

RESUMEN EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

SUCURSAL CALI

A LOS PROCESOS DE:

Comercialización de Inmuebles y Normalización de Cartera

(Cumplimiento de las políticas internas para la Comercialización y Administración de Inmuebles, Normalización de Cartera, Prevención del Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo (LA/FT); artículos 12 y 14 del Decreto 047 de 2014)

Gestión Financiera y Contable

(Manejo del disponible, caja menor y caja fuerte)

Control Social y Participación Ciudadana

(Verificación de la publicación de la información financiera y contractual en las carteleras electrónicas de la entidad, Ley 190 de 1995 y 734 de 2002; Políticas Públicas e institucionales de Atención al Ciudadano, Leyes 1437 y 1474 de 2011; traslado de queja realizado el 28 de enero de 2014 por la Vicepresidencia de Inmuebles, originada en la sucursal Cali).



AUDITORÍA INTERNA

Bogotá, noviembre 13 de 2014



Certificado No. SC 6502-1

1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el Sistema de Control Interno en la Sucursal Cali, determinando la existencia de los registros del sistema y el cumplimiento de las directrices institucionales y públicas.

2. ALCANCE

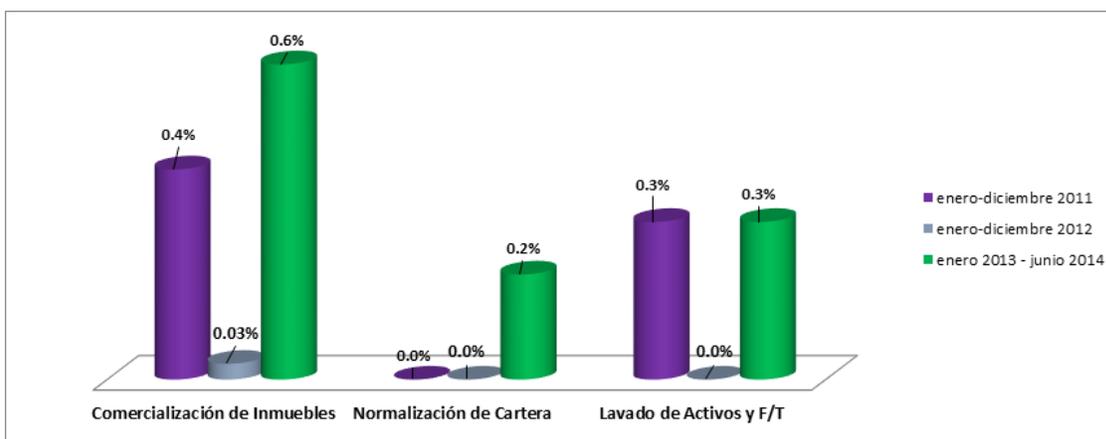
El alcance incluyó la evaluación de los procesos de Comercialización de Inmuebles (44 inmuebles vendidos), que corresponden al 100% de las ventas de inmuebles en la Sucursal realizadas durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2013 al 30 de junio de 2014, de los cuales cuatro (4) inmuebles fueron aprobados de acuerdo con sus atribuciones por el Comité de Presidencia; veintitrés (23) inmuebles en el Comité de Vicepresidencia de Inmuebles, y diecisiete (17) inmuebles en el Comité de la Sucursal Cali.

Se seleccionaron 213 acuerdos de pago que corresponden al 83% en valor de las aprobaciones realizadas por los comités de cartera de la sucursal (3.322 millones de 3.898 millones), y al 61% en número de los acuerdos aprobados en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2013 al 30 de junio de 2014.

De la misma manera, se evaluó el 100% de las Solicitudes, Quejas y Reclamos (PQR's), donde 61 fueron registradas en el aplicativo "TMS" de la Sucursal Cali, y 6 fueron registradas en el aplicativo Zeus, para el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2013 al 31 de marzo de 2014.

La evaluación de la normatividad vigente se realizó desde su emisión original, incluyendo sus modificaciones y/o actualizaciones realizadas posteriormente.

3. CONCLUSIONES



3.1 Evaluación del cumplimiento de las políticas internas para el Proceso de Comercialización de Inmuebles.

El proceso de Comercialización de Inmuebles de la Sucursal Cali, cumple con los mecanismos de control establecidos en la normatividad interna y en especial en la Circular Normativa No 69. No obstante, los hallazgos evidenciados se relacionan en tres casos con la firma extemporánea de la promesa de compraventa; en nueve casos el sobre de radicación de la oferta no contaba con toda la información requerida; en un caso no se evidenció el anexo No 2 (registro de apertura de urna); en tres casos se evidenciaron discrepancias en los registros de los negocios auditados (la fecha del acta de apertura de urna es anterior a la fecha de radicación de una de las ofertas registradas allí; la cédula de ciudadanía registrada en la promesa de compraventa difiere con la cédula del cliente; la carta de respuesta al cliente señala que la aprobación se dio en una fecha distinta a la real, y el año registrado para el recibo de tres ofertas de un inmueble, difiere del año del acta de apertura de urna).

Las excepciones evidenciadas en el presente ejercicio alcanzaron un **0.6%**, indicador que presenta un leve aumento comparado con el **0.03%** obtenido en la auditoría realizada para el periodo comprendido entre el 1º de enero al 31 de diciembre de 2012.

3.2 Proceso de Normalización de Cartera

En la verificación del cumplimiento de las políticas de normalización de cartera, establecidas en la Circular Normativa No 100, se concluye que el proceso de Normalización de Cartera de la Sucursal cumple con las políticas establecidas en la citada normativa. No obstante, se evidenciaron excepciones relacionadas en doce casos con la ausencia del anexo denominado “Acuerdo de Pago” para las obligaciones originadas en el Fondo Nacional de Garantías (FNG), y en ocho casos la fecha del Comité indicada en la comunicación de aprobación difiere de la registrada en el aplicativo Cobra; esta última situación fue advertida a la Gerencia de Cobranza y a la fecha ya se encuentra subsanado el hallazgo, por lo que no pondera dentro de las excepciones de la Sucursal.

La Sucursal incrementó levemente su nivel de excepciones al **0.2%** comparado con el **0%** resultado obtenido en la auditoría realizada en el periodo de 1º de enero al 31 de diciembre de 2012.

3.3 Verificación del cumplimiento de las Políticas de Prevención de Lavado de Activos y/o Financiación del terrorismo (LA/FT) en la Sucursal Cali.

Se evidenció el cumplimiento en la Sucursal de las políticas internas de Prevención de Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo (LA/FT); la sucursal aumentó levemente el nivel de excepciones frente a la auditoría previa al pasar del **0%**



Certificado No. SC 6502-1

Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co
Bogotá, D.C.www.centraldeinversiones.com.co

determinado para el periodo 1º de enero al 31 de diciembre de 2012, a un **0.3%** en la presente auditoría; las excepciones evidenciadas corresponden a que en dos casos la declaración de origen de fondos se encontraba sin diligenciar completamente, es decir no presentaba el número de la cédula del cliente.

3.4 Evaluación del adecuado registro en los aplicativos de apoyo, de la información administrativa de los inmuebles y de la normalización de cartera

No se evidenciaron excepciones en la información registrada en el aplicativo Olympus, de los inmuebles comercializados y seleccionadas en la muestra; para el caso de las obligaciones normalizadas y seleccionadas en la muestra, se evidenció una excepción frente al registro errado de la fecha de sesión del comité de aprobación en el aplicativo de apoyo.

3.5 Verificación de pagos generados por los inmuebles del inventario de la Sucursal Cali.

Una vez verificados los pagos realizados a los inmuebles del inventario a cargo de la Sucursal Cali, se evidenció que en los inmuebles verificados se cancelaron intereses de mora por valor de \$92.525.

3.6 Verificación del cumplimiento del artículo No 12 del Decreto 047 de 2014 publicación de los inmuebles transferidos a título gratuito en la página web de CISA.

Se evidenció el cumplimiento en la publicación y tiempo de permanencia de los inmuebles a los que les aplicaba la normatividad citada.

3.7 Verificación del cumplimiento del artículo No 14 del Decreto 047 de 2014, transferencia de recursos producto de la enajenación que realice CISA.

Se evidenció el cumplimiento del artículo 14 del Decreto 047 de 2014, respecto al giro y transferencia a la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional por \$2.804.093.422, de recursos correspondientes a la venta de los inmuebles de la Sucursal seleccionados en la muestra, para los seis inmuebles escriturados y cuya comisión recibida por CISA por este mismo concepto fue de \$1.628.884.395 incluido IVA.



Certificado No. SC 6502-1

3.8 Verificación del cumplimiento de las políticas de manejo de disponible y Control Social en la Sucursal

Se evidenció el cumplimiento de los lineamientos internos para el manejo de la caja menor y caja fuerte en la Sucursal, así como la publicación de la información financiera, contractual y de Atención al Ciudadano de la Entidad, en las carteleras electrónicas de la dependencia.

3.9 Verificación del Cumplimiento de las políticas internas y públicas del Sistema de Solicitudes, Quejas y Reclamos en la Sucursal Cali.

Se evidenció el cumplimiento en la Sucursal de las políticas internas para dar respuesta a los Derechos de Petición, Solicitudes, Quejas y Reclamos, establecidos en la Circular Normativa No 005; no obstante, se evidenció que en dos (2) casos, no se asoció la respuesta dada al cliente en el aplicativo de Pqr's, y en veinte casos (20) la clasificación dada a las Pqr's y relacionada con el medio de recibo de la misma no corresponde a esta.

Se incrementó el nivel de excepciones en la atención de las peticiones, quejas y reclamos de la Sucursal Cali, al pasar de un **1%** determinado en el periodo comprendido entre el 1º de enero al 31 de diciembre de 2012, a un **9%** determinado para el periodo evaluado.

3.10 Traslado de queja realizado el 28 de enero de 2014 por la Vicepresidencia de Inmuebles, originada en la sucursal Cali.

Como se indicó en el análisis del caso detallado en el Informe Definitivo de Auditoría de la Sucursal, este despacho considera que la denuncia en cuestión carece de fundamentos o evidencias que permitan concluir objetivamente la existencia de prácticas contrarias a los valores corporativos de CISA, así como de hechos presuntamente vinculados a la corrupción pública o privada definidos así en la Ley 1474 de 2011.

3.11 Sub Comité del Sistema de Control Interno de la Sucursal

El 15 de agosto de 2014, sesionó el Sub Comité del Sistema de Control Interno en la Sucursal Cali, de conformidad con lo establecido en el Comité Coordinación del Sistema de Control Interno en su sesión del 20 de enero de 2010.

4. RECOMENDACIONES

Proceso de Comercialización de Inmuebles

Es necesario que los documentos que son dirigidos a los clientes en los que se informa de las decisiones institucionales, así como los demás que contienen información relacionada con el trámite de las operaciones gestionadas, sean congruentes con los demás registros del negocio evitando discrepancias presentes o futuras en los términos de las negociaciones, o en los soportes documentales de las aprobaciones.

Cumplimiento de las políticas internas y públicas del Sistema de Solicitudes, Quejas y Reclamos en la Sucursal Cali

Es necesario que el Proceso de Servicio Integral al Usuario, se asegure que las instrucciones impartidas a las diferentes dependencias de la entidad y responsables de recibir y radicar Pqr's, han sido atendidas por la totalidad de los usuarios con el propósito de evitar errores de interpretación en los procedimientos o clasificaciones como los detallados en el numeral **3.9** del presente informe.

5. FIRMAS

GIOVANNI SOTO CAGUA
AUDITOR INTERNO

ZULMA J. CRISTANCHO JAIMES
ANALISTA AUDITORÍA INTERNA

MARIA MÓNICA PINEDA
ANALISTA DE AUDITORÍA INTERNA



Certificado No. SC 6502-1