proceso contractual frente a los criterios definidos en la referida regulación.

ICETEX

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

📱 [icetex_colombia](https://www.instagram.com/icetex_colombia) 🎤 [@icetex_oficial](https://www.tiktok.com/@icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📘 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📞 ICETEX 🌐 ICETEX 📧 @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

🌐 www.ustarizabogados.com 📍 Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio 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.

Contrato	Categoría	Valor mensual del contrato	Valor conforme a la Resolución 1003 de 2024
CD-357-2025	Profesional V Título profesional y especialización	\$ 6.205.730	\$ 6.456.470

Tabla 5: Diferencias en los valores estipulados del contrato - CD-357-2025

De conformidad con lo dispuesto en el parágrafo 1 de la Resolución 1003 de 2024, en los casos en que se pacte un valor inferior al establecido en la Tabla de Perfiles y Honorarios, el estudio previo deberá contener una justificación técnica y detallada. Dicha justificación debe estar sustentada en criterios objetivos tales como la disponibilidad presupuestal, la complejidad del servicio a contratar, las obligaciones contractuales previstas, la naturaleza del objeto contractual y cualquier otro aspecto que resulte pertinente para respaldar la determinación del valor acordado.

“Parágrafo 1. El servidor público que solicita la contratación deberá tasar el pago de servicios atendiendo los máximos establecidos en la Tabla de perfiles y honorarios aquí adoptada, identificando el perfil, formación académica, experiencia y objeto del contrato. El monto señalado en esta Tabla se fija como valor máximo, pudiendo, conforme la necesidad del servicio lo requiera, pactarse un valor de honorarios inferior, para lo cual los responsables de la elaboración del estudio previo realizarán e incluirán el respectivo análisis atendiendo a criterios de disponibilidad presupuestal, complejidad, obligaciones, naturaleza y objeto del contrato”. (Subrayado y en negrita fuera del texto)

En el presente caso no se encontró justificación en los estudios previos ni en el cuerpo contractual que sustente la decisión de pactar valores inferiores a los establecidos en la Resolución 1003 de 2024. Esta omisión constituye un incumplimiento expreso de lo dispuesto en el parágrafo 1 de dicha norma y evidencia deficiencias tanto en la etapa de planeación contractual como en los mecanismos de verificación y control a cargo del Área de Contratación.

Posibles Riesgos

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

Responsables: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza / Grupo de Crédito transversal al Grupo de Contratación

Posible incidencia: Administrativa

Hallazgo N° 06: Debilidades en el cargue de documentos en la plataforma SECOP II

Se identificaron fallas en el cargue oportuno y adecuado de los documentos contractuales por parte de los contratistas, así como deficiencias en la verificación y control por parte de los supervisores de contrato, en lo relacionado con la publicación en la plataforma SECOP. A continuación, se resumen las principales inconsistencias encontradas:

ICETEX

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

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

Defensor del consumidor financiero

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

📧 defensor@ICETEX@ustarizabogados.com 📍 601 6108161 Bogotá, Colombia

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

SECOP II

Documentos Sin Cargar	Contratos	Cantidad
INFORME MENSUAL	CD-946-2025	1
INFORME FINAL	CD-144-2025 CD-357-2025 CD-1131-2025 CD-971-2025 CD-946-2025 CD-847-2025	6
ACTA DE CIERRE	CD-144-2025 CD-357-2025 CD-1131-2025 CD-971-2025 CD-946-2025 CD-847-2025	6
Total	13	13

Tabla 6: Relación de informes cargados a SECOP II

Estas omisiones constituyen un incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 7 y 10 de la Ley 1712 de 2014, que regulan la publicidad de la gestión contractual y la disponibilidad de la información para los ciudadanos. Así mismo, vulneran lo señalado en el artículo 7 de la Resolución 1519 de 2020, que establece los requisitos mínimos para la publicación de datos abiertos, y en la Directiva 025 del 16 de diciembre de 2021 de la Procuraduría General de la Nación, que reitera la obligatoriedad de publicar en SECOP II todos los documentos contractuales, incluyendo garantías y demás mecanismos que amparen riesgos contractuales, la cual en el numeral tercero que indica:

“REITERAR el cumplimiento de la Directiva No. 039 del 24 de diciembre de 2020, sobre la publicidad de la actividad contractual en el SECOP, que se adjunta a la presente. Esto incluye la publicación de todas las garantías y cualquier otro mecanismo que ampare riesgos en el SECOP I y II”.

Adicionalmente, se incumple el numeral 9 del instructivo I319, “Formato mensual de gestión, supervisión y verificación del cumplimiento de las obligaciones contractuales”, el cual exige expresamente la publicación de documentos de ejecución en SECOP.

Como también lo dispuesto en el Manual de contratación, específicamente en el numeral 2.7 que establece:

*“2.7. Principio de publicidad: El ICETEX dará a conocer al público, su actividad contractual, mediante el empleo de los mecanismos legalmente establecidos para el efecto. De conformidad con lo previsto en el artículo 53 de la Ley 2195 de 2022, el ICETEX publicará los documentos relacionados con su actividad contractual en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP II) o la plataforma transaccional que haga sus veces. En razón a lo anterior, de conformidad con la ley, se publicarán los instrumentos que se generen durante su actividad contractual entendidos como tales los documentos, contratos, actos e -58+479*información generada por oferentes, contratista, contratante, supervisor o interventor, tanto en la etapa precontractual, como en la contractual y la pos contractual”.*

Lo anterior, en concordancia con las obligaciones generales estipuladas en los estudios previos, específicamente con la obligación número 15, la cual establece: “Publicar en el Sistema Electrónico de Contratación Pública los informes mensuales de ejecución del contrato y demás documentos exigidos por la regulación vigente”. Como también, el memorando interno: 20243000004332-I Id: 4438506 de fecha 2024-04-22 emitido por el secretario general en el que indica:

Finalmente, se advierte el incumplimiento del Anexo 4 del Manual de Contratación del ICETEX – Reglas de Supervisión Contractual, así como de lo dispuesto en los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011, normas que imponen a los supervisores la obligación de desarrollar actividades de vigilancia y seguimiento orientadas al cumplimiento de los contratos. Tal incumplimiento se evidencia en la

ICETEX

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

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

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficyna (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.

medida en que, en algunos contratos, el informe final de supervisión señala que dicha obligación fue cumplida, pese a que no se aportaron los informes exigidos.

Posibles riesgos asociados:

- Pérdida de trazabilidad y transparencia en la gestión contractual.
- Incumplimiento de normativas legales y directrices institucionales.
- Riesgo de sanciones administrativas por parte de los entes de control por omisiones en la publicidad contractual.
- Debilitamiento del control y seguimiento sobre la ejecución contractual.
- Sanciones disciplinarias por no dar cumplimiento a lo establecido en el Anexo 4 del Manual de Contratación del ICETEX – Reglas de supervisión contractual como también a lo establecido en los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011

Responsables: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza / Grupo de Crédito

Posible incidencia: Administrativa

Recomendaciones:

- Desarrollar o configurar herramientas que permitan generar alertas automáticas cuando no se haya realizado el cargue de documentos clave (actas de inicio, informes mensuales, informe final, garantías), a fin de facilitar el cumplimiento oportuno de las obligaciones de transparencia y trazabilidad contractual.
- Capacitación constante y de manera obligatoria a contratistas y supervisores sobre los lineamientos de publicidad contractual, la cual a su vez incluya formación sobre los deberes legales establecidos en la Ley 1712 de 2014, la Resolución 1519 de 2020, las directivas de la Procuraduría y el instructivo interno I319, con énfasis en la correcta publicación en la plataforma SECOP II y la responsabilidad de cada actor dentro del proceso contractual.
- Diseñar e implementar listas de verificación electrónicas que permitan a los supervisores documentar y validar el cumplimiento de las obligaciones contractuales en tiempo real, incluyendo la evidencia del cargue de documentos en SECOP, con validaciones cruzadas automáticas desde los sistemas de información institucionales.
- Se aconseja que el área de contratación efectúe revisiones periódicas aleatorias sobre los contratos publicados en SECOP II, con el fin de detectar omisiones o errores en la documentación publicada y promover acciones correctivas inmediatas.

Hallazgo N° 07. Indebida supervisión en la ejecución de contratos de prestación de servicios

Del análisis técnico–documental efectuado sobre los expedientes contractuales objeto de revisión, se configura una falla estructural en el ejercicio de la supervisión contractual, evidenciada en la ausencia de un seguimiento continuo, sistemático y oportuno, en la insuficiente verificación de la información plasmada en los informes finales y en las actas de cierre de los expedientes contractuales.

Dicha situación comporta un incumplimiento de los deberes funcionales inherentes a la supervisión, en tanto se desatiende su finalidad de control permanente sobre los componentes técnicos,

ICETEX

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

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

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

Defensor del consumidor financiero

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

📠 defensor@ICETEX@ustarizabogados.com ☎ 601 6108161 Bogotá, Colombia

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

administrativos y financieros del contrato, comprometiendo con ello la adecuada gestión de los recursos públicos y la observancia de los principios de transparencia, eficiencia y responsabilidad que rigen la contratación estatal.

Como se evidencia a continuación:

Contrato CD-062-2025

- Se evidenció que no fue ejecutada la totalidad del valor contractual, circunstancia que generó un saldo pendiente de liberación presupuestal; sin embargo, no se observó que dicho saldo hubiera sido liberado mediante la correspondiente acta de cierre del expediente contractual.

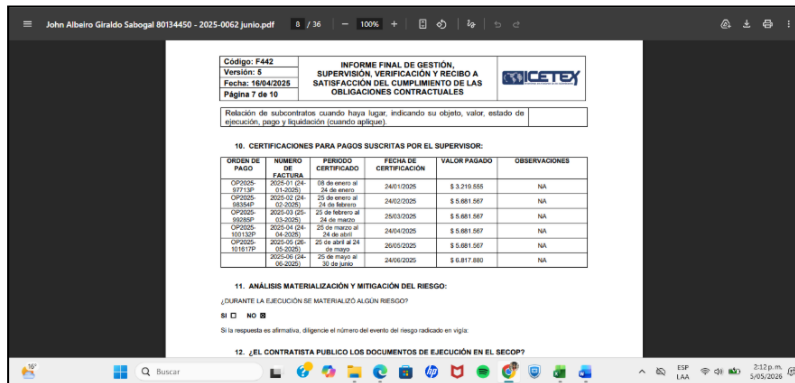


Imagen 6: Tomada del informe de supervisión publicado de Secop II del expediente contractual CD-062-2025

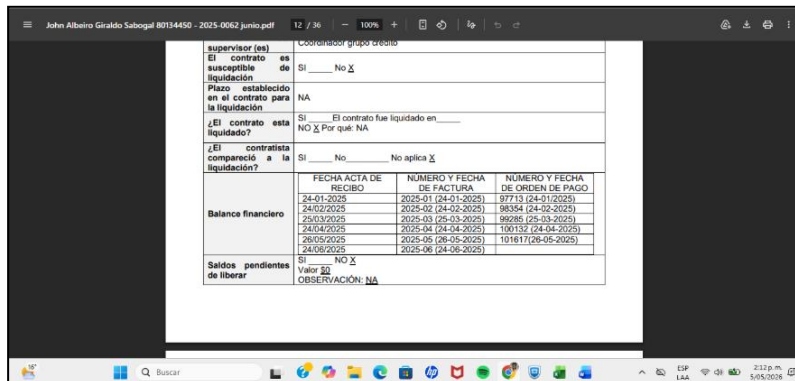


Imagen 7: Tomada del informe de supervisión publicado de Secop II del expediente contractual CD-062-2025

Contrato CD-338-2025

- Se evidenció inconsistencia entre el valor registrado en el apartado “Valor Total Ejecutado” del numeral 9 “Ejecución Presupuestal” del informe final, y los valores relacionados como pagados al contratista en el numeral 10 “Certificaciones para Pago”, suscritas por el supervisor dentro del mismo documento, situación que afecta la coherencia y trazabilidad financiera del expediente contractual.

ICETEX

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

📱 [icetex_colombia](https://www.instagram.com/icetex_colombia) 🎵 [@icetex_oficial](https://www.tiktok.com/@icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 🌐 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📞 ICETEX 🌐 ICETEX 📧 @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio 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.

Cuenta de cobro junio katha.pdf 7 / 23 100%

9. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

Valor inicial del contrato o convenio	\$ 26.807.380
Valor adicionales	\$
Valor total incluidas las adiciones	\$
Valor total ejecutado	\$ 26.807.380
Valor pagado o desembolsado al contratista	\$
Saldo a favor del contratista	\$
Valor a reintegrar o reintegrado por parte del contratista	\$
Ajustar copia del reintegro al aplica	\$
Valor a liberar	\$
Informe sobre la ejecución de valor destinado a imprevisos, cuando los mismos hayan sido pactados (cuando aplique)	
Información sobre rendimientos financieros cuando aplique	
Relación de subcontratos cuando haya lugar, indicando su objeto, valor, estado de ejecución, pago y liquidación (cuando aplique)	

10. CERTIFICACIONES PARA PAGOS SUSCRITAS POR EL SUPERVISOR:

ORDEN DE PAGO	NUMERO DE FACTURA	PERIODO CERTIFICADO	FECHA DE CERTIFICACIÓN	VALOR PAGADO	OBSERVACIONES
98789	2025-05	2025-05 A 2025-05	24/05/2025	\$ 5.115.567	N/A
98989	2025-05	2025-05 A 2025-05	25/05/2025	\$ 4.648.679	N/A
100108	2025-05	2025-05 A 2025-05	24/04/2025	\$ 4.648.679	N/A
101180	2025-04	2025-04 A 2025-04	26/05/2025	\$ 4.648.679	N/A
	2025-05	2025-05 A 2025-05	24/06/2025	\$ 5.576.415	N/A

Imagen 8: Tomada del informe de supervisión publicado de Secop II del expediente contractual CD-338-2025

Contrato CD-1131-2025

- Se evidencia que la duración del contrato es hasta el 30 de diciembre de 2025, sin embargo, no se observa el cargue de la última cuenta de cobro con sus respectivos anexos, como lo son el informe final, acta de cierre de expediente contractual, informe mensual correspondiente al mes de diciembre.

Factura de cobro SEP

Ejecución del Contrato

Facturas del contrato

Nº de pago	Numero de factura	Código de autorización	Fecha de expedición	Fecha de recepción	Valor total de la factura	Estado
1	2025-07	-	24/07/2025 02:02 AM	24/07/2025 11:00 PM	3.585.887 COP	Aprobada
2	2025-08	-	25/08/2025 04:11 AM	25/08/2025 11:00 PM	4.648.679 COP	Aprobada
3	2025-09	-	24/09/2025 04:06 AM	24/09/2025 11:00 PM	4.648.679 COP	Aprobada
4	2025-10	-	24/10/2025 03:01 AM	24/10/2025 11:00 PM	4.648.679 COP	Aprobada
5	2025-11	-	25/11/2025 03:21 AM	25/11/2025 11:00 PM	4.648.679 COP	Aprobada

Documentos de ejecución del contrato

Descripción	Nombre del documento	Cargado por
Acta de inicio-Identificación	Acta de inicio-Identificación	Proveedores
Acta de inicio-Identificación	Acta de inicio-Identificación	Proveedores

Modificaciones del Contrato

Imagen 9: Tomada del informe de supervisión publicado de Secop II del expediente contractual CD-1131-2025

- Se evidenció que el informe final obrante en el expediente contractual de la dependencia no se encuentra debidamente diligenciado en su totalidad, presentando apartados incompletos que afectan la integridad, consistencia y trazabilidad documental del proceso contractual.

ICETEX

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

📱 [icetex_colombia](https://www.instagram.com/icetex_colombia) 🎵 [@icetex_oficial](https://www.tiktok.com/@icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📘 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📞 ICETEX 🌐 ICETEX 🐦 @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

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

📧 defensor@ICETEX@ustarizabogados.com 📞 601 6108161 Bogotá, Colombia

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

En caso de ser último pago diligencie la siguiente información de acuerdo con los siguientes parámetros:

	2 MALO	3 REGULAR	4 ACEPTABLE	5 EXCELENTE
ASPECTO				
DESCRIPCIÓN				
PUNTAJE				
CUMPLIMIENTO	Las actividades desarrolladas durante el contrato cumplieron con las obligaciones establecidas, los requerimientos técnicos y procedimentales de acuerdo con los lineamientos de la Entidad. Las actividades fueron entregadas con oportunidad según las fechas previstas en el contrato o solicitadas por el supervisor.			
CALIDAD	Los productos o entregables cumplen con especificaciones técnicas establecidas en el Contrato. El personal asignado fue suficiente y tenía las competencias necesarias para ejecutar todas las actividades del contrato.			
OPORTUNIDAD DE LA INFORMACIÓN	Todas las facturas / cuentas de cobro y sus soportes, la documentación contractual requerida durante la ejecución y la documentación postcontractual fueron entregados y/o publicados de acuerdo con lo establecido en el contrato, procesos y procedimientos internos y normatividad legal vigente. Entregó informe definitivo de acuerdo con el numeral 2 de la cláusula "Entregables" contemplado dentro del contrato.			
REEVALUACIÓN GENERAL				
OBSERVACIONES A LA REEVALUACIÓN				

Imagen 10: Tomada del informe de supervisión publicado de Secop II del expediente contractual CD-1131-2025

- Se evidenció que no fue ejecutada la totalidad del valor contractual, circunstancia que generó un saldo pendiente de liberación presupuestal; sin embargo, no se observó que dicho saldo hubiera sido liberado mediante la correspondiente acta de cierre del expediente contractual.

Código: F442
Versión: 6
Fecha: 26/08/2025
Página 7 de 11

INFORME FINAL DE GESTIÓN, SUPERVISIÓN, VERIFICACIÓN Y RECIBO A SATISFACCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES

9. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

Valor inicial del contrato o convenio	\$27.892.074
Valor adiciones	\$
Valor total incluidas las adiciones	\$
Valor total ejecutado	\$27.737.117
Valor pagado o desembolsado al contratista.	\$
Saldo a favor del contratista.	\$
Valor a reintegrar o reintegrado por parte del contratista.	\$
Valor a liberar	\$
Informe sobre la ejecución de valor destinado a imprevistos, cuando los mismos hayan sido pactados (cuando aplique).	
Información sobre rendimientos financieros cuando aplique.	
Relación de subcontratos cuando haya lugar, indicando su objeto, valor, estado de ejecución, pago y liquidación (cuando aplique).	

Imagen 11: Tomada del informe de supervisión publicado de Secop II del expediente contractual CD-1131-2025

Versión: 2
Fecha: 03/02/2022
Página 2 de 3

ACTA DE CIERRE Y CONSTANCIA DE ARCHIVO DEL EXPEDIENTE CONTRACTUAL

documentos citados a la presente acta, o relacione el número de folio en que obre en el respectivo expediente contractual

Salidos pendientes de liberar (Marcar con una X y diligenciar)

Si ☐ No ☐
Valor
OBSERVACIÓN:

Garantías

Aseguradora: No. de póliza:
VIGENCIA DESDE: 01/07/2025 VIGENCIA HASTA: 30/06/2026
Cumplimiento ☐

Cumplimiento de obligaciones postcontractuales o de garantías de Si ☐ No ☒ No aplica ☐

(Los datos en color gris son *indicativos*, deben ser reemplazados por los que le conciernen al acta y eliminarse)

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1474 de 2011, de contratación, mediante la presente acta de cierre del expediente contractual, se deja constancia que se verificó:

Imagen 12: Tomada del informe de supervisión publicado de Secop II del expediente contractual CD-1131-2025

ICETEX

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

📱 [icetex_colombia](https://www.instagram.com/icetex_colombia) 🎵 [@icetex_oficial](https://www.tiktok.com/@icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 🌐 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/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.

Conforme a lo anteriormente expuesto, se advierte un presunto incumplimiento de lo establecido en el Anexo 4 del Manual de Contratación del ICETEX – Reglas de Supervisión Contractual, así como de lo dispuesto en los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011, disposiciones que atribuyen a los supervisores la obligación de ejercer actividades permanentes de vigilancia, control y seguimiento, orientadas a garantizar la adecuada ejecución y cumplimiento de las obligaciones contractuales.

Posibles riesgos asociados:

- Posible incumplimiento de normativas legales y directrices institucionales.
- Posibles sanciones disciplinarias por no dar cumplimiento a lo establecido en el Anexo 4 del Manual de Contratación del ICETEX – Reglas de supervisión contractual como también a lo establecido en los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011, Resolución 1519 de 2020, Directiva 025 del 16 de diciembre de 2021.

Responsables: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza / Grupo de Crédito

Posible incidencia: Administrativa

Recomendaciones:

- Implementar mecanismos de control y verificación documental previos al cierre de los expedientes contractuales, orientados a garantizar que los informes finales, certificaciones de pago, actas y demás soportes contractuales se encuentren completamente diligenciados, firmados y con información financiera consistente, asegurando la integridad y trazabilidad del expediente contractual.

Contratos de Prestación de Servicios Suscritos Mediante Contratación Directa con Personas Jurídicas

No. Contrato	Objeto	Clase de Contrato	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Valor del contrato	Estado
2024-0922	Prestar el servicio de administración del proceso de emisión de pagarés desmaterializados que fungen como garantía de los créditos educativos que otorga el ICETEX, así como su custodia y administración por cuenta propia y/o de terceros y registro de los títulos bajo el sistema de anotación en cuenta, de conformidad con lo regulado en las Leyes 27 de 1990, 527 de 1999, 964 de 2005, el Decreto 2555 de 2010, el Reglamento de Operaciones de DECEVAL y demás normas que se ocupen o se llegaren a ocupar del tema	Contratación Directa- Prestación de servicios	01/11/2024	30/11/2025	\$ 202.068.262	Terminado

Tabla 7: Relación de contratos suscritos mediante contratación directa

Del análisis técnico–documental efectuado sobre los expedientes contractuales objeto de revisión, se evidencio lo siguiente:

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

Defensor del consumidor financiero

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

📧 defensor@ICETEX@ustarizabogados.com ☎ 601 6108161 Bogotá, Colombia

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

Hallazgo N° 08. Debilidades en la supervisión en el contrato C-2024- 0922

Del análisis técnico–documental efectuado al expediente contractual C-2024-0922, objeto de revisión, se evidencian debilidades en el ejercicio de la supervisión contractual, asociadas a la ausencia de seguimiento continuo, sistemático y oportuno sobre la ejecución del contrato, así como a deficiencias en la verificación documental del cumplimiento de las obligaciones a cargo del contratista y en la trazabilidad integral de las actuaciones desarrolladas durante la ejecución contractual.

Lo anterior, por cuanto en los informes mensuales de supervisión correspondientes al período comprendido entre abril a diciembre de 2025, se observó que el numeral 4 denominado “Seguimiento de Gestión Contractual” no se encuentra debidamente diligenciado, específicamente en lo relacionado con el registro y verificación de las obligaciones contractuales ejecutadas por el contratista. Así mismo, se evidenció ausencia de información que permita acreditar de manera clara, expresa y verificable el cumplimiento de dichas obligaciones durante cada período reportado, como se evidencia a continuación:

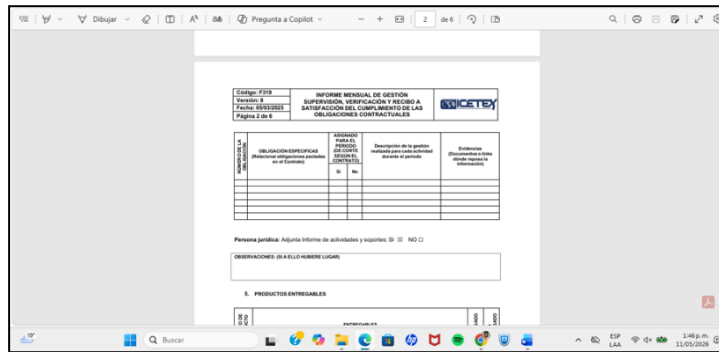


Imagen 13: pantallazo informe mensual de gestión y supervisión en el contrato C-2024- 0922

Adicionalmente, aunque los informes se encuentran suscritos por los supervisores designados, la omisión en el diligenciamiento del referido acápite impide evidenciar técnicamente el desarrollo efectivo de las actividades de seguimiento, control y verificación contractual, limitando la trazabilidad documental requerida para soportar la adecuada ejecución del contrato.

Dicha situación comporta un incumplimiento de los deberes funcionales inherentes a la supervisión contractual, en la medida en que se desatiende su finalidad de ejercer vigilancia permanente sobre los componentes técnicos, administrativos, financieros y jurídicos del contrato, comprometiendo con ello la adecuada gestión de los recursos públicos y la observancia de los principios de transparencia, responsabilidad, eficiencia y control que rigen la contratación.

Finalmente, se advierte un incumplimiento de lo dispuesto en el Anexo 4 del Manual de Contratación del ICETEX – Reglas de Supervisión Contractual, así como de los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011, normas que establecen la obligación de los supervisores de ejercer actividades permanentes de seguimiento, vigilancia, control y verificación orientadas al cumplimiento integral de las obligaciones contractuales.

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.

Instagram: [icetex_colombia](https://www.instagram.com/icetex_colombia) TikTok: [@icetex_oficial](https://www.tiktok.com/@icetex_oficial) YouTube: [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) Facebook: [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) ICETEX LinkedIn: ICETEX X: @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

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

✉ defensor@ICETEX@ustarizabogados.com ☎ 601 6108161 Bogotá, Colombia

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

Posibles riesgos asociados:

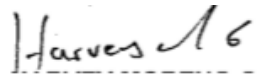
- Posible incumplimiento de normativas legales y directrices institucionales.
- Posibles sanciones disciplinarias por no dar cumplimiento a lo establecido en el Anexo 4 del Manual de Contratación del ICETEX – Reglas de supervisión contractual como también a lo establecido en los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011, Resolución 1519 de 2020, Directiva 025 del 16 de diciembre de 2021.

Responsables: Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas / Grupo de Crédito

Posible incidencia: Administrativa



JUAN CARLOS RAMIREZ VALENCIA
Jefe Oficina de Control Interno



HARVEY MORENO GARCIA
Coordinador Grupo de Auditorias



WILLIAM ANDRES VILLA CASTRILLON
Auditor Oficina de Control Interno

ICETEX

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

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

Defensor del consumidor financiero

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

✉ defensor@icetex.ustarizabogados.com ☎ 601 6108161 Bogotá, Colombia

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