



## INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

### GENERALIDADES

<b>Lugar y fecha de emisión:</b>	Medellín, 04 de agosto de 2021
<b>Destinatario del informe:</b>	Subdirección Administrativa y Financiera.
<b>Nombre del informe:</b>	Auditoría de seguimiento a la relación de acreencias pendientes de pago, segundo semestre de 2020.
<b>Tipo de informe:</b>	( ) Preliminar <b>(X) Definitivo</b>
<b>Objetivo general del informe:</b>	Verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable en cuanto al saneamiento y manejo dado a los deudores morosos y a las acreencias a favor del Instituto.

### CONTEXTO

<b>Objetivo de Desarrollo Sostenible:</b>	Ciudades y comunidades sostenibles.
<b>Objetivo Estratégico Institucional:</b>	Gestionar los recursos financieros y las actividades requeridas para el desarrollo de los programas y proyectos institucionales, a través de la vinculación de actores públicos, privados, comunitarios y académicos
<b>Dimensión – Política MIPG:</b>	2ª dimensión Direccionamiento estratégico y planeación. Política Planeación institucional.
<b>Principios y valores (MIPG, Servidor Público, Institucionales):</b>	Diligencia. Orientación a resultados. Los siete (7) principios de la función administrativa, definidos en la Constitución Política de Colombia – artículo 209: Igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad. Así, como el principio de la debida diligencia; estipulado por el Instituto mediante el Acuerdo No. 8 del 16 de febrero de 2011.

### INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE – JOCI

<b>Objetivos específicos del informe (Cuando aplique):</b>	Presentación de informe semestral acreencias pendientes de pago, segundo semestre de 2020.  Brindar recomendaciones tendientes a la implementación de acciones de mejora que permitan optimizar y el recaudo de la cartera y el ingreso de recursos al Instituto.
<b>Alcance del informe:</b>	Segundo semestre de 2020.
<b>Limitación al alcance del informe (Cuando aplique):</b>	Contratista auditor sin conocimiento del Instituto y sin el tiempo suficiente para el entendimiento del funcionamiento de las diferentes áreas.  Ingreso no oportuno del auditor contratista con conocimientos financieros y contables para el apoyo de las auditorías que realiza la Oficina de Control interno.  Por los temas anteriores y los tiempos ajustados el equipo auditor decide comunicar el informe definitivo.
<b>Equipo auditor:</b>	Diego Alberto Echeverri Montoya, Profesional Universitario JOCI. Isabel Duque Benjumea, Contratista de apoyo JOCI.
<b>Muestra de auditoría:</b>	*Se revisaron las actas de reunión de comité de cartera #99,100,101 y 102, verificación saldos cuadro recaudo cartera de julio a diciembre de 2020, estudio informes de portafolio cartera hipotecaria del primer semestre de 2020, revisión de 2 (dos) actas de reunión donde se analizó





## INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

	<p>el avance en el proceso de modificaciones de acreedor hipotecario, verificación balance de prueba de prueba la 31 de diciembre de 2020, análisis del Contrato DOMINII SOFT y confrontación entre los saldos en libros y saldos de extractos bancarios de la cuenta No.00950092815.</p>
<p><b>Metodología y procedimientos aplicados:</b></p>	<p>Las pruebas de auditoría irán enfocadas en verificar el cumplimiento normativo de los criterios anteriormente descritos, así como de aquellos que surjan a medida que avance la ejecución de la auditoría.</p>
<p><b>Resumen ejecutivo:</b></p>	<p>En cumplimiento al artículo 8 de la Ley 716 de 2011, el cual contempla la necesidad de efectuar vigilancia y control al tema de las acreencias, la Oficina de Control Interno presenta el siguiente informe correspondiente al segundo semestre del año 2020:</p> <p><b>Cartera hipotecaria:</b> Bajo la supervisión de la Subdirección Jurídica se puso en marcha un plan, el cual consistía en proyectar unas minutas de modificación (escritura) de acreedores hipotecarios, de conformidad con la base de datos revisada y debidamente aprobada por el área de cartera, éstas se enviaron de forma semanal a la Notaría 16 de Medellín para su respectiva revisión e impresión. El área de vivienda nueva de la Subdirección Jurídica, contactó telefónicamente y citó a cada uno de los beneficiarios (deudores) para que acudieran a la notaría y dar el curso normal al proceso de protocolización, pagos e ingreso a registro. Es de aclarar, que por el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica (covid-19), la Notaría 16 de Medellín no estuvo prestando sus servicios al público, razón por la cual, se aplazó e interrumpió el plan de trabajo.</p> <p>De igual manera, se verificaron físicamente los expedientes que reposan en el archivo central del Instituto, allí se constataron los saldos, las consignaciones, los paz y salvos y certificaciones, con el objetivo de clasificar las obligaciones en: canceladas, saldos mínimos y las que requieren el paz y salvo de Confiar, para poder continuar con el proceso.</p> <p>De las 20 (veinte) escrituras públicas de modificaciones de acreedores hipotecarios, ingresadas a la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Medellín Zona Norte, 12 (doce) quedaron debidamente registradas y 8 (ocho) fueron devueltas (con corte al 31-12-2020), dichas escrituras son revisadas por la Subdirección Jurídica.</p> <p>El área de cartera en cumplimiento a las políticas y procedimientos encaminados a la gestión comercial, continuamente realiza acuerdos de pagos, congelaciones, cancelación de hipotecas entre otros, esto lo realiza a través de: contacto telefónico, envió de comunicaciones, consulta de expedientes, servicio al cliente, comités de cartera (brinda oportunidad a los diferentes requerimientos).</p> <p><b>Estado del portafolio de cartera hipotecaria:</b> <i>Cartera por proyecto:</i> con corte al 31 de diciembre de 2020, el portafolio de cartera presenta 576 obligaciones, con un saldo capital de \$2.726.468.815 y un saldo total adeudado de \$3.380.861.179 (cuadro, en puebas y muestras acreencias).</p> <p>Cancelación total de obligaciones: durante el segundo semestre de 2020, se realizaron 11 cancelaciones de créditos hipotecarios, su</p>





comportamiento mes a mes fue: en julio 1, agosto 1, septiembre 1, octubre 6 y diciembre 2 (cuadro, en puebas y muestras acreencias).

De conformidad con las actas de comité de cartera, el instituto autorizó para el período julio-diciembre de 2020 un total de 15 descuentos de intereses por mora, esto en cumplimiento a los acuerdos de pago pactados, por un valor total de \$10.588.636 (cuadro, en puebas y muestras acreencias).

A raíz de la declaratoria de emergencia sanitaria y económica a causa del Covid 19 y en concordancia con el Acuerdo 02 de 2020 vigente desde el 02 de abril hasta el 02 de octubre del 2020, el Instituto se vio en la obligación de tomar decisiones para alivianar un poco la crisis económica; en especial, para la población más vulnerable.

Teniendo en cuenta lo anterior; desde la oficina de control interno se recomienda urgentemente implementar un plan de trabajo encaminado a la gestión de cobro y recuperación progresiva de los ingresos del Instituto y disminuir el riesgo en la cartera, lo anterior, basados en la situación laboral de informalidad de la mayoría de los deudores.

Se debió dar agilidad al proceso de venta de cartera hipotecaria, que a inicios del año 2020 se tenía proyectada y se suspendió a causa de la emergencia económica y fue activada nuevamente en el mes de noviembre de 2020.

**Cuadros de cartera vs conciliaciones cartera (judicializada):**

De conformidad con 2 (dos) informes de supervisión realizados durante el 2 (segundo) semestre de 2020, se pudo constatar que se llevó en debida forma el control de las conciliaciones mensuales, cruzando la información reportada por DOMINII SOFT S.A.S. con los registros en los libros de bancos.

Se recomienda la realización de seguimiento continuo en cruce de información encaminada a la disminución de las diferencias a la conservación de una cartera depurada.

**Actas Comité de Cartera:**

Durante el segundo semestre de 2020 se realizaron 4 (cuatro) comités de cartera por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera, cuyas actas son las número 99 del 28 de julio, 100 del 28 de septiembre, 101 del 26 de octubre y 102 del 1 de diciembre de 2020, socializándose los boletines de deudores morosos del estado BDME y se realiza el seguimiento al portafolio de cartera hipotecaria del instituto, todo esto de conformidad con el art.4 Ley 716 de 2001 modificado y adicionado art. 2 ley 902 de 2004, acuerdo 08 de 201 modificado por el acuerdo 09 de 2009 Manual de Cartera Institucional y Circulares Externas N°059 de 2004 y N°065 de 2006 de la Contaduría General de la Nación. (Anexos en PT).

**Gestión realizadas en el proceso de alistamiento:**

De conformidad con las actas de reunión de: "avances en el proceso de





modificaciones de acreedor hipotecario” N°3 y N°4 de junio y agosto de 2020 respectivamente, se evidencian diferentes gestiones realizadas para la actualización de los saldos de los créditos hipotecarios y alistamiento de documentación para poder dar trámite a los procesos de actualización y recuperación de cartera.

Los efectos económicos negativos generados por el Covid-19 requirió de la adopción de ciertas medidas extraordinarias encaminadas a atender las obligaciones de diferente naturaleza, es por ello que mediante el Acuerdo 02 de 2020 se congeló el portafolio de la cartera hipotecaria por 6 (seis) meses (2 de abril – 2 de octubre de 2020), lo cual trajo como consecuencia la suspensión de la facturación y la no liquidación de intereses, pero a pesar de la situación se continuó con la atención telefónica y presencial a los deudores, esto con el fin de explicarles el objetivo del congelamiento de la deuda y los beneficios que les traería el hecho de efectuar abonos a la deuda durante este tiempo.

**Gestión de las visitas de cartera realizadas:**

Durante los mes de julio-diciembre de 2020, el Instituto no gestionó visitas de cartera, pero se generaron llamadas telefónicas y a través de estas se pudo determinar que la mayor parte de los deudores ejercen su actividad económica de forma informal, siendo este uno de los sectores económicos más golpeado por la pandemia, lo que afectó notoriamente los recaudos, generando una fecha incierta de normalización de la cartera.

**Gestión de legalización de nuevas obligaciones:**

Durante el periodo julio-diciembre de 2020 el Instituto no otorgó nuevas obligaciones debido a la declaratoria de la emergencia económica del Covid 19 y en concordancia con el acuerdo 02 de 2020.

**Gestión de las obligaciones que se encuentran judicializadas; en donde se evidencien las actividades y gestiones emprendidas:**

Etapa de la cartera - procesos		Gestión cobro Jurídico Conalcrédito	
Liquidación	54	julio	6,258,000
Notificación	7	agosto	5,795,057
Presentación demanda	42	septiembre	3,821,000
Terminación x pago total	5	octubre	2,661,243
No se identifica	1	noviembre	4,293,425
Total registros	109	diciembre	1,693,071
A diciembre de 2020: 109 procesos: 104 están activos y 5 no activos		Total Recaudo	\$24,521,796

Frente a las obligaciones judicializadas periodo julio-diciembre de 2020, con el fin de obtener un mayor ingreso por esta cartera, se recomienda seguir realizando gestión de cobro más activo que conlleven a un mejor recaudo.

**Informes de interventoría o supervisión referentes al manejo de la**





**cartera institucional (DOMINII SOFT S.A.S.):**

Frente al seguimiento, el contratista cumplió a cabalidad con las obligaciones del contrato (#373 de 2020) en cuanto a la administración, al cobro persuasivo de la cartera hipotecaria y acató las sugerencias dadas para el cumplimiento de los objetivos del contrato. El valor total inicial era de: \$15.000.000, pero el contrato tuvo una adición por valor de: \$4.040.000 (cuatro millones cuarenta mil pesos M/L) (\$4.040.000), respaldados en el CDP No. 847 del 06 de noviembre de 2020 y compromiso presupuestal N° 2170 del 03 de diciembre de 2020, para un valor total final del contrato de: Diecinueve millones cuarenta mil pesos M/L (\$19.040.000). De acuerdo con el cronograma de ejecución y el cumplimiento de las obligaciones, no se hizo necesario prorrogar el plazo inicial del contrato. Su ejecución alcanzó el 100% acorde al cronograma planeado.

**Gestión referente a los avances y actividades desarrolladas en el marco del proceso de escrituración de las modificaciones de hipoteca:**

Desde anteriores vigencias se vienen presentando dificultades en el proceso de aprobación de las modificaciones a las escrituras por parte de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos, situación que repercute en la legalización de las nuevas escrituras y que los procesos legales se encuentren estancados. Por lo anterior, un equipo de profesionales de la Subdirección Jurídica (área de vivienda nueva), diseñó, planteó y estableció la ejecución de un plan piloto para darle celeridad al proceso de legalización de las nuevas obligaciones.

De acuerdo al acta de reunión #4 (Avances en el proceso de modificaciones de acreedor hipotecario) del 18 de agosto de 2020, se evidenció que existen inconvenientes con 12 beneficiarios que no cuentan con Resolución de crédito, es decir, no se tiene evidencia física o digital de la resolución de otorgamiento del crédito por parte del ISVIMED, que permita continuar con el proceso de legalización (envío de la minuta a la notaría para la firma), entre los que se incluyen los 4 (cuatro) que hacen parte de la Resolución 1094 de 2015 y 2 (dos) beneficiarios fallecidos. Para poder subsanar la legalidad del crédito a los 12 acreedores hipotecarios, se planteó la posibilidad de actualizar los valores de cada crédito y expedir un nuevo acto administrativo que sirva de vía legal para poder continuar con los trámites correspondientes y cumplir con el plan diseñado por la Subdirección Jurídica para dar continuidad al proceso de modificaciones o cancelaciones de escrituras.

Es de aclarar, que durante el segundo semestre de 2020 se identifica un incumplimiento en la adecuada custodia, gestión y conservación de los documentos institucionales, los cuales en este caso presentan un valor legal y administrativo. Además, se debe tener claridad que los documentos sirven como apoyo en la toma de decisiones de forma eficiente y facilitan la optimización de la gestión, contribuyendo así a la conservación del patrimonio y como garante en la conservación de la memoria institucional, y por otro lado garantizar la transparencia en la función pública.

**Gestión del impacto de la decisión de la suspensión del cobro de la cartera hipotecaria para el Instituto:**





A causa de la crisis económica, social y ecológica que inició en el mes de marzo 2020, se expidió el acuerdo 02 de 2020 donde resuelven congelar el portafolio de la cartera hipotecaria por 6 (seis) meses desde el 2 de abril hasta el 2 de octubre de 2020, esto, obligó al instituto a suspender la facturación y la generación de intereses, afectando el recaudo mensual de la cartera hipotecaria.

Por lo anterior, para el segundo semestre del 2020, el recaudo de la cartera hipotecaria, no cumplió la meta mensual establecida al inicio del año (recaudo mensual por \$36.908.754), se esperaba recaudar durante el 2 (segundo) semestre de 2020 la suma de: \$221.452.524 y se recaudó \$169.171.539 (76% de la meta trazada), reflejando un déficit en el indicador de un 24% correspondiente a: \$52.280.985 que se dejaron de percibir.

#### **Seguimiento PMI**

De acuerdo al PMI, no se evidencia observaciones realizadas en la auditoría del primer semestre de 2020 que apunten a la implementación de acciones correctivas, no obstante, de la auditoría realizada en el segundo semestre del 2019, aún se evidencian tres (3) observaciones con avance de acciones correctivas del 50% y 60%, a las cuales se les debe dar celeridad en su cumplimiento.

Se considera pertinente reevaluarlas en la auditoría del primer semestre de 2021 ya que la última actuación fué 22 de diciembre de 2020, igualmente se realizó un seguimiento en el informe de Ley a planes de mejoramiento institucionales, comunicado bajo el memorando N°1362 del 28 de julio de 2021.

#### **Medición del proceso**

##### **\*Riesgos:**

En los controles definidos en la matriz de riesgos de los procesos de gestión financiera, se identificaron 13 riesgos en total, de los cuales se evidenció (1) un riesgo que le apunta a los temas propios del presente informe, riesgo bajo el nombre "Irrecuperabilidad de la cartera hipotecaria".

De conformidad con el seguimiento en el período 2020-04 por los dueños del proceso se pudo verificar que los controles fueron efectivos, ya que el el riesgo no se materializó.

##### **\*Indicadores SMO:**

Frente a los indicadores del proceso administrativo y financiero se encuentran debidamente medidos al 31 de diciembre de 2020.

La auditoría realizada al 2 (segundo) semestre de 2020 (acreencias a favor de la entidad), arroja 1 (una) observación con riesgo "Alto" y control "No Efectivo" que requiere de la elaboración de un plan de mejoramiento con acciones efectivas encaminadas a la optimización de las estrategias de control Institucional.

#### **Detalle de resultados:**

<b>Observación No. 1</b>	<b>Condición:</b>	Durante el segundo semestre del año 2020 y de conformidad con el acta de reunión #4 (Avances en el proceso de modificaciones de acreedor
--------------------------	-------------------	--





## INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

	<p>hipotecario) del 18 de agosto de 2020, se pudo evidenciar que existe inconveniente con 12 beneficiarios que no cuentan con Resolución de crédito, es decir, no se tiene evidencia física o digital de las resoluciones de otorgamiento del crédito por parte del ISVIMED, que permita continuar con el proceso de legalización de estas.</p> <p>Por lo anterior, se identifica un incumplimiento en la adecuada custodia, gestión y conservación de los documentos como son las Resoluciones de Crédito otorgadas a los 12 beneficiarios.</p> <p>Los documentos sirven como apoyo en la toma de decisiones de forma eficiente y facilitan la optimización de la gestión, contribuyendo así a la conservación del patrimonio y como garante en la conservación de la memoria institucional, y por otro lado garantizan la transparencia en la función pública.</p> <p>La información documental pública se consolida como uno de los activos más importantes del Instituto, teniendo en cuenta su importancia y en cumplimiento de la normativa, el ISVIMED llevó a cabo la elaboración de instrumentos y con el fin de mantener actualizada la información contenida, construye el procedimiento: “Actualización de los instrumentos de gestión de información pública” esperando que todo los funcionarios y contratistas apliquen los debidos protocolos para el cuidado, custodia, almacenamiento y disposición final de la información acorde con las políticas establecidas.</p>
<b>Criterio:</b>	Constitución Política de 1991, Ley 594 de 2000, Ley 734 de 2002, acuerdo AGN 038 de 2002, acuerdo AGN 09 de 1995, acuerdo 05 de 2013, acuerdo 050 de 2000, Resolución 313 de 2018, decreto 1080 de 2015, Ley 594 de 2000. Además, existe en Sifi/Calidad/Gestión Documental, procedimientos como: Procedimiento para la organización de documentos P-GD-01- Versión 10 del 18-02-2020, Procedimiento para la gestión y trámite de documentos P-GD -02-Versión 09 del 29-09-2020, Procedimiento para la disposición final de los documentos P-GD-04-Versión 03 del 04-05-2020 entre otros.
<b>Causa:</b>	No se evidencia el cumplimiento de las directrices administrativas y técnicas que conlleven a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida en el Instituto, mediante la aplicación de la normatividad archivística vigente con el fin de garantizar el cuidado, custodia, almacenamiento y que la información se mantenga disponible y se asegure la integridad y conservación de la misma.
<b>Consecuencia:</b>	Sanciones disciplinarias por parte de los entes de control, daño de la imagen institucional, información inadecuada para la toma de decisiones, y retraso en los procesos institucionales que pueden conllevar a sanciones administrativas y al castigo de la cartera entre otros.
<b>Recomendaciones:</b>	Para mayor control de los documentos institucionales, la JOCI considera pertinente que se cumplan con las políticas establecidas para la custodia, cuidado, almacenamiento y disposición final de la información documental pública.
<b>Medición del riesgo: (Materialización)</b>	Moderado
<b>Medición del control: (Existencia y diseño)</b>	No Efectivo





**Aspectos a resaltar:**

La colaboración permanente y el compromiso con la auditoría y el proceso por parte del personal de la Subdirección Administrativa y Financiera con los cuales se interactuó para la ejecución de la misma.

El envío de manera oportuna y completa de la información solicitada por el equipo auditor para el correcto desarrollo de la auditoría.

A raíz de la declaratoria de emergencia sanitaria y económica a causa del Covid-19 y en concordancia con el Acuerdo 02 de 2020 vigente desde el 02 de abril hasta el 02 de octubre del 2020, el Instituto se vio en la obligación de tomar decisiones para alivianar un poco la crisis económica; en especial, para la población más vulnerable, pero a pesar de la situación se crearon estrategias más eficientes para la recuperación de la cartera.

La implementación y puesta en marcha de estrategias que conlleven a una recuperación oportuna y un adecuado manejo de los diferentes grupos poblacionales que conforman la cartera hipotecaria, ya que la mayoría de ellos desarrollan actividades económicas de manera informal.

**Conclusiones:**

Desde la jefatura oficina de control interno se hace especial énfasis en la implementación de estrategias orientadas a la recuperación progresiva de los ingresos de la entidad y al saneamiento de la cartera hipotecaria y causada por el congelamiento de las deudas; de una forma amigable y eficiente teniendo en cuenta situación laboral de informalidad de la mayor parte de los deudores y la reactivación económica, se debe adelantar una gestión persuasiva que tendrá como principal objetivo la recuperación total e inmediata de la cartera o el aseguramiento del cumplimiento del pago mediante el otorgamiento de plazos o facilidades para el pago, con el lleno de los requisitos legales, constituyéndose en una política de acercamiento más efectiva con el deudor, tratando de evitar el proceso de cobro jurídico.

Así mismo, considera pertinente agilizar el proceso de venta de cartera, proceso que también se vio suspendido a causa de la emergencia y que a partir del mes de noviembre nuevamente se retoma.

Se requiere mayor diligencia por parte de los funcionarios del Instituto, para llevar a cabo los compromisos adquiridos en reuniones y/o comités, sobre nuevos ajustes a diferentes estrategias y controles.

Seguir dando cumplimiento a los lineamientos internos y a la normatividad vigente aplicable, referente al tema de acreencias a favor de la entidad, buscando siempre el beneficio institucional.

Es importante que el área de cartera en cumplimiento a las políticas y procedimientos encaminados a la gestión comercial, continuamente realice acuerdos de pagos, congelaciones, cancelación de hipotecas entre otros, esto lo debe realizar a través de: contacto telefónico, envío de comunicaciones, consulta de expedientes, servicio al cliente, comités de cartera (brinda oportunidad a los diferentes requerimientos).







## INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

**CÓDIGO:** F-GEI-04

**VERSIÓN:** 11

**FECHA:** 02/02/2021

**PÁGINA:** 9 de 9

La auditoría arroja 1 (una) observación con riesgo "Moderado" y control "No Efectivo" que requieren de la elaboración de un plan de mejoramiento con acciones efectivas encaminadas a la optimización de las estrategias de control del Institucional.

Cordialmente,

*Catalina Vásquez R*

**CATALINA VÁSQUEZ RESTREPO**  
Jefe de Oficina de Control Interno  
Jefatura de Oficina de Control Interno  
Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín - ISVIMED

*Isabel*

*Diego E.*

*CP*

<b>Elaboró</b>	Isabel Duque Benjumea	<b>Revisó</b>	Diego Echeverri Montoya	<b>Aprobó</b>	Catalina Vásquez Restrepo
	Contratista de Apoyo Oficina de Control Interno		Profesional Universitario - Oficina de Control Interno		Jefe oficina de Control Interno

