



**MinHacienda**  
Ministerio de Hacienda  
y Crédito Público

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

**INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA SUCURSAL BARRANQUILLA**  
**Abril de 2014 a abril de 2015**  
**Septiembre 22 de 2015**

**Central de Inversiones S.A. – CISA**



# Objetivo General

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

# Objetivos Específicos

- Evaluar el cumplimiento de las políticas internas para los procesos de Normalización de Cartera y Comercialización de Inmuebles.
- Evaluar el cumplimiento de las políticas internas para la aplicación de pagos de las normalizaciones de cartera gestionadas en la sucursal.
- Evaluar el cumplimiento de la normativa externa e interna frente al reporte y actualización en centrales de riesgo de los clientes de la cartera gestionada en la Sucursal.
- Evaluación del adecuado registro en los aplicativos de apoyo de la información administrativa de los inmuebles y de las operaciones de normalización de cartera.

# Objetivos Específicos

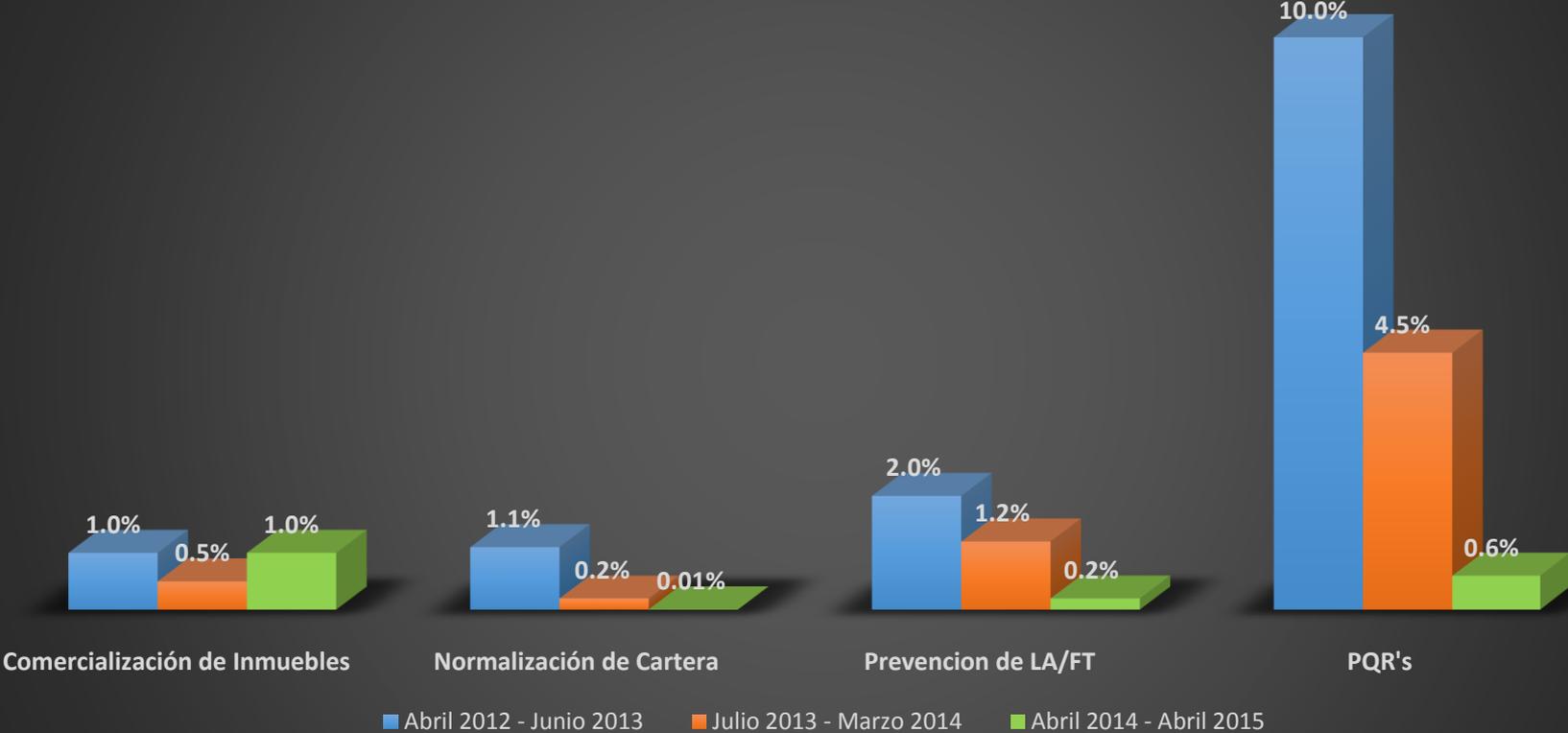
- Evaluación de la eficiencia en la administración de los inmuebles de la entidad (oportunidad en los pagos de administración, mantenimiento, y saneamiento administrativo de los inmuebles del inventario).
- Verificar en la Sucursal la aplicación de los controles implementados por la organización, para prevenir el Lavado de Activos y/o la Financiación del Terrorismo (LA/FT).
- Verificar el cumplimiento en la Sucursal de las directrices establecidas en la Circular Normativa No 005, para dar respuesta a los Derechos de Petición, Solicitudes, Quejas y Reclamos de los Clientes, en desarrollo de las Leyes 1437 y 1474 de 2011.
- Evaluación del Sistema de Control Interno en la Sucursal frente a la celebración de ordenes de servicio.

- El alcance incluyó la evaluación de los procesos de Comercialización de Inmuebles (17 inmuebles vendidos), que corresponden al 100% de las ventas de inmuebles en la Sucursal realizadas durante el periodo comprendido entre el 1 de abril de 2014 al 30 de abril de 2015, de los cuales dos (2) inmuebles fueron aprobados de acuerdo con sus atribuciones por el Comité de Presidencia; ocho (8) inmuebles en el Comité de Vicepresidencia de Inmuebles, y siete (7) inmuebles en el Comité de la Sucursal Barranquilla.
- Se seleccionaron 156 acuerdos de pago que corresponden al 58% en valor de las aprobaciones realizadas por los comités de cartera de la sucursal (3.661. millones de 6.331 millones), y al 47% en número de los acuerdos aprobados en el periodo comprendido entre el 1 de abril de 2014 al 30 de abril de 2015.
- Se evaluó el 100% (320) de las Solicitudes, Quejas y Reclamos registradas en el aplicativo Zeus, para el periodo comprendido entre el 1 de abril de 2014 al 30 de abril de 2015.
- Se evaluaron once órdenes de servicio suscritas en la Sucursal correspondientes al 100% del universo.
- La evaluación de la normatividad vigente se realizó desde su emisión original, incluyendo sus modificaciones y/o actualizaciones realizadas posteriormente.

La Sucursal Barranquilla cumplió con las políticas establecidas en la normatividad interna para el periodo verificado y en los siguientes procesos:

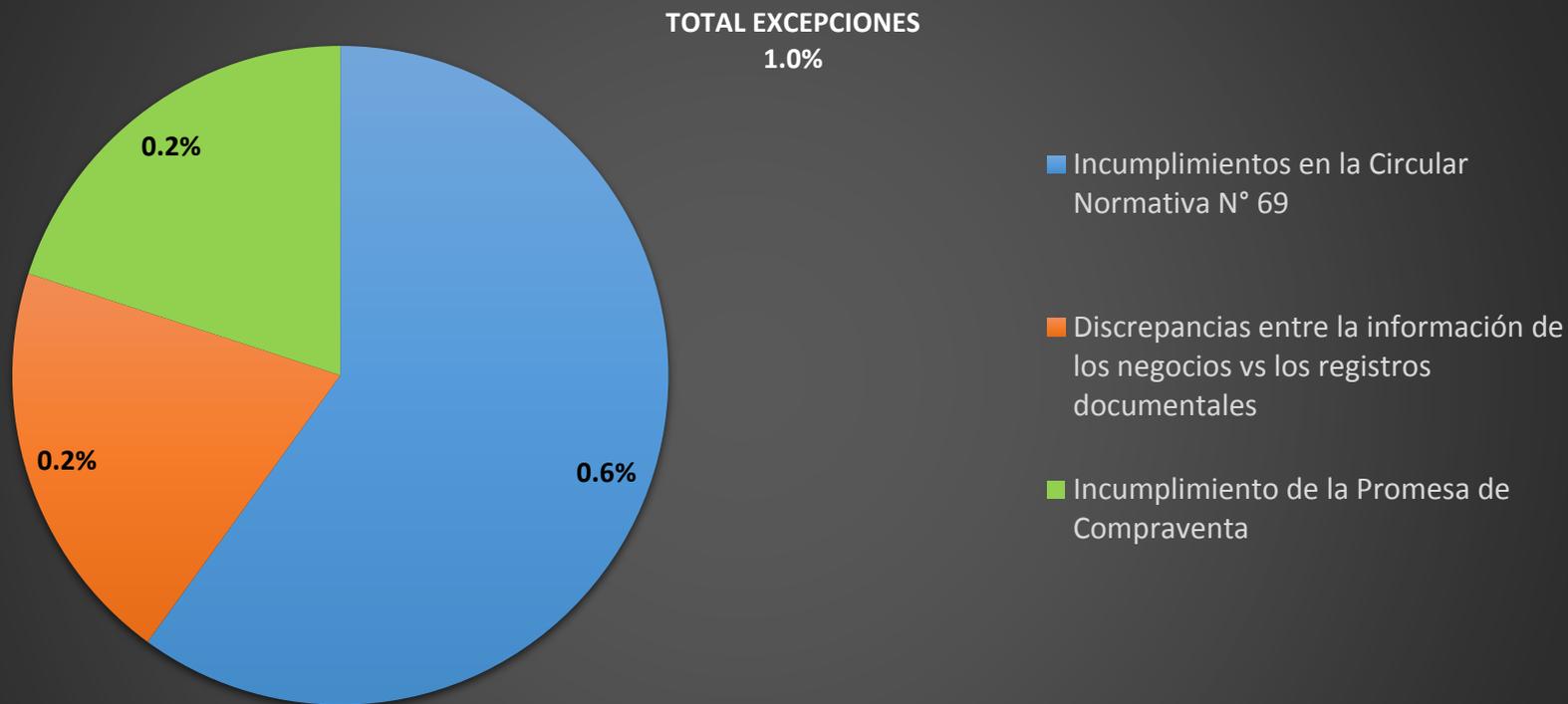
- Comercialización de Inmuebles – Circular Normativa N° 69
- Normalización de Cartera – Circular Normativa N° 100.
- Gestión Operativa – Circular Normativa N° 29
- Prevención del Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo – Circular Normativa N° 71.
- Servicio Integral al Usuario en la sucursal conforme a las directrices establecidas en la Circular Normativa No 005 y de las Leyes 1437 y 1474 de 2011.
- Circular Normativa No 44 en la gestión y suscripción de órdenes de servicio.

# Nivel de Excepciones de la Sucursal Barranquilla Comparado con las Auditorías de Gestión Previas



# Excepciones en el Proceso de Comercialización de Inmuebles Sucursal Barranquilla (periodo abril 2014 – abril de 2015)

8



# Gastos originados por extemporaneidades, sanciones o reconexiones en la administración de inmuebles del inventario de la Sucursal

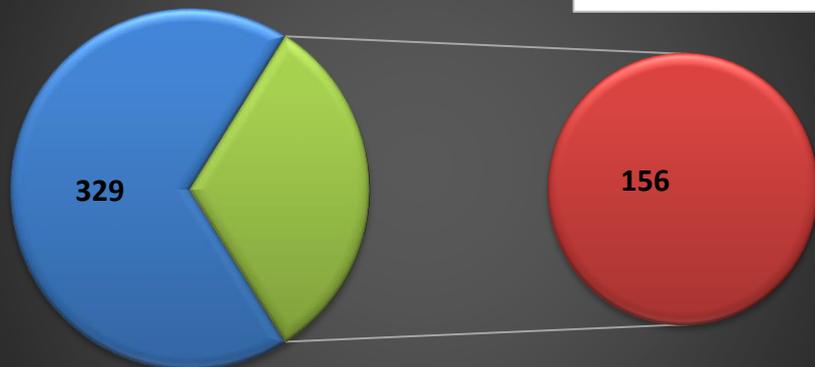


# Universo y selección de Muestra en Normalización de Cartera en la Sucursal Barranquilla

10

## Muestra en Cantidad

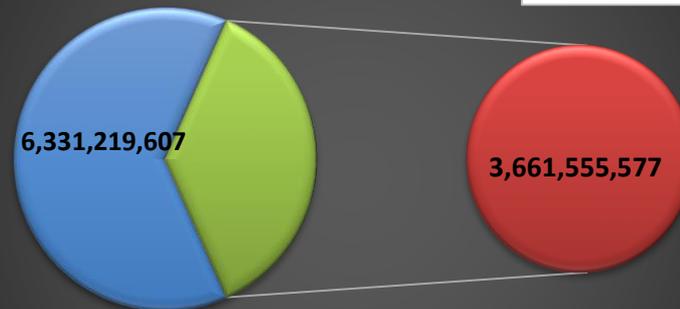
Total selección **47%**



- Valor de Obligaciones Normalizadas en la Sucursal
- Muestra de Auditoría

## Muestra en Valor

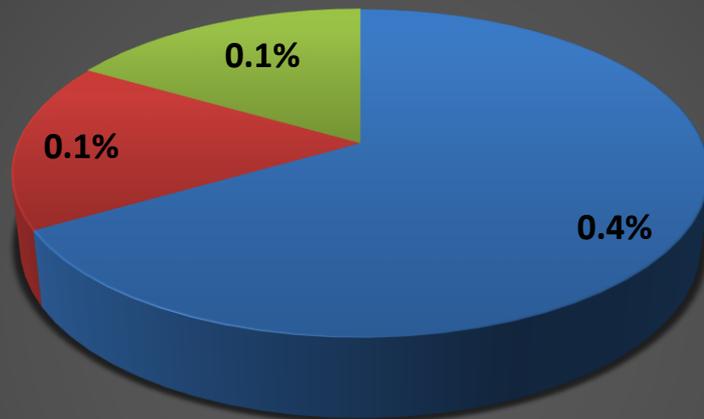
Total selección **58%**



- Valor de Obligaciones Normalizadas en la Sucursal
- Muestra de Auditoría

# Excepciones en Sistema de solicitudes, quejas y reclamos (PQR'S) en la Sucursal Barranquilla

11



■ No se evidenció la fecha de entrega la respuesta al cliente

■ Tipificación errada

■ La respuesta parcial excede el tiempo establecido en la Circular

Anexo N° 5



# Políticas Internas para la Aplicación de Pagos

12

En la verificación realizada a la oportuna aplicación de pagos, no se evidenciaron excepciones en la muestra seleccionada

# Informe de Auditoría de Gestión realizada a la Sucursal Barranquilla (periodo abril 2014 – abril 2015)

13

## ÓRDENES DE SERVICIO TRAMITADAS EN LA SUCURSAL

Observación	Cantidad	Orden de servicio
La consulta de antecedentes fiscales tiene errado el NIT del contratista.	1	OS-034-2014
La consulta World Check se hizo del Hotel Sonesta y no de la sociedad con quien se suscribió la orden de servicios (Hoteles Vía del Mar S.A.S); no se evidenció consulta de responsables fiscales de la Representante Legal Ana María Azicri Gómez	1	OS -030-2014

# ANEXOS

# Anexo N° 1

15

No	PROCESO DE ADMINISTRACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE INMUEBLES			Comentario Auditoría Interna
	Excepción	Cantidad	Comentario Sucursal Barranquilla	
1	Condiciones Administrativas y técnicas reportadas en aplicativo pero no en la comunicación de adjudicación y en la promesa de compraventa( diferencia de áreas); (18540).	1	18540: Por ser CISA comunero minoritario, no le correspondía realizar el saneamiento por diferencia de áreas; adicionalmente, la diferencia era de 3 m2, lo cual tampoco ameritaba realizar el trámite. Por otro lado, el mismo cliente era el comunero mayoritario. El comentario de la Auditoría Interna no es acorde con la Excepción planteada. El tema se refiere a una condición administrativa y técnica NO jurídica. En la Circular 69 no hay ninguna instrucción que diga que lo realizado no se podía hacer.	De acuerdo con el numeral 4.2.1 " <i>Consideraciones jurídicas del inmueble a ofertar</i> " de la Circular Normativa 69 establece "...que el inmueble se encuentre saneado y en caso contrario, deberá dar a conocer a los oferentes dichas limitaciones, para que estos, declaren ante CISA que conocen y aceptan cualquier afectación o gravamen que recaiga sobre el inmueble".  "Todas estas observaciones o restricciones que se encuentren publicadas en la página web, igualmente deben quedar plasmadas en la correspondiente carta de adjudicación, en la promesa de compraventa y en la escritura pública de compraventa, según sea el caso"
2	La oferta no se presentó en comité en la oportunidad establecida en la circular. (17101).	1	La puja inició el día 21/01/15. Se cerró el 27/01/15. Se activó puja cerrada el 28/01/15. El 29/01/15 se corrió la ficha. El comité se realizó a los 2 días hábiles siguientes, o sea el 02/02/15	De acuerdo con el numeral 4.3.4.1 " <i>Condiciones Generales</i> " de la Circular Normativa 69 establece "Se realizará el comité de Sucursal, a más tardar dentro de los dos días hábiles después que finalice un proceso de puja para evaluar la ofertas, salvo en aquellos casos en donde se requiera u mayor término para subsanar por parte del cliente la información requerida por CISA". La puja se activó el día miércoles 21 de enero de 2015 y finalizó el día martes 27 de enero de 2015, se realizó puja cerrada el día miércoles 28 de enero de 2015, por lo tanto el comité debió realizarse dentro de los dos siguientes días hábiles, correspondientes a los días 29 o 30 de enero de 2015.
3	El sobre de radicación de oferta no indica la hora de radicación. (18574)	1		De acuerdo con el numeral 4.3.4.2 " <i>Presentación de Ofertas y Documentación Requerida</i> " de la Circular Normativa 69 establece " <i>El front de Servicio Integral al Usuario o quien haga sus veces recibirá la oferta en sobre cerrado, radicándola con fechador y registrándola en el anexo "Formato de Registro de Ofertas Recibidas". "El criterio para determinar la presentación oportuna de la oferta, será la fecha y hora de la radicación".</i>
4	La escritura se firmó posteriormente al plazo establecido en la promesa de compraventa (18021).	1		
5	La fecha de suscripción de la promesa errada, indica año 2013. (17089)	1		

# Anexo N° 2

16

En la verificación de los pagos generados por los inmuebles del inventario de la Sucursal Barranquilla en el periodo de evaluación, se evidenció que en algunas facturas o cuentas de cobro se cancelaron recargos, reconexiones e intereses de mora, los cuales ascendieron a \$18.433.769

ID	Fecha a Nombre de CISA	Concepto	Valor	Intereses	Valor Girado
8692	21/07/2008	Energía	25,001	1,267	26,268
7902	05/12/2003	IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO	134,026	516,337	650,363
7902	05/12/2003	IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO	160,926	619,834	780,760
7902	05/12/2003	IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO	165,631	535,723	701,354
7902	05/12/2003	IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO	118,641	427,188	545,829
7902	05/12/2003	IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO	102,347	322,295	424,642
7902	05/12/2003	IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO	102,347	322,295	424,642
7902	05/12/2003	IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO	102,347	322,295	424,642
7902	05/12/2003	IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO	124,844	481,035	605,879
7902	05/12/2003	IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO	143,724	553,595	697,319
7902	05/12/2003	IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO	762,171	1,066,133	1,828,304
7902	05/12/2003	IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO	635,892	820,548	1,456,440
7902	05/12/2003	IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO	687,943	864,206	1,552,149
7902	05/12/2003	IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO	685,835	861,562	1,547,397
7902	05/12/2003	IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO	801,190	1,128,315	1,929,505
7902	05/12/2003	IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO	3,114,517	4,358,689	7,473,206
7902	05/12/2003	IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO	834,297	1,174,943	2,009,240
7902	05/12/2003	IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO	623,849	805,038	1,428,887
7902	05/12/2003	IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO	1,462,097	2,089,280	3,551,377
7902	05/12/2003	IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO	143,053	550,998	694,051
7902	05/12/2003	IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO	158,937	612,074	771,011
7902	05/12/2003	IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO	120,365	95	120,460
7902	05/12/2003	IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO	68,791	24	68,815
		TOTAL		18,433,769	



# Anexo N° 3

<b>Observación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>	<b>Cliente</b>
La comunicación de aprobación tiene fecha 6 de abril y el comité sesionó el 6 de mayo.	1	0.01%	819001523

## PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Observación	Cantidad	%	Cliente/ ID inmueble
Declaración de origen de fondos sin diligenciar completamente	1	0.2%	900193815

En la verificación de la atención de las Solicitudes, Quejas y Reclamos en la Sucursal Barranquilla para el periodo evaluado, se evidenció que la dependencia cumple con las políticas y procedimientos establecidos en Circular Normativa No 05. No obstante, se evidenciaron las siguientes excepciones

Observación	Número de PQR's	%
No se evidenció la fecha de entrega la respuesta al cliente	70509-70749-70801-71335-71340-71415-71437	0.4%
Tipificación errada	70769	0.1%
La respuesta parcial excede el tiempo establecido en la Circular	85482	0.1%
<b>TOTAL</b>		<b>0.6%</b>

