

|   |                                       |           |                   |
|---|---------------------------------------|-----------|-------------------|
|  | <b>INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA</b> | CÓDIGO:   | <b>FAU018</b>     |
|   |                                       | VERSIÓN:  | <b>02</b>         |
|   | <b>AUDITORIA INTERNA</b>              | VIGENCIA: | <b>2019-05-16</b> |

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Fecha (dd/mm/aa):</b>    | 12/06/2019   |
| <b>Objeto de auditoría:</b> | Contrato de suministro de tiquetes aéreos No. 20171072 de 2017 suscrito con la Agencia de Viajes   |
| <b>Dependencia(s):</b>      | Subgerencia de Desarrollo de Proyectos<br>Subgerencia Administrativa<br>Subgerencia Financiera<br>Subgerencia de Operaciones   |
| <b>Proceso(s):</b>          | Gerencia de Proyectos<br>Gestión Administrativa<br>Gestión Financiera<br>Gestión de Proveedores  |
| <b>Alcance:</b>             | <p><u>Control de cumplimiento:</u> Verificar las condiciones de las etapas precontractual y de ejecución del contrato 20171072.</p> <p><u>Control financiero:</u> Verificar la ejecución del presupuesto de tiquetes por convenio, según muestra.</p> <p><u>Control de gestión y resultados:</u> Validar los tiempos establecidos para las actividades registradas en el PAP333 " Suministro de tiquetes", y trazabilidad de las novedades de tiquetes.</p> <p><u>Riesgos y controles evaluados:</u><br/> RGADM48: CTRGADM173<br/> RGPRO27: CTRGPRO068<br/> RGADM49:CTRGADM125<br/> RGPRO39: CTRGPRO051<br/> RGADM47: CTRGADM095</p> <p>Se identificaron cuatro riesgos emergentes</p> <p><u>Restricciones de acceso a información:</u></p> <p>En el marco de la auditoria no fueron entregados al equipo auditor por parte de la Gerencia de Servicios Administrativos los siguientes informes solicitados según muestra: diario de novedades, general mensual acumulado, de ejecución acumulada y consolidado por convenio y mensual de beneficios generados, los cuales debieron generarse durante la ejecución del contrato, derivados de las obligaciones del contratista. Según fue informado al equipo auditor durante la ejecución de la auditoría, la Supervisión actual inició un proceso por incumplimiento de estas obligaciones al contratista Calitour, además de proceder con la cesión del contrato.</p> |

|   |                                       |           |                   |
|---|---------------------------------------|-----------|-------------------|
|  | <b>INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA</b> | CÓDIGO:   | <b>FAU018</b>     |
|   |                                       | VERSIÓN:  | <b>02</b>         |
|   | <b>AUDITORIA INTERNA</b>              | VIGENCIA: | <b>2019-05-16</b> |

|  |  |
|--|--|
|  | Lo anterior impidió generar conclusiones y cumplir el objetivo 1 de la auditoría: <i>verificar la conciliación de los saldos presupuestales por convenio entre el grupo de tiquetes</i> ; así como verificar el componente financiero del objetivo 2 de la auditoría.  |
| <b>Enfoque:</b>  | Mixto, cualitativo y cuantitativo.<br>Cualitativo: Revisión documental del contrato 20171072 de 2017 y sus convenios usuarios según muestra seleccionada.<br>Cuantitativo: Verificación de información de carácter presupuestal del contrato 20171072 de 2017  |
| <b>Objetivos:</b>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar la conciliación de los saldos presupuestales por convenio entre el grupo de tiquetes y presupuesto, según muestra. <i>(no cumplido por restricción de acceso a la información)</i></li> <li>2. Verificar las condiciones legales, financieras y administrativas de la cesión del contrato 20171072. <i>(no cumplido en el componente financiero por restricción de acceso a la información)</i>.</li> <li>3. Validar el cumplimiento de los tiempos establecidos para las actividades registradas en el PAP333 " Suministro de tiquetes"</li> <li>4. Evaluar la materialización de riesgos y efectividad de los controles asociados a los procesos objeto de auditoría.</li> </ol>   |
| <b>Período de análisis:</b>  | Desde 24 de agosto de 2017 hasta 30 abril de 2019  |
| <b>Muestra:</b>  | <p>Universo: 24 convenios usuarios del contrato 20171072 objeto de la auditoría</p> <p>Muestra: 9 convenios, equivalente al 37,5% de los convenios usuarios y el 32,3% del presupuesto del contrato (215050, 217050, 212017,213045,213046,216146,216195, 217002 y 217047).</p>   |
| <b>Metodología, procedimientos de auditoría e instrumentos a utilizar:</b> | <p><u>Procedimientos de auditoría:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inspeccionar documentos del contrato y de los convenios usuarios de la muestra.</li> <li>2. Realizar entrevista al Gerente de los convenios seleccionados, supervisor del contrato de tiquetes y profesional de apoyo, el profesional de presupuesto y profesional encargado de la cesión del contrato.</li> <li>3. Procedimientos analíticos para verificar las cifras presupuestadas y ejecutadas</li> </ol> <p><u>Instrumentos:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cruce de los saldos presupuestales por convenio</li> <li>2. Lista de chequeo de requisitos de cesión derechos 20171072</li> <li>3. Trazabilidad de tiquetes</li> <li>4. Novedades de tiquetes</li> <li>5. FAU022 Efectividad de controles y riesgos emergentes</li> </ol> <p><u>Fuentes de información:</u></p> <p>Responsables de los procesos (Supervisión de contrato, Gerencia de Convenio)<br/>Gestión de operaciones (Listados de egresos e ingresos)<br/>Subgerencia de Operaciones (novedades y cesión contrato)</p> |

|   |                                       |           |                   |
|---|---------------------------------------|-----------|-------------------|
| <br><small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small> | <b>INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA</b> | CÓDIGO:   | <b>FAU018</b>     |
|   |                                       | VERSIÓN:  | <b>02</b>         |
|   | <b>AUDITORIA INTERNA</b>              | VIGENCIA: | <b>2019-05-16</b> |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>Grupo Presupuesto (Informes de ejecución presupuestal y balances económicos)</p> <p>Sistema de gestión documental ORFEO</p> <p>Aplicativo de tiquetes</p> <p><i>Discoverer</i> (Informes)</p>  |
| <b>Criterios técnicos de evaluación:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Ley No. 1712 de 2014 Artículo 3. Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública</li> <li>* Estatuto Anticorrupción ley 1474 / Artículo 84. Facultades y deberes de los supervisores y los interventores</li> <li>* Reglas de participación y estudios previos del contrato 2017072-CPU016 - 2017</li> <li>* Minuta / Novedades de contrato 2017072 de 2017</li> <li>* PAP333 Suministro de tiquetes v.07</li> <li>* MAP050 Manual de políticas contables</li> <li>* MAP002 Manual de presupuesto</li> <li>* MMI001 Manual de Gerencia de proyectos v.04</li> <li>* MMI002 Manual de Supervisión e Interventoría de FONADE</li> <li>* Circular interna No.02 de 26 de marzo de 2018</li> <li>* Normatividad interna de las aerolíneas: Avianca, Latam y Satena</li> <li>* Guía para la Elaboración de Estudios de Sector- Colombia compra eficiente-II. Estructura del Análisis Económico de Sector</li> </ul>  |
| <b>Aspectos relevantes:</b>              | No se identifican aspectos que se consideren buenas prácticas de gestión en el marco de la auditoría.   |
| <b>Observaciones:</b>                    | <p><b>Observación No. 1. No conciliación de saldos presupuestales de tiquetes</b></p> <p>El grupo de tiquetes y presupuesto no realizaron mensualmente la conciliación de saldos presupuestales por centros de costos y convenios, entre sus bases de datos y la ejecución real para el periodo desde septiembre 2017 a abril 2019.</p> <p><i>Criterio:</i><br/> <i>PAP333 Procedimiento Solicitud de Tiquetes v.07 / Numeral 5. Condiciones generales.</i></p> <p><b>Observación No 2. Diferencias en ejecución presupuestal del rubro de tiquetes</b></p> <p>En 2 de los 9 convenios de la muestra, que representan el 78% del presupuesto ejecutado, se evidencian diferencias entre el valor de ejecución del convenio allegada por las gerencias frente al valor desembolsado, registrado en los balances económicos (Fondo de ejecución), así:</p> <p>Convenio 215050 DNP (Evaluación y Estructuración)<br/> Diferencia: 1049 millones<br/> Fuente - Gerencia de convenio: 148 Millones<br/> Fuente - Fondo de ejecución: \$1,198 Millones</p> <p>Convenio 216146 FONDO MUNDIAL - VIH/SIDA: (Desarrollo económico y social)<br/> Diferencia: 3 millones<br/> Fuente - Gerencia de convenio: 180 Millones<br/> Fuente - Fondo de ejecución: \$177 Millones</p> |

|   |                                       |           |                   |
|---|---------------------------------------|-----------|-------------------|
| <br><small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small> | <b>INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA</b> | CÓDIGO:   | <b>FAU018</b>     |
|   |                                       |           | VERSIÓN:          |
|   | <b>AUDITORIA INTERNA</b>              | VIGENCIA: | <b>2019-05-16</b> |

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Observaciones:</b> | <p><u>Criterio:</u><br/>MMI001 Manual de Gerencia de proyectos v.04 / 7.2.2.3 Gestión financiera y presupuestal.</p> <p><b>Observación No 3. Recursos ejecutados no recuperados</b><br/>Con corte a abril de 2018, se observan 41 tiquetes con fecha de expedición superior a un año, por un valor de 36,2 Millones; con términos vencidos para su reutilización o reintegro de dinero, siendo los convenios con mayor número de tiquetes comprometidos: 215050 DNP con el 54% (22 tiquetes) y 213045 SENA con el 17% (7 tiquetes)</p> <p><u>Criterios:</u><br/>Reglas de participación. CPU016 - 2017 / Numeral 1.2 Alcance<br/>Normatividad interna de cada aerolínea, así:<br/>Avianca (<a href="https://www.avianca.com/co/es/sobre-nosotros/informacion-legal/contrato-transporte/">https://www.avianca.com/co/es/sobre-nosotros/informacion-legal/contrato-transporte/</a>)<br/>Artículo 6.2. Periodo de validez del Billeto, Boleto o Tiquete /<br/>Latam (<a href="https://www.latam.com/es_cl/transparencia/condiciones-del-contrato-de-transporte/">https://www.latam.com/es_cl/transparencia/condiciones-del-contrato-de-transporte/</a>)<br/>Latam 6.2.1.1. Validez del tiquete<br/>Satena (<a href="https://www.satena.com/interactue/reembolsos/118">https://www.satena.com/interactue/reembolsos/118</a>) Condiciones para la solicitud de reembolsos de tiquetes 2. NORMAS GENERALES DEL TRANSPORTE AÉREO / 2.11 Validez del tiquete.</p> <p><b>Observación No 4. Variación no justificada de los indicadores financieros producto del análisis del sector.</b><br/>El capital de trabajo requerido para el futuro contratista en el análisis del sector se establece entre el 20 y 40% del POE (presupuesto oficial estimado), y en el estudio previo se registró como requisito <math>\geq 10\%</math> del POE.</p> <p><u>Criterios:</u><br/>1. Anexo 1. Análisis del sector del 20 de abril de 2017 / Numeral 4 Conclusiones / Capital de Trabajo<br/>2. Guía para la Elaboración de Estudios de Sector- Colombia compra eficiente-II. Estructura del Análisis Económico de Sector.</p> <p><b>Observación No 5. Error en el número de contrato 20171072</b><br/>En 5 documentos contractuales se evidenció un error de transcripción en el número del contrato, registrando: 2017072 y 2017107</p> <p><u>Criterio:</u><br/>Ley No. 1712 de 2014 Artículo 3. Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública- Principio de la calidad de la información.</p> <p><b>Observación No 6. Incumplimiento de requisitos para la suscripción de la novedad 18</b><br/>Suscripción de la adición N°18 y Modificación N°18 del contrato de suministro N°20171072 suscrita el 08 de febrero de 2019, con la licencia con código 76732935 suspendida desde el 4 de febrero de 2019 por la IATA al contratista CALITOUR</p> <p><u>Criterio:</u><br/>Reglas de participación. CPU016 - 2017 / Numeral 5.3.2. número de identificación de IATA.</p> |
|-----------------------|--|

|   |                                       |           |                   |
|---|---------------------------------------|-----------|-------------------|
| <br><small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small> | <b>INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA</b> | CÓDIGO:   | <b>FAU018</b>     |
|   |                                       | VERSIÓN:  | <b>02</b>         |
|   | <b>AUDITORIA INTERNA</b>              | VIGENCIA: | <b>2019-05-16</b> |

|   |   |
|---|---|
| <b>Observaciones:</b>                                     | <p><b>Observación No 7. Omisión de requisito para la cesión del contrato 20171072</b><br/> Para la novedad N°19 - Cesión del contrato 20171072 suscrita el 12 de marzo de 2019, no se actualizó la información del posible cesionario, referida a los requisitos habilitantes, por lo que no se observó el análisis de los documentos que permitan determinar que el cesionario cuenta con la capacidad jurídica, técnica y financiera de acuerdo con las reglas de participación</p> <p><u>Criterio:</u><br/> Circular Interna N°02 del 26 de marzo de 2018 / Cesión de la Posición Contractual.</p> <p><b>Observación No 8. Incumplimiento del contratista CALITOUR de las obligaciones de entrega de información</b><br/> Incumplimiento del contratista CALITOUR en la entrega de los informes: diarios, general mensual acumulado, de ejecución acumulada y consolidado del contrato, mensual de beneficios generados en la ejecución y demora de 20 meses en la notificación de incumplimiento por parte del supervisor.</p> <p><u>Criterios:</u><br/> Minuta del contrato 20171072 de 2017 / CLAUSULA QUINTA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES / 5.1 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA<br/> Reglas de participación del CPU 016-2017 / 11.2 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA / OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN - Numerales 30, 31, 34, 35, 36 y 37<br/> Estatuto Anticorrupción ley 1474 / Artículo 84. Facultades y deberes de los supervisores y los interventores.</p> <p><b>Observación 9. Desviaciones en los tiempos establecidos para la solicitud de tiquetes</b><br/> De 3451 Tiquetes expedidos (según muestra) 729 fueron solicitados con un plazo inferior a 3 días respecto a la fecha de itinerario, siendo los más representativos: 215050 - 436 (59,8%) Convenio DNP, 216146 - 64 (8,8%) Fondo Mundial VIH SIDA 217002 - 64 (8,8%) Convenio DNP,</p> <p><u>Criterio:</u><br/> PAP333 Procedimiento Solicitud de Tiquetes v.07/ Numeral 5. Condiciones generales</p> <p><b>Observación 10. Riesgos emergentes y efectividad de controles</b><br/> Producto de la auditoría se estableció una efectividad promedio de 60% en la operación de los cinco controles evaluados y se identificaron cuatro riesgos emergentes no caracterizados en el mapa de riesgos operativos.</p> <p><u>Criterio:</u><br/> Mapa de riesgos operativos y mapa de riesgos de fraude y corrupción de Enterritorio.</p> |
| <b>Recomendaciones a partir de riesgos identificados:</b> | <p><b>Riesgo operativo</b>, explicado por las siguientes causas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de metodología para realizar la conciliación entre las áreas / grupos de trabajo</li> <li>• No uso de las herramientas disponibles para el control presupuestal de los convenios (Discoverer y aplicativo de tiquetes)</li> </ul>   |

|   |                                       |           |                   |
|---|---------------------------------------|-----------|-------------------|
|  | <b>INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA</b> | CÓDIGO:   | <b>FAU018</b>     |
|   |                                       | VERSIÓN:  | <b>02</b>         |
|   | <b>AUDITORIA INTERNA</b>              | VIGENCIA: | <b>2019-05-16</b> |

|   |  |
|---|--|
| <b>Recomendaciones a partir de riesgos identificados:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimientos del cliente no especificados en las condiciones del contrato</li> <li>• No marcación del estado de los tiquetes en el aplicativo por parte de los viajeros.</li> <li>• Errores de digitación y falta de revisión por parte del área solicitante de las novedades del contrato.</li> <li>• No hay un procedimiento para la cesión de contratos con responsables, productos y tiempos de entrega.</li> <li>• Falta de programación de los viajes de los convenios usuarios del contrato de tiquetes</li> <li>• Posibilidad de solicitar de tiquetes por call center.</li> </ul> <p><b><u>Recomendaciones:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar una metodología y realizar la conciliación mensual por convenio entre el grupo de tiquetes y el grupo de Presupuesto para el contrato de tiquetes. <i>(Gerente de Servicios Administrativos – Supervisor del contrato, Gerente de presupuesto y Gerencias de convenio).</i></li> <li>• Capacitar a los Gerentes de convenio en el uso de las herramientas disponibles para el control de los tiquetes. <i>(Supervisor del contrato – Servicios Administrativos).</i></li> <li>• Incluir en las minutas de los convenios usuarios la aplicación excepcional de condiciones especiales en la expedición de tiquetes como: uso de tarifas flexibles, expedición inmediata de tiquetes, penalidades y/o sobrecostos. <i>(Gerentes de unidad – Subgerencia de Desarrollo de proyectos, Gerencia de Servicios Administrativos - Supervisor del contrato, Gerente de planeación contractual – Subgerencia de Operaciones).</i></li> <li>• Establecer el procedimiento para cesión de contratos en concordancia con la Circular interna No. 2 de 2018 en el marco de sistema Integral de Gestión. <i>(Subgerencia de operaciones- Gerencia de Desarrollo organizacional).</i></li> <li>• Actualizar procedimiento PAP333 suministro de tiquetes de acuerdo con la operatividad del contrato en cuanto a: la solicitud de tiquetes internacionales, la periodicidad de las conciliaciones de tiquetes con grupos internos, plazo para tramitar en el aplicativo los tiquetes solicitados por call center, el mecanismo mediante el cual el viajero debe asumir el costo del tiquete no usado total o parcialmente, no marcados en el aplicativo dentro de los términos establecidos, especificar la periodicidad de las conciliaciones con la agencia de viajes del estado de los tiquetes emitidos. entre otros aspectos relevantes para la ejecución del contrato. <i>(Gerencia de Servicios Administrativos – Supervisor del contrato, Gerente de Desarrollo Organizacional)</i></li> </ul> |
|---|--|

|   |                                       |           |                   |
|---|---------------------------------------|-----------|-------------------|
|  | <b>INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA</b> | CÓDIGO:   | <b>FAU018</b>     |
|   |                                       | VERSIÓN:  | <b>02</b>         |
|   | <b>AUDITORIA INTERNA</b>              | VIGENCIA: | <b>2019-05-16</b> |

|   |  |
|---|--|
| <b>Recomendaciones a partir de riesgos identificados:</b> | <p><b>Riesgo Legal</b>, explicado por las siguientes causas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de controles y verificación de requisitos (licencias, permisos) de forma previa a la suscripción de las novedades contractuales.</li> <li>• No entrega de informes por parte del contratista.</li> <li>• Falta de verificación por parte del supervisor de los tiempos establecidos para la emisión de tiquetes por parte de la agencia de viajes.</li> </ul> <p><b>Recomendaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar una lista de chequeo con los requisitos particulares del objeto contractual para ser validados en el trámite de la suscripción de novedades de contratos de tiquetes. (<i>Gerente de planeación contractual – Subgerencia de Operaciones, Gerencia de Servicios Administrativos – Supervisor del contrato</i>)</li> <li>• Hacer seguimiento y generar reportes mensuales del cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio por parte de la agencia para los Gerentes de convenios. (<i>Gerencia de Servicios Administrativos – Supervisor del contrato</i>)</li> </ul> <p><b>Riesgo reputacional</b>, explicado por la siguiente causa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omisión no justificada del resultado de los indicadores requeridos en el análisis del sector para la elaboración de los estudios previos y las reglas de participación.</li> </ul> <p><b>Recomendación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adoptar en el marco del Sistema Integral de Gestión el instrumento de “LISTA DE CHEQUEO REVISION DOCUMENTO ESTUDIOS PREVIOS” integrando previamente el componente de validación de indicadores producto del análisis del sector. (<i>Gerente de Planeación contractual - Subgerencia de Operaciones</i>).</li> </ul> |
|---|--|

|   |   |
|---|---|
| <b>Elaboró:</b>                                 |   |
| <b>Audidores - Asesoría de Control Interno:</b> | <b>Celeny González</b> – Contrato 2019-028<br><b>Catalina Del Pilar Sánchez B.</b> - Contrato 2019-032<br><b>José Alexander Riaño</b> – Contrato 2019-027 |
| <b>Aprobó:</b>                                  |   |
| <b>Asesor de Control Interno:</b>               | <b>Mireya López Ch.</b>   |

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Fecha (dd/mm/aa):</b>    | 05/06/19   |
| <b>Objeto de auditoría:</b> | Contrato de suministro de tiquetes aéreos No. 20171072 de 2017 suscrito con la Agencia de Viajes   |
| <b>Dependencia(s):</b>      | Subgerencia Administrativa: Servicios Administrativos.<br>Subgerencia de Desarrollo de Proyectos: Desarrollo Económico y Social.<br>Subgerencia Financiera: Evaluación y Estructuración.<br>Subgerencia de Operaciones: Procesos de Selección. |
| <b>Proceso(s):</b>          | Gestión Administrativa<br>Gerencia de Proyectos<br>Gestión Financiera<br>Gestión de Proveedores  |

**Registro y análisis de observaciones:**

| Descripción inicial de la observación   | Posibles Causa(s)   | Riesgo(s) asociado(s):   | Responsable(s)  | Fecha de registro | Prueba o evidencia  | Ocurrencia, repetición y/o frecuencia (calcular porcentaje) | Impacto (calcular o definir cualitativamente)   |
|---|---|--|---|-------------------|---|---|---|
| <p><b>Observación No. 1 No conciliación de saldos presupuestales de tiquetes</b></p> <p>El grupo de tiquetes y presupuesto no realizaron mensualmente la conciliación de saldos presupuestales por centros de costos y convenios, entre sus bases de datos y la ejecución real para el periodo desde septiembre 2017 a abril 2019.</p> <p><u>Criterio:</u><br/>PAP333 Procedimiento Solicitud de Tiquetes / Numeral 5. Condiciones generales</p>  | <p>1) Falta de metodología para realizar la conciliación entre las áreas / grupos de trabajo</p> <p>2) No entrega de información por parte del contratista CALITOUR, necesaria para la construcción de las bases de datos por convenio.</p>   | <p><b>Riesgo emergente 1</b><br/>Impacto operativo por incumplimiento en la conciliación de saldos presupuestales por convenio entre la información presupuesto y la información generada por la supervisión de tiquetes, por causa de: 1) <i>Falta de metodología para realizar la conciliación entre las áreas / grupos de trabajo</i> 2) <i>No entrega de información por parte del contratista CALITOUR, necesaria para la construcción de las bases de datos por convenio.</i></p>  | <p><b>Subgerencia Administrativa</b><br/>Servicios Administrativos<br/>Supervisor del Contrato<br/><b>Subgerencia Financiera</b><br/>Grupo presupuesto</p>  | 27/05/2019        | (FAP601 Control de Asistencia) Inexistencia de registros de conciliación<br>Mesa de trabajo del 27 de mayo de 2019  | 100 % de las operaciones del contrato                       | <p>Diferencias en cifras de facturación y/o novedades de tiquetes frente al presupuesto ejecutado.</p> <p>Demora en la liquidación del contrato y/o convenios usuarios.</p>     |
| <p><b>Observación No. 2 Diferencias en ejecución presupuestal del rubro de tiquetes</b></p> <p>En 2 de los 9 convenios de la muestra, que representan el 78% del presupuesto ejecutado, se evidencian diferencias entre el valor de ejecución del convenio allegado por las gerencias frente al valor desembolsado, registrado en los balances económicos (Fondo de ejecución), así:</p> <p><b>Convenio 215050 DNP</b> (Evaluación y Estructuración)<br/>Diferencia: 1049 millones<br/>Fuente - Gerencia de convenio: 148 Millones<br/>Fuente - Fondo de ejecución: \$1.198 Millones</p> <p><b>Convenio 216146 FONDO MUNDIAL - VIH/SIDA:</b> (Desarrollo económico y social)<br/>Diferencia: 3 millones<br/>Fuente - Gerencia de convenio: 180 Millones<br/>Fuente - Fondo de ejecución: \$177 Millones</p> <p><u>Criterio:</u><br/>MMI001 Manual de Gerencia de proyectos. Versión 04 / 7.2.2.3 Gestión financiera y presupuestal</p>  | <p>1) No uso de las herramientas disponibles para el control presupuestal de los convenios (Discoverer y aplicativo de tiquetes)</p>  | <p><b>Riesgo emergente 2</b><br/>Impacto económico para la Entidad, debido a que no se cuenta con información de la ejecución financiera completa de los convenios y/o contratos, por causa de: No uso de las herramientas disponibles para el control presupuestal de los convenios (Discoverer y aplicativo de tiquetes)</p>   | <p><b>Subgerencia de Desarrollo de proyectos</b><br/>Desarrollo económico y social<br/>Gerencia de convenio</p> <p><b>Subgerencia Financiera Evaluación y Estructuración</b><br/>Gerencia de convenio</p> | 27/05/2019        | Ver hoja: Obs 2-presupuesto convenios   | 22%(2 de 9 convenios de la muestra)                         | <p>Demora en la liquidación del contrato de tiquetes y de los convenios usuarios</p>  |
| <p><b>Observación No. 3 Recursos ejecutados no recuperados</b></p> <p>Con corte a abril de 2018, se observan 41 tiquetes con fecha de expedición superior a un año, por un valor de 36,2 Millones; con términos vencidos para su reutilización o reintegro de dinero, siendo los convenios con mayor número de tiquetes comprometidos: 215050 DNP con el 54% (22 tiquetes) y 213045 SENA con el 17% (7 tiquetes)</p> <p><u>Criterio:</u><br/>Reglas de participación. CPU016 - 2017 / Numeral 1.2 Alcance<br/>Normalidad interna de cada aerolínea, así:<br/><b>Avianca</b> (<a href="https://www.avianca.com/co/es/sobre-nosotros/informacion-legal/contrato-transporte/">https://www.avianca.com/co/es/sobre-nosotros/informacion-legal/contrato-transporte/</a>) Artículo 6.2. Periodo de validez del Boleto, Boleto o Tiquete /<br/><b>Latam</b> (<a href="https://www.latam.com/es_co/transparencia/condiciones-del-contrato-de-transporte/">https://www.latam.com/es_co/transparencia/condiciones-del-contrato-de-transporte/</a>) Latam 6.2.1.1. Validez del tiquete<br/><b>Satena</b> (<a href="https://www.satena.com/interactua/reembolsos/118">https://www.satena.com/interactua/reembolsos/118</a>) Condiciones para la solicitud de reembolsos de tiquetes 2. NORMAS GENERALES DEL TRANSPORTE AÉREO / 2.11 Validez del tiquete</p> | <p>1) No conciliación de los tiquetes emitidos y sus novedades entre la agencia de viajes y el grupo de tiquetes</p> <p>2) Falta de entrega de informes por parte de la Agencia de viajes.</p> <p>3) No marcación del estado de los tiquetes en el aplicativo por parte de los viajeros</p> | <p><b>RGADM48</b><br/>Pérdida de recursos para la Entidad (multas impuestas por las aerolíneas y diferencias de tarifas respecto a las actuales) y/o impacto operativo por los reprocesos por la revisión de los tiquetes no volados, debido a la falta de utilización total o parcial de los trayectos emitidos en el tiquete, por causa de 1) inadecuada planeación por parte del viajero 2) omisión en la notificación de la novedad por parte de los viajeros 3) <i>No conciliación de los tiquetes emitidos y sus novedades entre la agencia de viajes y el grupo de tiquetes</i> 4) <i>Falta de entrega de informes por parte de la Agencia de viajes.</i> 5) <i>No marcación del estado de los tiquetes en el aplicativo por parte de los viajeros</i></p> <p>Actualizar causas</p> | <p><b>Subgerencia administrativa</b><br/>Servicios administrativos<br/><b>Subgerencia de Desarrollo de Proyectos</b><br/>Gerencia Convenio</p>  | 27/05/2019        | Ver hoja: obs 3 - novedades de tiquetes.  | 29% (41 tiquetes de los 143 con novedades)                  | <p>Posible pérdida por valor de \$39 millones asumida por los clientes</p>  |
| <p><b>Observación No. 4 Variación no justificada de los indicadores financieros producto del análisis del sector.</b></p> <p>El capital de trabajo requerido para el futuro contratista en el análisis del sector se establece entre el 20 y 40% del POE (presupuesto oficial estimado), y en el estudio previo se registro como requisito ≥10% del POE.</p> <p><u>Criterio:</u><br/>1. Anexo 1. Análisis del sector del 20 de abril de 2017 / Numeral 4 Conclusiones / Capital de Trabajo<br/>2. Guía para la Elaboración de Estudios de Sector- Colombia compra eficiente-II. Estructura del Análisis Económico de Sector</p>   | <p>1) Omisión no justificada del resultado de los indicadores requeridos en el análisis del sector para la elaboración de los estudios previos y las reglas de participación.</p>   | <p><b>RGPRO27</b><br/>Deterioro de la imagen de la entidad por reclamaciones de clientes, debido a la inoportunidad en la contratación de bienes o servicios, por causa de: 1) Deficiencias en la definición de los requisitos para la contratación en el estudio previo que soporta el proceso de selección.<br/>2) <i>Omisión no justificada del resultado de los indicadores requeridos en el análisis del sector para la elaboración de los estudios previos y las reglas de participación.</i></p> <p>Actualizar causas</p>   | <p><b>Subgerencia de Operaciones</b><br/>Planeación contractual<br/>Procesos de selección</p>   | 22/05/2019        | * Estudio previo / 6.1.2 Requisitos Financieros / Numeral 2 / Literal "d"<br><br>* Reglas de participación CPU016 - 2017 / 5.2. REQUISITOS HABILITANTES FINANCIEROS Y DE ORGANIZACIÓN | 25% del total de los indicadores financieros (1 de 4)       | <p>Posible incumplimiento del contratista por falta de capacidad financiera.</p> <p>Posible uso inadecuado de la información en la etapa precontractual a favor de terceros</p> |

**Fecha (dd/mm/aa):**

**Objeto de auditoría:**

**Dependencia(s):**

**Proceso(s):**

**Registro y análisis de observaciones:**

| Descripción inicial de la observación   | Posibles Causa(s)  | Riesgo(s) asociado(s):  | Responsable(s)  | Fecha de registro | Prueba o evidencia  | Ocurrencia, repetición y/o frecuencia (calcular porcentaje)                        | Impacto (calcular o definir cualitativamente)   |
|---|--|---|---|-------------------|---|--|---|
| <p><b>Observación No. 5 Error en el numero de contrato 20171072</b></p> <p>En 5 documentos contractuales se evidenció un error de transcripción en el número del contrato, registrando: 2017072 y 2017107</p> <p><u>Criterio:</u><br/>LEY No. 1712 DE 2014 Artículo 3. Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública- Principio de la calidad de la información</p>  | <p>1) Falta de planeación y errores de digitación por parte del área solicitante de las novedades del contrato</p> <p>2) Falta verificación de las áreas responsables por premuras en la solicitud de los trámites requeridos.</p>   | <p><b>Riesgo Emergente 3</b></p> <p>Impacto operativo para la entidad debido a reprocesos en la generación de documentos, informes incompletos, inoportunos o inconsistentes, por causa de: 1) <i>Falta de planeación y errores de digitación, elaboración o procesamiento de información por parte del área solicitante de las novedades del contrato</i> 2) <i>Falta verificación de las áreas responsables por premuras en la solicitud de los trámites requeridos.</i></p>  | <p><b>Subgerencia administrativa</b><br/>Servicios administrativos<br/><b>Subgerencia de Operaciones</b><br/>Procesos de selección</p>  | 22/05/2019        | <p>* Solicitud de incumplimiento contra CALITOUR 20194300082723<br/>* FAP310 Novedades del Contrato (Doc: 20171072 Doc de la Cesión. Pag 8)<br/>* Doc. Solicitud de cesión con Radicado N°20194300051973 del 28 de febrero de 2019<br/>* <b>Contrato de cesión de derechos económicos y posición contractual (Doc: 20171072 Doc de la Cesión. Pag 12)</b><br/>* Solicitud de información al contratista / Radicado N°20194300057331</p> | En 5 de 5 documentos de la cesión de la posición contractual se mantiene el error. | <p>Posible nulidad relativa de documentos</p> <p>Reprocesos en la generación y/o corrección de documentos</p>   |
| <p><b>Observación No. 6 Incumplimiento de requisitos para la suscripción de la novedad 18</b></p> <p>Suscripción de la adición N°18 y Modificación N°18 del contrato de suministro N°20171072 suscrita el 08 de febrero de 2019, con la licencia con código 76732935 suspendida desde el 4 de febrero de 2019 por la IATA al contratista CALITOUR</p> <p><u>Criterio:</u><br/>Reglas de participación. CPU016 - 2017 / Numeral 5.3.2. <b>NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DE IATA</b></p>   | <p>1) Falta de controles y verificación de requisitos de forma previa a la suscripción de las novedades</p> <p>2) Falta de conocimiento por parte de la supervisión de los requisitos específicos de los contratos a su cargo.</p> <p>3) Debilidades en el seguimiento y control por parte del supervisor frente a requisitos tales como licencias y permisos especiales según objeto del contrato</p> | <p><b>RGADM49</b></p> <p>Detenoreo de la imagen de la Entidad ante quejas y reclamos de los usuarios de los tiquetes, debido al incumplimiento en el suministro oportuno de tiquetes por causa de: 1) no trámite de las reservas 2) no disponibilidad de cupos en la Agencias de viajes 3) no seguimiento a la expedición de tiquetes por el Grupo de Servicios Administrativos 4) <i>Falta de controles y verificación de requisitos de forma previa a la suscripción de las novedades</i> 5) <i>Falta de conocimiento por parte de la supervisión de los requisitos específicos de los contratos a su cargo.</i> 6) <i>Debilidades en el seguimiento y control por parte del supervisor frente a requisitos tales como licencias y permisos especiales según objeto del contrato</i></p> <p>Actualizar Causas</p> | <p><b>Subgerencia administrativa</b><br/>Servicios administrativos<br/>Supervisor del contrato<br/><b>Subgerencia de Operaciones</b></p>  | 22/05/2019        | <p>* Radicado N°20194300038151 del 21 de febrero de 2019 (Solicitud de soporte acreditación agencia)<br/>* Respuesta de la IATA del 22 de febrero de 2019<br/>* Modificación N°18 del contrato 20171072</p>   | 6% (1 de 18 novedades suscritas)   | <p>Sobrecostos por 51 millones, asumidos por la entidad a la fecha de producción del presente informe</p> <p>Operativo por la no emisión de tiquetes entre el 9 y 17 de febrero de 2019</p> |
| <p><b>Observación No. 7 Omisión de requisito para la cesión del contrato 20171072</b></p> <p>Para la novedad N°19 - Cesión del contrato 20171072 suscrita el 12 de marzo de 2019, no se actualizó la información del posible cesionario, referida a los requisitos habilitantes, por lo que no se observó el análisis de los documentos que permitan determinar que el cesionario cuenta con la capacidad jurídica, técnica y financiera de acuerdo con las reglas de participación</p> <p><u>Criterio:</u><br/>Circular Interna N°02 del 26 de marzo de 2018 / Cesión de la Posición Contractual</p>   | <p>1) No hay un procedimiento para la cesión de contratos con responsables, productos y tiempos de entrega.</p> <p>2) Se tomo la información financiera analizada en el proceso de selección de la vigencia 2017, donde el cesionario ocupó el segundo puesto.</p>   | <p><b>RGPRO39</b></p> <p>Impacto económico debido a la realización de novedades al contrato que no se ajustan a la realidad técnica y fáctica por colusión funcionarios. por causa de: 1) <i>No hay un procedimiento para la cesión de contratos con responsables, productos y tiempos de entrega.</i> 2) <i>El cesionario participó en el proceso de selección inicial en la vigencia 2017, ocupando el segundo puesto.</i></p> <p>Actualizar causas</p>   | <p><b>Subgerencia de Operaciones</b><br/>Procesos de selección</p>  | 22/05/2019        | <p>* Documentos cesión contractual<br/>* Correo de solicitud de soportes y su respuesta</p>   | 100% (1 cesión de contrato)  | <p>Posible incumplimiento del contratista por falta de capacidad financiera</p>   |
| <p><b>Observación No. 8 Incumplimiento del contratista CALITOUR de las obligaciones de entrega de información</b></p> <p>Incumplimiento del contratista CALITOUR en la entrega de los informes: <i>diarios, general mensual acumulado, de ejecución acumulada y consolidado del contrato, mensual de beneficios generados en la ejecución</i> y demora de 20 meses en la notificación de incumplimiento por parte del supervisor.</p> <p><u>Criterios:</u><br/>Minuta del contrato 20171072 de 2017 / CLAUSULA QUINTA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES / 5.1 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA<br/>Reglas de participación del CPU 016-2017 / 11.2 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA / OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN - Números 30, 31, 34, 35, 36 y 37<br/>Estatuto Anticorrupción ley 1474 / Artículo 84. Facultades y deberes de los supervisores y los interventores.</p> | <p>1) Falta de definición requisitos específicos asociados a la cláusula de pagos al contratista</p> <p>2) Falta de aplicación periódica de controles asociados a las obligaciones de las partes.</p>  | <p><b>Riesgo Emergente N°4</b></p> <p>Impacto operativo para la entidad por falta de insumos para el control de la ejecución del contrato o convenio, debido a incumplimiento, inoportunidad y/o debilidades en la calidad y/o contenido de los informes entregados por el contratista por causa de 1) Falta de definición requisitos específicos asociados a la cláusula de pagos al contratista 2) Falta de aplicación periódica de controles asociados a las obligaciones de las partes.</p>   | <p><b>Subgerencia Administrativa</b><br/>Servicios Administrativos<br/>Supervisor del contrato</p>  | 22/05/2019        | <p>* Solicitud de información y respuesta por parte de la supervisión del contrato<br/>* Respuesta de CALITOUR a la solicitud de información por parte del grupo auditor<br/>* Radicado N°20194300082723 del 23 de abril de 2019. Solicitud trámite de incumplimiento<br/>* Radicado N°20195000122611 Aviso de siniestro del 14 de mayo de 2019</p>   | 100% de la ejecución del Contrato 20171072 con CALITOUR                            | <p>Demoras en la liquidación del contrato 20171072 y de los convenios usuarios</p> <p>Posible no reconocimiento de los amparos por parte de la aseguradora.</p>                             |
| <p><b>Observación No. 9 Desviaciones en los tiempos establecidos para la solicitud de tiquetes</b></p> <p>De 3451 Tiquetes expedidos (según muestra) 729 fueron solicitados con un plazo inferior a 3 días respecto a la fecha de itinerario, siendo los más representativos: 215050 - 436 (59.8%) Convenio DNP. 216146 - 64 (8.8%) Fondo Mundial VIH SIDA 217002 - 64 (8.8%) Convenio DNP.</p> <p><u>Criterio:</u><br/>PAP333 Procedimiento Solicitud de Tiquetes / Numeral 5. Condiciones generales</p>   | <p>1) Falta de programación de los viajes de los convenios usuarios del contrato de tiquetes.</p> <p>2) Requerimientos del cliente no especificados en las condiciones del contrato</p> <p>3) Opción de solicitar tiquetes por call center</p> <p>4) Falta de verificación por parte del supervisor de los tiempos establecidos para la emisión de tiquetes por parte de la agencia de viajes.</p>     | <p><b>RGADM47</b></p> <p>Gastos adicionales en los tiquetes (multas impuestas por las aerolíneas, diferencias de tarifas con las iniciales, tarifas administrativas), debido a la compra de tiquetes por valores superiores a la reserva inicial por causa de 1) Aprobación inoportuna de la reserva por parte del supervisor del aplicativo 2) errores en la información del itinerario del trayecto 3) <i>Falta de programación de los viajes de los convenios usuarios del contrato de tiquetes.</i> 4) <i>Requerimientos del cliente no especificados en las condiciones del contrato</i> 5) <i>Posibilidad de solicitar de tiquetes por call center</i></p> <p>Actualizar causas</p>   | <p><b>Subgerencia de Desarrollo de proyectos</b><br/>Gerencia de convenio<br/><b>Subgerencia Administrativa</b><br/>Servicios Administrativos<br/>Supervisor del contrato de tiquetes</p> | 24/05/2019        | Ver hoja: Obs 9. Solicitud TKTS   | 21% (729 de 3451 tiquetes expedidos)   | Los clientes asumen el mayor costo de tiquetes  |

|   |                                   |           |                   |
|---|-----------------------------------|-----------|-------------------|
|  | <b>OBSERVACIONES DE AUDITORÍA</b> | CÓDIGO:   | <b>FAU033</b>     |
|   | <b>AUDITORIA INTERNA</b>          | VERSIÓN:  | <b>02</b>         |
|   |                                   | VIGENCIA: | <b>2019-05-16</b> |

**Fecha (dd/mm/aa):**

**Objeto de auditoría:**

**Dependencia(s):**

**Proceso(s):**

**Registro y análisis de observaciones:**

| Descripción inicial de la observación  | Posibles Causa(s)                       | Riesgo(s) asociado(s):                  | Responsable(s)  | Fecha de registro | Prueba o evidencia   | Ocurrencia, repetición y/o frecuencia (calcular porcentaje) | Impacto (calcular o definir cualitativamente) |
|--|---|---|---|-------------------|--|---|---|
| <b>Observación No.10 Riesgos emergentes y efectividad de controles</b><br>Producto de la auditoría se estableció una efectividad promedio de 60% en la operación de los cinco controles evaluados y se identificaron cuatro riesgos emergentes no caracterizados en el mapa de riesgos operativos.<br><u>Criterio:</u><br>Mapa de riesgos operativos y mapa de riesgos de fraude y corrupción de Enterritorio. | Todas las identificadas en la auditoría | Todos los identificados en la auditoría | Subgerencia de Desarrollo de Proyectos<br>Gerencia Convenio<br>Gerente de Planeación y Gestión de Riesgos | 24/05/2019        | Ver archivo denominado: 3. FAU033 REGISTRO DE OBSERVACIONES VF<br>Riesgos Emergentes: 4<br>Efectividad de la operación de los controles asociados a las observaciones:<br>OBS3 - RGADM48 - CTRGADM173 - 50%<br>OBS4 - RGPRO27 - CTRGPRO068 - 58%<br>OBS6 - RGADM49 - CTRGADM125 - 60%<br>OBS7 - RGPRO39 - CTRGPRO051 - 68%<br>OBS9 - RGADM47- CTRGADM095 - 63%<br>Promedio Efectividad de la operación de los controles: 60% |   |   |

|   |  |
|---|--|
| <b>Elaboró:</b>                                 |  |
| <b>Audidores - Asesoría de Control Interno:</b> | Celemy González Parra - Contrato 2019028<br>Catalina del Pilar Sánchez - Contrato 2019032<br>José Alexander Riaño - Contrato 2019027 |
| <b>Aprobó:</b>                                  |  |
| <b>Asesor de Control Interno:</b>               | Mireya López Ch.   |