

# **Informe**

**Resultados del Primer Ciclo de Auditorías de Gestión  
Administrativa realizada a FONDESER – Retiro  
(Periodo Enero – Marzo de 2024)**

**Auditorías Realizadas a:**

## **Crédito y Cartera**

### **Equipo Auditor:**

**Auditor Líder:** Rubén Antonio Castaño Serna, Asesor de Control Interno

**Auditora:** María del Pilar Ríos Montoya, Profesional de Apoyo a la Gestión.

**El Retiro, Abril de 2024**

## **Auditoría Crédito y Cartera**

Resultados del Primer Ciclo de Auditorías de Gestión Administrativa realizada a  
FONDESER – Retiro - (Periodo Enero – Febrero de 2024)

# **Crédito y Cartera**

(Enero – Marzo de 2024)

## **Tabla de Contenido**

|                                                         |           |
|---------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Introducción</b>                                  | <b>03</b> |
| <b>2. Objetivos</b>                                     | <b>03</b> |
| <b>3. Alcance</b>                                       | <b>03</b> |
| <b>4. Criterios de Auditoría</b>                        | <b>03</b> |
| <b>5. Técnicas de Auditoría</b>                         | <b>04</b> |
| <b>6. Desarrollo de la Auditoría</b>                    | <b>04</b> |
| <b>7. Puntos Críticos Analizados – (Debilidades)</b>    | <b>08</b> |
| <b>8. Riesgos Inherentes Detectados en la Auditoría</b> | <b>09</b> |
| <b>9. Recomendaciones</b>                               | <b>09</b> |
| <b>10. Plan de Mejora</b>                               | <b>10</b> |

**Auditoría Crédito y Cartera**  
**Resultados del Primer Ciclo de Auditorías de Gestión Administrativa realizada a**  
**FONDESER – Retiro - (Periodo Enero – Febrero de 2024)**

## **Introducción**

En cumplimiento de lo establecido en la ley 87 de 1993 la Oficina de Control Interno tiene el deber de verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y sistemas de información de la entidad, así como velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios. En orden de lo anterior se adelantó la auditoría al **Procedimiento de Crédito y Cartera**, del Proceso Administración y Gestión de los Recursos, aprobado mediante Resolución N° 034 de diciembre 12 de 2017.

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento del Programa Anual de Auditorías vigencia 2024, presentado y socializado por el Asesor de Control Interno al Comité Institucional de Control Interno de Fondeser y aprobado mediante acta 001 de enero 29 de 2024, se presenta el informe de auditoría correspondiente al **Procedimiento de Crédito y Cartera**, con las observaciones - hallazgos, recomendaciones y conclusiones a que dé lugar.

### **Objetivo**

Analizar la Oportunidad en el Manejo y Recuperación de Cartera para la Entidad.

### **Alcance:**

Realizar un análisis de Crédito y Cartera a Fondeser, para el periodo del 01 de enero al 31 de marzo de 2024, estableciendo los montos por mes de Cartera al día, a 30, 60, 90, 120,150, 180, 360 y a más de 360 días y el consolidado al finalizar el Primer trimestre..

### **Criterios de Auditoria**

- ✓ **Acuerdo N°02 del 03 de marzo de 2018, el Honorable Concejo Municipal.** “Por el cual se Transforma el Fondo De Desarrollo Social de El Retiro, Fondeser, de un Establecimiento Público a una Empresa Industrial y Comercial del Estado”
- ✓ **Acuerdo de Junta Directiva de Fondeser N° 03 del 14 de noviembre de 2018.** “Por el cual se Modifican los Estatutos para el Fondo de Desarrollo Social del Retiro – Fondeser, en Empresa Industrial y Comercial del Estado”.
- ✓ **Ley 1066 de 2006.** “Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones”

## **Auditoría Crédito y Cartera**

### **Resultados del Primer Ciclo de Auditorías de Gestión Administrativa realizada a FONDESER – Retiro - (Periodo Enero – Febrero de 2024)**

- ✓ **Decreto 4473 de 2006.** “Por el cual se reglamenta la Ley 1066 de 2006”
- ✓ **Decreto 1068 de 2015,** Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público.
- ✓ **Decreto 445 de Marzo 16 de 2017.** “Por el cual se adiciona el Título 6 a la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1068 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público y se reglamenta el parágrafo 4° del artículo 163 de la Ley 1753 de 2015, sobre depuración definitiva de la cartera de imposible recaudo de las entidades públicas del orden nacional”.
- ✓ **Resolución Número 1590 (23 JUL. 2021).** “Por la cual se actualiza el Reglamento Interno de Recaudo de Cartera del Departamento Nacional de Planeación, se redefine la conformación y funcionamiento del Comité de Cartera, y se dictan otras disposiciones.
- ✓ **Guía para la Administración del Riesgo y diseño de Controles en Entidades Públicas V6 de 2022.**
- ✓ **Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.**
- ✓ **Modelo Estándar de Control Interno - MECI**
- ✓ **Manual de Procesos y Procedimientos de Fondeser, aprobado por Resolución N° 034 de diciembre 12 de 2017.**

## **Técnicas de Auditoría**

En el Desarrollo de la Auditoría a Gestión Documental, se aplicaron técnicas como: **verbales, oculares, documentales y físicas**, que contribuyeron a la comprensión y análisis del procedimiento que se lleva, con el fin de presentar a la entidad, las observaciones, hallazgos, recomendaciones y conclusiones para el mejoramiento de los objetivos estratégicos de Fondeser.

## **Desarrollo de la Auditoría:**

**El Área de Créditos y Cartera** está a cargo de Manuela Echeverri Aristizabal, Secretaria Ejecutiva de Fondeser, con la Asistencia de la Contratista Yeraldine Rodríguez Bedoya (Auxiliar Crédito y Cartera), quienes reciben y dan Trámite a las Solicitudes de Crédito, a los Acuerdos de Pago y Cobros por Cartera Morosa.

## **Auditoría Crédito y Cartera**

### **Resultados del Primer Ciclo de Auditorías de Gestión Administrativa realizada a FONDESER – Retiro - (Periodo Enero – Febrero de 2024)**

Se constata que FONDESER, **No tiene establecida una Póliza para Grupo Deudores, con una Aseguradora que la respalde. Solo se evidencia una Póliza Global N° 512765** con vigencia del 29 de abril de 2023 al 29 de abril de 2024, que solamente tiene establecida los amparos para bienes y otros, **mas No para Deudores.**

Mediante Acuerdo N°02 del 03 de marzo de 2018, el Honorable Concejo Municipal, en su Artículo 19, fueron establecidas, las Líneas de Crédito y Condiciones para el Fondo de Desarrollo Social del Municipio del Retiro – FONDESER, así:

**ARTÍCULO 19°. Líneas de crédito:** Los créditos de FONDESER se otorgarán exclusivamente para:

- a) Industria, comercio y emprendimiento:** Destinados a la financiación de nuevos proyectos económicos productivos o de prestación de servicios, o para la consolidación de los existentes, si generan nuevos empleos. Pueden ser solicitados por personas naturales o personas jurídicas de naturaleza social, comunitaria o solidaria, dirigidos a la generación de empleo para el mejoramiento de las condiciones de vida de los habitantes del municipio de El Retiro.
- b) Vivienda:** Créditos destinados a compra de terreno o loza para vivienda, mejoramiento, ampliación, reforma y construcción de vivienda, obras de urbanismo y pago de deuda hipotecaria previo estudio del historial financiero del solicitante, con privilegio de los estratos 1, 2 y 3 así como de las Organizaciones Populares de Vivienda.
- c) Educativa:** Créditos destinados a pago de estudios técnicos, tecnológicos y universitarios (pregrado y postgrado), para estudiantes del municipio de El Retiro.
- d) Agropecuario:** Dirigido a desarrollar actividades que propendan por la diversificación, modernización, industrialización, comercialización de productos agrícolas y programas de seguridad alimentaria.
- e) Microcrédito:** Destinada a generar estabilidad financiera y económica en las necesidades básicas de la comunidad Guarceña para necesidades de hasta cinco (5) Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes (SMLMV).

**PARÁGRAFO.** Podrán destinarse créditos de tesorería los cuales no podrán exceder el cuarenta por ciento (40%) del presupuesto anual destinado para los créditos ordinarios de FONDESER.

## **Auditoría Crédito y Cartera**

**Resultados del Primer Ciclo de Auditorías de Gestión Administrativa realizada a FONDESER – Retiro - (Periodo Enero – Febrero de 2024)**

**ARTÍCULO 20°. REGLAMENTACIÓN DE LOS CRÉDITOS:** Será la Junta Directiva quien establecerá las condiciones particulares de cada línea de crédito y establecerá las tasas de interés para las mismas, lo cual será por Acuerdo expedido por la Junta Directiva.

### **Clasificación Actual de las Líneas de Crédito y Destinación Presentadas por la Secretaria Ejecutiva de Fondeser.**

#### **Códigos que se llevan en la Plataforma Contable Saymir (Marzo 21 de 2024)**

01 - Vivienda

02 - Industria, Comercio y Emprendimiento

03 - Universitarios

04 - Libre Inversión

05 - Agropecuarios

23 – Respaldo (Créditos para personas que apenas inician con poco capital)

16 – Intereses por Mora Vivienda

19 – Interese por Mora Libre Inversión

### **Significado de la Codificación Presentada**

Código – Línea de Crédito

HN – Honorarios

Cont – Contratos

Contra – Contratos

ADMDL – Administración Delegada

Contr - Contratos

### **Aprobación de Créditos**

Para el Trámite de Créditos, **los Usuarios hacen la Solicitud**, teniendo en cuenta el lleno de los requisitos exigidos para cada Tipo de Crédito y los plazos requeridos, luego pasan a **la Junta Directiva de FONDESER, para su Análisis y Aprobación**, finalmente se realizan

## Auditoría Crédito y Cartera

### Resultados del Primer Ciclo de Auditorías de Gestión Administrativa realizada a FONDESER – Retiro - (Periodo Enero – Febrero de 2024)

los **Desembolsos a los Beneficiarios** de conformidad con los Estatutos vigentes de la entidad y demás requisitos de ley.

**Nota:** **Los Créditos de Libre Inversión:** no requieren aprobación por Junta Directiva.

Estos son aprobados por un Comité Interno de Fondeser, el cual está conformado actualmente por: Gerente, Asesora Contable, Secretaria Ejecutiva y Contratista (Auxiliar Crédito y Cartera).

### Acuerdos de Pago por Mora

Estos deben ser aprobados por la Junta Directiva, previa solicitud de Acuerdo de Pago, que se tramita ante la Secretaria Ejecutiva o la Contratista Auxiliar de Crédito y Cartera.

**Se visualizan los Indicadores de Rotación de Cartera por Colocación para Fondeser, a partir del 01 enero a marzo 31 de 2024, así:**

**Cartera Presentada por Líneas de Crédito para los Meses de Enero, Febrero y Marzo**

#### Mes de Enero

| tip_acu_pag | cc_cont_acupag | cc_vlr_30 | cc_vlr_60 | cc_vlr_90 | cc_vlr_120 | cc_vlr_150 | cc_vlr_180 | cc_vlr_mayor_180 | cc_vlr_mayor_360 | cc_vlr_tot_cred |
|-------------|----------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------------|------------------|-----------------|
| 4           | 107            | 44367097  | 22931882  | 19892057  | 12295532   | 8179666    | 9669204    | 6762496          | 134703116        | 347616500       |
| 1           | 143            | 293221088 | 169871047 | 115276078 | 59796434   | 102808139  | 22418116   | 154861564        | 304454397        | 2691480611      |
| 19          | 1              | 0         | 0         | 0         | 0          | 0          | 0          | 0                | 0                | 0               |
| 16          | 1              | 0         | 0         | 0         | 0          | 0          | 0          | 0                | 282676           | 0               |
| 03          | 26             | 9099035   | 0         | 0         | 5803574    | 7772900    | 0          | 0                | 54746523         | 117623406       |
| 02          | 20             | 56305862  | 0         | 0         | 0          | 0          | 70259102   | 0                | 178019835        | 442252846       |
| 05          | 4              | 6176225   | 0         | 0         | 0          | 0          | 0          | 0                | 0                | 18174653        |
| 23          | 13             | 0         | 5081905   | 400971    | 0          | 1790583    | 0          | 10057829         | 49589705         | 66920993        |

|  | cc_k_30 | cc_k_60 | cc_k_90 | cc_k_120 | cc_k_150 | cc_k_180 | cc_k_mayor_180 | cc_k_mayor_360 |  |
|--|---------|---------|---------|----------|----------|----------|----------------|----------------|--|
|  | 11      | 10      | 5       | 5        | 3        | 3        | 2              | 49             |  |
|  | 17      | 7       | 6       | 3        | 9        | 2        | 11             | 19             |  |
|  | 0       | 0       | 0       | 0        | 0        | 0        | 0              | 1              |  |
|  | 0       | 0       | 0       | 0        | 0        | 0        | 0              | 1              |  |
|  | 2       | 0       | 0       | 2        | 2        | 0        | 0              | 14             |  |
|  | 2       | 0       | 0       | 0        | 0        | 1        | 0              | 12             |  |
|  | 1       | 0       | 0       | 0        | 0        | 0        | 0              | 0              |  |
|  | 0       | 1       | 1       | 0        | 1        | 0        | 2              | 8              |  |
|  | 33      | 18      | 12      | 10       | 15       | 6        | 15             | 104            |  |

## Auditoría Crédito y Cartera

### Resultados del Primer Ciclo de Auditorías de Gestión Administrativa realizada a FONDESER – Retiro - (Periodo Enero – Febrero de 2024)

#### Mes de Febrero

| tip_acu_pag | cc_cont_acu_pag | cc_vlr_30 | cc_vlr_60 | cc_vlr_90 | cc_vlr_120 | cc_vlr_150 | cc_vlr_180 | cc_vlr_mayor_180 | cc_vlr_mayor_360 | cc_vrtot_cred |
|-------------|-----------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------------|------------------|---------------|
| 04          | 109             | 46751868  | 16894738  | 22645482  | 11209232   | 12079702   | 560482     | 16132760         | 134756041        | 368845827     |
| 01          | 141             | 265266783 | 156745645 | 101677079 | 107572431  | 93911544   | 15950324   | 153166565        | 326601314        | 2719341558    |
| 19          | 1               | 0         | 0         | 0         | 0          | 0          | 0          | 0                | 0                | 0             |
| 16          | 1               | 0         | 0         | 0         | 0          | 0          | 0          | 0                | 282676           | 0             |
| 03          | 26              | 11931233  | 2784971   | 0         | 0          | 1908526    | 7647920    | 0                | 54594222         | 113122207     |
| 02          | 20              | 115194431 | 7329148   | 0         | 0          | 0          | 0          | 0                | 177523099        | 439365237     |
| 05          | 3               | 5996176   | 5691250   | 0         | 0          | 0          | 0          | 0                | 0                | 17136805      |
| 23          | 13              | 0         | 0         | 5081905   | 400971     | 0          | 1790583    | 9272083          | 49589705         | 66135247      |

|  | cc_k_30 | cc_k_60 | cc_k_90 | cc_k_120 | cc_k_150 | cc_k_180 | cc_k_mayor_180 | cc_k_mayor_360 |  |
|--|---------|---------|---------|----------|----------|----------|----------------|----------------|--|
|  | 12      | 7       | 7       | 3        | 5        | 1        | 4              | 50             |  |
|  | 15      | 9       | 6       | 4        | 7        | 1        | 12             | 20             |  |
|  | 0       | 0       | 0       | 0        | 0        | 0        | 0              | 1              |  |
|  | 0       | 0       | 0       | 0        | 0        | 0        | 0              | 1              |  |
|  | 1       | 1       | 0       | 0        | 1        | 2        | 0              | 14             |  |
|  | 2       | 1       | 0       | 0        | 0        | 0        | 0              | 12             |  |
|  | 1       | 1       | 0       | 0        | 0        | 0        | 0              | 0              |  |
|  | 0       | 0       | 1       | 1        | 0        | 1        | 2              | 8              |  |
|  | 31      | 19      | 14      | 8        | 13       | 5        | 18             | 106            |  |

#### Mes de Marzo

| tip_acupag | número de personas | cc_vlr_30 | cc_vlr_60 | cc_vlr_90 | cc_vlr_120 | cc_vlr_150 | cc_vlr_180 | cc_vlr_mayor_180 | cc_vlr_mayor_360 |
|------------|--------------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------------|------------------|
| 04         | 89                 | 11155544  | 10178897  | 8916020   | 7133059    | 5687535    | 3796845    | 118107701        | 0                |
| 01         | 72                 | 16165902  | 12461561  | 10388299  | 8784033    | 8237806    | 6300895    | 68866930         | 0                |
| 16         | 1                  | 0         | 0         | 0         | 0          | 0          | 0          | 1532676          | 0                |
| 03         | 23                 | 2451693   | 1405877   | 2791641   | 2764215    | 2734141    | 2704392    | 52205636         | 0                |
| 02         | 15                 | 3778975   | 2528063   | 2401174   | 2365698    | 2330745    | 2296311    | 100621095        | 0                |
| 05         | 1                  | 497031    | 492110    | 0         | 0          | 0          | 0          | 0                | 0                |
| 23         | 13                 | 1005431   | 995477    | 985621    | 975862     | 1769939    | 2205722    | 55932463         | 0                |

## Puntos Críticos Analizados – (Debilidades)

1. como la arroja el sistema Saymir, es difícil de interpretar, para la toma oportuna de decisiones o acciones de mejora para recaudo y colocación.
2. No se lleva Consolidado de los Créditos y de la Cartera al día, ni en mora por edades.
3. El Respaldo de la Información de Tipo Tecnológico e Informático solamente por Saymir.
4. No Presentan Fichas de Indicadores en el Manejo de Crédito y Rotación de Cartera.
5. Poca disponibilidad del Personal del Área de crédito y cartera, para brindar la información requerida por Control Interno, bien sea consolidada o ajustada a necesidad.

## **Auditoría Crédito y Cartera**

**Resultados del Primer Ciclo de Auditorías de Gestión Administrativa realizada a FONDESER – Retiro - (Periodo Enero – Febrero de 2024)**

### **Riesgos Inherentes Detectados en la Auditoría**

1. **Demora:** Tardanza en el cumplimiento de algo.
2. **Desacierto:** Equivocación o error en la toma de decisiones.
3. **Incompleto:** Información sin los datos necesarios.
4. **Inexactitud:** Presentar datos o estimaciones equivocadas, incompletas o desfiguradas.
5. **Colapso de Telecomunicaciones:** Decrecimiento o disminución intensa de la interconexión de sistemas informáticos situados a distancia.
6. **Cortocircuito:** Circuito eléctrico que se produce accidentalmente por contacto entre los conductores y suele determinar una descarga de alta energía.
7. **Fallas de Hardware:** Defecto que puede presentarse en los Comités de un sistema informático. Que impide su correcto funcionamiento.
8. **Fallas de Software:** Defecto que puede presentarse en el conjunto de programas que ha sido diseñado para que la computadora pueda desarrollar su trabajo.
9. **Virus Informático:** El virus informático es un programa elaborado accidental o intencionadamente, que se introduce y se transmite a través de disquetes, CD, Memorias USB, otros, o de la red telefónica de comunicación entre ordenadores, causando diversos tipos de daños a los sistemas computarizados
10. **Dificultad para la Recuperación de la Información:** En atención de trazabilidad de la información, en atención de consulta y para atender los requerimientos de información.
11. **Incumplimiento:** No realizar aquello a que se está obligado.
12. **Extemporánea:** Se rinde información fuera de las fechas establecidas.

### **Recomendaciones**

#### **Área de Cartera:**

1. **Llevar unos Análisis Comparativos – Fichas de Indicadores,** mes a mes de los avances en los Cobros Persuasivos, Pre jurídicos y Jurídicos, tanto realizados por la Administración, como por el Abogado Contratado para la Asesoría jurídica, administrativa y representación judicial para el Fondo de Desarrollo Social del Municipio de El Retiro – Fondeser para la Recuperación de Cartera.

## **Auditoría Crédito y Cartera**

**Resultados del Primer Ciclo de Auditorías de Gestión Administrativa realizada a FONDESER – Retiro - (Periodo Enero – Febrero de 2024)**

- 2. Llevar Registro y Seguimiento – Ficha de Indicadores** (Semanal, Mensual, Anual) por persona o caso en particular en Mora de Pago, que contenga: el Número de llamadas, e-mail, WhatsApp, oficios, conciliaciones, reportes a centrales de riesgos, procesos jurídicos, otros, que le permitan a FONDESER, **llevar el Histórico Financiero de cada usuario, para futuros Créditos.**
- 3. Implementar Nuevas Estrategias con los Funcionarios y el Asesor Jurídico** para la Recuperación efectiva de Cartera en Mora, **y no quedarse solamente en el acuerdo de pago**, que por lo general incumplen los deudores y no mejoran los ingresos a la entidad.
- 4. Tener en cuenta que los valores pagados por conciliaciones, cobros pre jurídico y jurídico deben ser cargados a los deudores y No a FONDESER.**
- 5. Llevar un Registro con Indicadores de Rotación de Cartera por Edades, Cartera Total y al Día,** realizando las Provisiones permitidas por las normas vigentes.
- 6. Fijar para Cartera al día, Meta No Inferior al 80%, como mínimo de Recaudo mes,** para disminuir Morosidad en Rotación y Recuperación de Cartera, para FONDESER.
- 7. Implementar un nuevo Sistema de respaldo de la Información,** diferente a la que realiza Saymir, que garantice seguridad para los usuarios y la entidad.

### **Plan de Mejora**

Elaborar y desarrollar un Plan de Mejora de los numerales 1 al 7 de las Recomendaciones plasmadas en el ítem anterior, para dar cumplimiento a las normas legales vigentes en el menor tiempo posible.



**Rubén Antonio Castaño Serna**  
Asesor Control Interno

El Retiro, Abril de 2024