

TIPO DE AUDITORÍA	Auditoría SCI
FECHA DEL INFORME	2022-06-30
FECHA DE LA AUDITORÍA	2021-05-13
Lugar	

LÍDER DE PROCESO

Nombre - Cargo / Dependencia

Maria Victoria Camargo Cortes - DIRECTORA COBRANZA

COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA

Nombre - Cargo / Dependencia

Luisa Fernanda Rodriguez Gutierrez - ANALISTA COBRANZA

Colaboradores adicionales**Edwin Dario Cuellar Albarracin**Profesional Universitario 01
Dirección de Cobranza


EQUIPO AUDITOR

Nombre - Cargo / Dependencia

Adrian Felipe Agudelo Sanchez - PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI

PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Recuperación de Cartera
PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR	Gestion de Recuperación de Cartera
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	Evaluar las actividades y procedimientos vinculados al proceso de Gestión de Recuperación de Cartera, con el fin de determinar la eficiencia y eficacia en el cumplimiento del objetivo correspondiente y la aplicabilidad de las políticas y directrices relacionadas, identificando y presentando las observaciones y recomendaciones que permitan el mejoramiento de este.
ALCANCE	Verificación y evaluación del proceso de Gestión de Recuperación de Cartera, revisando aspectos relacionados con la debida gestión de las obligaciones en cada una de las etapas de cobro durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de abril de 2020
CRITERIOS	<p>Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Decreto 1499 de 2017 por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015</p> <p>Proceso Gestión de Recuperación de Cartera Código M4-2 (Versión 19)</p> <p>Acuerdo Junta Directiva No. 015, Por el cual se modificación Reglamento de Cobranza y Cartera del ICETEX.</p> <p>Acuerdo Junta Directiva No. 004 de 2020, Por el cual se modifica el Reglamento de Cobranza y Cartera del ICETEX.</p> <p>Acuerdo de Junta Directiva No. 015 de 2019, Por el cual se modifica el Reglamento de Cobranza y Cartera del ICETEX.</p> <p>Acuerdo de Junta Directiva No. 010 de 2018, Por el cual se actualiza el reglamento de cobranza y cartera del ICETEX.</p> <p>Controles del Mapa de Riesgos Operacionales, asociados al proceso de Gestión de Recuperación de Cartera</p>
FORTALEZAS	

HALLAZGOS

CRITERIO DE AUDITORÍA	TIPO	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN
Gestión de Recuperación de Cartera	Observación de mejora	<p>La Oficina de Control Interno efectuó revisión a la medición del Índice de Cartera Vencida del ICETEX (ICV) mensual, en conjunto con el indicador operativo del proceso de Gestion de Recuperación de Cartera (trimestral), encontrado variaciones significativas en los meses de abril y mayo así:</p> <p>ICV 2022.png (6 KB)</p> 	Se recomienda a la Dirección de Cobranza continuar con el desarrollo de actividades que eviten el deterioro de la cartera y evaluar la formulación de nuevas estrategias que mitiguen el aumento del Índice de Cartera Vencida, toda vez

<ul style="list-style-type: none"> Proceso M4-2 		<p>De acuerdo con lo anterior, la Dirección de Cobranza señala que el deterioro de la cartera corresponde al comportamiento de pago de obligaciones que tenían auxilio COVID hasta el mes de febrero de 2022; en consecuencia el ICETEX ha realizado distintas gestiones de cobro tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> Generación de pieza gráfica difundida a través de redes sociales y notificaciones masivas desde los operadores, Envío de comunicaciones indicando la finalización del AUXILIO otorgado e invitando a acogerse al alivio de suspensión de pagos. Gestión de cobro preventivo con el envío de mensajes 7 Días antes de fecha límite de pago y al vencimiento, entre otras gestiones realizadas. <p>Así mismo, la Dirección de Cobranza indica que el deterioro de cartera ha sido objeto de análisis y seguimiento con la Alta Dirección en los Comités Riesgo de Crédito y sesiones de la Junta Directiva.</p>	<p>que, en las próximas mediciones trimestrales del indicador operativo del proceso, es susceptible de incumplir las metas (trimestre II: 10,42%, trimestre III: 10,71% y trimestre IV: 9,14%).</p>
<p>Gestión de riesgos no financieros</p> <ul style="list-style-type: none"> Procedimiento 	<p>Observación</p>	<p>Se efectuó verificación al diseño y efectividad de los controles determinados en el Mapa de Riesgo Operacional del proceso de Gestión de Recuperación de Cartera, en donde se calificaron los determinadores de tipo de control, aplicación, documentación, automatización, efectividad y mitigación de los riesgos; evidenciando que 13 controles se encuentran calificados como parcialmente adecuados en su diseño y 4 con deficiencias en su efectividad, de conformidad con los criterios establecidos en el Capítulo XXIII Reglas relativas a la Administración del Riesgo Operacional de la Circular Básica Contable y Financiera (C. E. 100 de 1995).</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, se evidenció lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Los controles "C45_Verificación de información" y "C38_Seguimiento" de la causa "R31_Asignación errada de obligaciones para la gestión de cobranza", no son efectivos, debido a la materialización de los siguientes eventos de riesgos: 2824, 2834, 2838, 2840, 2843, 2844, 2877, 2882, 2884 y 2891. Se encontraron 11 eventos de riesgo asociados al proceso, de los cuales uno (1) no presenta plan de acción ya que su reporte es reciente, los otros diez (10) si registran planes de acción; sin embargo, se evidencia que los mismos están enfocados a la corrección de la situación presentada y no a la implementación de acciones de fondo que mitiguen la recurrencia de los eventos relacionados con el riesgo "R31-Asignación errada de obligaciones para la gestión de cobranza" y la Causa "CA525- Falta de oportunidad en la aplicación de los pagos por retención salarial". <p>Al respecto, la Dirección de Cobranza manifiesta lo siguiente: "se desarrolló al interior del área una herramienta llamada consola de pagos, la cual consulta en acces el boletín de Tesorería y la base de datos de retención de ingresos, como dato de ingreso se debe digitar el número de radicado al cual corresponde a la retención que registra pago y la aplicación trae de manera automática los datos del crédito como el número de cedula del titular, la referencia y el valor solicitado de la retención, mitigando el error humano." y otras actividades desarrolladas desde el mes de abril de 2022.</p> <p>Sin embargo, al revisar los eventos de riesgos materializados en los meses de mayo a junio de 2022, se evidencia la recurrencia en la materialización de eventos relacionados con errores en la aplicación de pagos como se observó en los siguientes casos registrados en el aplicativo VIGIA: 2902, 2903, 2927, 2930 y 2931</p>	<p>Se recomienda a la Dirección de Cobranza, implementar y documentar controles adicionales, de tal manera que se mitigue la materialización de eventos relacionados con el riesgo "R31-Asignación errada de obligaciones para la gestión de cobranza" y la Causa "CA525- Falta de oportunidad en la aplicación de los pagos por retención salarial", teniendo en cuenta que los actuales controles no han sido efectivos ni suficientes.</p>

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA (aplica para sistemas de gestión)

Firmas	Nombre	Cargo	Fecha
Auditor	Adrian Felipe Agudelo Sanchez	PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI	2022-07-05 15:09:06
Aprobador	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2022-07-06 13:13:03
Aprobador	Carlos Javier Rodríguez Ordoñez	JEFE DE OFICINA OCI	2022-07-06 13:41:26