

<b>TIPO DE AUDITORÍA</b>	Auditoría SCI
<b>FECHA DEL INFORME</b>	2022-11-10
<b>FECHA DE LA AUDITORÍA</b>	2022-09-22
<b>Lugar</b>	

## LÍDER DE PROCESO

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Lucio Mariano Navarro Troncoso - COORDINADOR GRUPO CRÉDITO

## COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Lucio Mariano Navarro Troncoso - COORDINADOR GRUPO CRÉDITO

Sandra Milena Alvis Castro - CONTRATISTA VCC

**Colaboradores adicionales**

## EQUIPO AUDITOR

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Harvey Moreno Garcia - PROFESIONAL ESPECIALIZADO OCI

<b>PROCESOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Otorgamiento de crédito</li> <li>Administración de la cartera</li> </ul>
<b>PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR</b>	Alianzas (Otorgamiento de Crédito)
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORÍA</b>	Verificar el cumplimiento de las Guías de trámites sobre las Alianzas Estratégicas con respecto a la Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas.
<b>ALCANCE</b>	Evaluar la aplicabilidad de las Guías del proceso de Alianzas de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de septiembre de 2022.
<b>CRITERIOS</b>	<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 el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno - MECI a través del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.</p> <p>Reglamento de Crédito.</p> <p>Guía Operativa para la revisión de las bases de datos presentadas a comité.</p> <p>Guía solicitudes de crédito con inconsistencia en la información.</p> <p>Caracterización de procesos y procedimientos del Icetex.</p>
<b>FORTALEZAS</b>	

**HALLAZGOS**

<b>CRITERIO DE AUDITORÍA</b>	<b>TIPO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>
<b>Otorgamiento de Crédito</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Condiciones Líneas de Crédito ICETEX</li> </ul>	Observación	<p>Esta auditoría pudo observar que se presentaron adjudicaciones de beneficiarios de las alianzas que fueron aprobadas, legalizadas y giradas a instituciones de educación superior no registradas en el SNIES (Sistema Nacional de Instituciones de Educación Superior) del Ministerio de Educación Nacional, como, por ejemplo: Keren Nathali Segura Cuellar ID 5992102; Jennifer Camila Luna Robles ID. 6215593, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Crédito del ICETEX.</p> <p>Durante la auditoría se observó que el calendario publicado en la página web de la entidad en el link: Créditos / Alianzas / Calendario de la Convocatoria 2022 2 presenta las siguientes falencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las fechas de inscripción no se encuentran publicadas para cada una de las alianzas.</li> <li>El link "Calendario Convocatoria" no es claro en las fechas para los ciudadanos que quieran aplicar a las alianzas.</li> <li>El cierre de formularios de inscripción no se está cumpliendo, dado que se realizaron inscripciones a créditos de algunas alianzas como, por ejemplo: Distrito Turístico y Cultural de Cartagena y Gobernación de Cundinamarca 4 por una opción de vida del periodo 2022 2 fuera del tiempo establecido.</li> </ul> <p>De otra parte, se observó que, una vez validada la base de las alianzas, la información se presenta por separado para cada una de las alianzas, es decir no se tiene una base de datos consolidada con toda la población objeto.</p>	<p>Se recomienda a la Coordinación de Crédito realizar el cruce de los datos de aprobaciones cuya Institución no se encuentra registrada en el SNIES (Sistema Nacional de Instituciones de Educación Superior), con el objeto de verificar el impacto y las acciones de esta observación.</p> <p>Igualmente, esta Oficina recomienda tener una base de datos separada e identificada de las alianzas donde se permita evidenciar: el número de beneficiarios, el estado, los desembolsos.</p> <p>De otra parte, se recomienda realizar el plan de trabajo que lleven en el corto plazo a las subsanaciones de las inconsistencias presentadas en las legalizaciones 2022 2.</p>

<p><b>Aplicación de condonaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Procedimiento</li> </ul>	<p>Observación</p>	<p>En revisión efectuada a 5.724 registros escalados al área funcional, tipificados como condonaciones y sub tipificados como Alianzas, se aplicó un filtro según el estado vencido y se obtuvieron 33 casos de tipo trámite, evidenciando las siguientes situaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se encontraron 33 casos con un vencimiento entre 61 y 102 días hábiles para emitir la respuesta al peticionario.</li> <li>2. Se encontraron 27 casos represados en el área misional con una duración desde el inicio hasta la finalización del escalamiento entre 30 a 70 días hábiles.</li> <li>3. Se encontraron 22 casos con retraso en la respuesta a los peticionarios entre 2 a 49 días.</li> </ol> <p>Lo anterior, se genera por debilidades con la atención y solución de trámites en el área misional.</p>	<p>Se recomienda a la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza por ser un tema recurrente de vencimientos plantear estrategias efectivas transversales y suficientes que mejoren de manera definitiva los tiempos de respuesta a las PQRSD.</p>
<p><b>Liquidación de contrato, convenio u orden de compra o servicio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Procedimiento</li> </ul>	<p>Observación</p>	<p>Mediante muestreo se efectuó verificación de los soportes documentales correspondientes a las gestiones y estado actual de 23 alianzas de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza en proceso de liquidación, evidenciándose lo siguiente:</p> <p>Se observó que para la Alianza 190144 Municipio de San Gil se realizó el Acta de liquidación el día 5 de mayo de 2021 por parte de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, pero al revisar el estado contable no se evidencia el registro contable del disponible, igualmente, el convenio finalizaba el 6 de noviembre de 2018 y solamente hasta el 5 de mayo de 2021 fue liquidado, pasando casi 3 años desde su finalización.</p> <p>Para la alianza 121813 Licenciaturas 830-2013 se observó que el Ministerio de Educación Nacional envió oficio a la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza el 10 de junio de 2014 con número de radicado 2014EE42709 en el que se fijó un plazo máximo de 5 días hábiles a partir del recibido para que se adelantará la liquidación por las dos partes, pero cumplido el término otorgado por el Ministerio de Educación Nacional para adelantar la liquidación de manera bilateral, la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza no dio respuesta al requerimiento, por lo que facultó al Ministerio de Educación Nacional para adelantar la liquidación unilateral, igualmente, se observa, en el estado contable de la Alianza al 31 de octubre de 2022, que tiene reintegros de rendimientos por valor de \$905.864.614 los cuales no han sido reportados.</p> <p>Para la Alianza 190113 Distrito Especial Industrial y Portuario de Barranquilla, se observa que con respecto a la Cláusula Segunda del Acta de Liquidación, los saldos reportados al 31 de diciembre de 2020 en dicha Acta no concuerdan en algunas cuentas, como por ejemplo: Gastos de Administración en Acta es de \$190.813.885,55 mientras que en el aplicativo contable Apoteosys es de \$171.305.506, presentando una diferencia de \$19.508.379,55.</p> <p>Para la Alianza 190149 Municipio de Yumbo, se observó que los saldos reportados al 20 de noviembre de 2020 en el Acta de liquidación, no concuerdan en algunas cuentas, como por ejemplo: Rendimientos Financieros reportados son de \$154.756.856,63 mientras que el estado contable generado por la aplicación contable Apoteosys para el mismo período es de \$155.474.471, presentando una diferencia de \$717.617,37.</p> <p>Para la Alianza 190121 Municipio de Guachené, se observó que, para realizar la liquidación, la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza generó un estado contable al 31 de mayo de 2016, pero este fue enviado al constituyente hasta el 9 de agosto del mismo año, pasando más de dos meses, igualmente, en el Acta de liquidación, el saldo de los gastos de administración fue de \$16.471.860, mientras que en el aplicativo contable Apoteosys es de \$14.609.857, presentando una diferencia de \$1.862.003.</p> <p>Igualmente, esta auditoría observó que las Alianzas administradas por la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza no se liquidan dentro de los términos previstos.</p>	<p>Se recomienda a la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza analizar las observaciones presentadas y verificar el estado de cada una de las Alianzas susceptibles de liquidación, con el fin de identificar su estado real, documentar de forma adecuada las gestiones adelantadas y establecer mecanismos para el cumplimiento de las actividades requeridas dentro de los términos establecidos en el proceso y/o procedimiento.</p> <p>Igualmente, se recomienda dar cumplimiento con los tiempos establecidos en las liquidaciones de las alianzas y en los valores reportados tanto en las actas como en el aplicativo contable de la entidad Apoteosys.</p> <p>De otra parte, se recomienda a la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza dar respuesta a los constituyentes de las Alianzas en los tiempos estipulados por estos, con el fin de no facultarlos a realizar unilateralmente las liquidaciones de las Alianzas.</p> <p>De igual forma, establecer un plan de trabajo que permita a la entidad conocer de manera precisa los estados contables de los saldos, reintegros y rendimientos de cada una de las alianzas.</p>
<p><b>Peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRS)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Procedimiento</li> </ul>	<p>Observación</p>	<p>En revisión efectuada a 6.224 registros escalados al área funcional, tipificados como condonaciones, garantías, solicitud de producto, renovación, modificaciones en el crédito, paso al cobro, legalización, servicio al usuario, gestión de recuperación de cartera, información de producto, reporte centrales de riesgo, suspensión paso al cobro y fallas en formularios, en estos se aplicó un filtrado según el estado vencido y se obtuvieron 254 casos de tipo PQRS (Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias), 186 Trámites y 304 OPAS (Otros procesos administrativos) evidenciando las siguientes situaciones:</p> <p>PQRS (Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se encontraron 254 casos con un vencimiento entre 31 a 67 días hábiles para emitir una respuesta al peticionario.</li> <li>2. Se encontraron 149 casos con demora en el área misional en la etapa de escalamiento con una duración entre 20 a 55 días hábiles.</li> <li>3. Se encontraron 121 casos con rezago en la respuesta al peticionario una vez finalizado el escalamiento con una duración entre 5 y 60 días hábiles.</li> <li>4. Se encontraron 88 casos subtipificados como "Renovación" vencidos, evidenciando recurrencia en los casos y debilidades en el proceso.</li> </ol> <p>TRÁMITES</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Se encontraron 186 casos con un vencimiento entre 61 a 138 días calendario para emitir una respuesta al peticionario.</li> <li>6. Se encontraron 163 casos con demora en el área misional en la etapa de escalamiento con una duración entre 24 a 102 días</li> </ol>	<p>Se recomienda a la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza por ser un tema recurrente de vencimientos, plantear estrategias efectivas transversales y suficientes que mejoren de manera definitiva los tiempos de respuesta a las PQRS (Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias), trámites y OPAS (Otros procesos</p>

		<p>calendario.</p> <p>7. Se encontraron 186 casos con rezago en la respuesta al peticionario una vez finalizado el escalonamiento con una duración entre 4 y 54 días calendario.</p> <p>8. Se encontraron 185 casos subtipificados como "Condonación de fondos en administración – fondos nación" vencidos, evidenciando recurrencia en los casos y debilidades en el proceso.</p> <p>OPAS (Otros Procesos Administrativos)</p> <p>9. Se encontraron 304 casos con un vencimiento entre 61 a 266 días calendario para emitir una respuesta al peticionario.</p> <p>10. Se encontraron 215 casos con demora en el área misional en la etapa de escalamiento con una duración entre 20 a 174 días hábiles.</p> <p>11. Se encontraron 297 casos con rezago en la respuesta al peticionario una vez finalizado el escalonamiento con una duración entre 15 y 208 días calendario.</p> <p>12. Se encontraron 252 casos subtipificados como "Devolución de garantías" vencidos, evidenciando recurrencia en los casos y debilidades en el proceso.</p> <p>Lo anterior, se genera por debilidades con la atención y solución de tramites en el área misional.</p>	<p>administrativos) escaladas al área misional, igualmente fortalecer los controles existentes.</p>
<p><b>Gestión de riesgos no financieros</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento</li> </ul>	<p>Observación</p>	<p>Para la presente auditoría, la cual comprende los meses de enero a septiembre de 2022 no se han materializados eventos de Riesgos, según lo evidenciado en el reporte del aplicativo Vigia administrado por la Oficina de Riesgos.</p> <p>Así mismo, no se evidencian riesgos, caucas y controles asociados con la liquidación de Alianzas, actividad liderada por la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza.</p> <p>Igualmente, no se observó el procedimiento o guía de las liquidaciones de las Alianzas administradas por la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza en el sistema de calidad In Process; no obstante, en la prueba de recorrido realizada con la Coordinación del Grupo de Crédito, se observó que actualmente se encuentra en construcción la guía para liquidación de las alianzas.</p>	<p>Se recomienda a la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza con la asesoría de la Oficina de Riesgos revisar de forma transversal el procedimiento, de tal modo que, se identifiquen los potenciales riesgos asociados con la liquidación de las alianzas y se determinen los controles necesarios para evitar la materialización de eventos de riesgo.</p> <p>Así mismo, se recomienda a la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación culminar con la elaboración de la guía sobre la liquidación de las alianzas y socializarla al interior de la entidad a través del aplicativo In Process.</p>

**CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA (aplica para sistemas de gestión)**

Firmas	Nombre	Cargo	Fecha
<b>Aprobador</b>	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	
<b>Aprobador</b>	Carlos Javier Rodríguez Ordoñez	JEFE DE OFICINA OCI	
<b>Auditor</b>	Harvey Moreno Garcia	PROFESIONAL ESPECIALIZADO OCI	2022-12-16 15:39:48