

 <p><b>IFINORTE</b> Instituto Financiero para el Desarrollo de Norte de Santander</p>	<b>MACROPROCESO CONTROL Y EVALUACIÓN</b>	<b>MPCE-CI-2-F5</b>
	<b>PROCESO: CONTROL INTERNO</b>	FECHA 12-12-2022
	<b>SUBPROCESO: AUDITORIA INTERNA</b>	VERSIÓN 1

## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

No.:03

<b>PROCESO O ÁREA AUDITADA:</b> Procedimiento de gestión y recuperación de Cartera.	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 15/08/2025
<b>AUDITOR RESPONSABLE:</b> HECTOR VILORIA SOLANO - Jefe de Control Interno	<b>DESTINATARIO:</b> Subgerente Financiera y de Mercadeo. Subgerente Administrativo y Jurídica.

### ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA

**OBJETIVO:** Evaluar el procedimiento de gestión y recuperación de Cartera. a través de la verificación, análisis y evaluación sobre la aplicación de las disposiciones legales vigentes, las condiciones generales, requisitos y trámite, gestión de cartera, definición de riesgos y controles, monitoreo y acciones de mejora en el procedimiento.

**ALCANCE:** Identificar, analizar y evaluar el procedimiento de gestión y recuperación de Cartera de acuerdo a su clasificación del riesgo (A, B, C, D, E) y las diferentes etapas de cobro Preventiva, Administrativa, Pre jurídica y Jurídica.

En desarrollo de nuestras funciones contempladas en la Ley 87 de 1993 y con el fin de realizar el seguimiento a la cartera de IFINORTE de la vigencia 2025 a corte 30 de junio de 2025, esta oficina de control interno solicitó mediante comunicación dirigida a la subgerencia financiera y de mercadeo el estado de la cartera registrada a corte del primer semestre de 2025. Así

mismo, se solicitó mediante comunicación interna dirigida a la Subgerencia administrativa y jurídica el estado de los procesos de cobro de cartera en la etapa pre jurídica y jurídica. Así mismo, se realizaron visitas de auditoría en la cual se desarrolló las preguntas relacionadas con el procedimiento de gestión y recuperación de Cartera.

Por otra parte, el equipo auditor realizó la consulta del manual sistema de administración del riesgo crediticio – SARC, Manual de Colocaciones y Captaciones y demás servicios financieros Versión 02 y Procedimiento de gestión y recuperación de Cartera. Con base a lo anterior la oficina de control interno observó lo siguiente:

#### Categoría A o “riesgo normal”

De acuerdo a lo estipulado en el Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito – SARC los créditos calificados en esta categoría reflejan una estructuración y atención apropiadas. Los estados financieros de los deudores o los flujos de caja del proyecto, así como el resto de información crediticia indican una capacidad de pago adecuada, en términos del monto y origen de los ingresos con que cuentan los deudores para atender los pagos requeridos.

Con base en lo anterior y la información suministrada por la subgerencia financiera y de mercadeo, la oficina de control interno realizó la revisión y evaluación del total de la cartera de IFINORTE categorizada en riesgo normal a corte 30 de junio, encontrando lo siguiente:

ESTADO DE LA CARTERA A CORTE 30 DE JUNIO DE 2025					
TIPO COLOCACIÓN	# TOTAL DE CREDITOS OTROGADOS	# CREDITOS CALIFICACION A	CAPITAL CALIFICACIÓN A	CAPITAL TOTAL	% DE CAPITAL TOTAL
CESION DE DERECHOS	37	18	\$14,465,018,730.02	\$20,122,322,916.77	71,89%
CREDITO DE FOMENTO	11	10	\$7,171,931,970.00	\$7,189,971,366.00	99,75%
CRÉDITOS DE CORTO PLAZO (DE TESORERÍA)	3	2	\$9,800,000,001.00	\$11,108,095,321.00	88,22%
CREDITOS POR LIBRANZAS (DESCUENTO DIRECTO)	185	124	\$3,636,731,440.70	\$4,661,379,496.14	78,02%
LÍNEA ESPECIAL DE CRÉDITOS DE VIVIENDA PARA FUNCIONARIOS IFINORTE	27	19	\$3,849,020,803.38	\$4,756,288,172.38	80,92%

 <p><b>IFINORTE</b> Instituto Financiero para el Desarrollo del Norte de Santander</p>	<b>MACROPROCESO CONTROL Y EVALUACIÓN</b>	<b>MPCE-CI-2-F5</b>
	<b>PROCESO: CONTROL INTERNO</b>	FECHA 12-12-2022
	<b>SUBPROCESO: AUDITORIA INTERNA</b>	VERSIÓN 1

Página 2 de 7

## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

No.:03

Se puede observar que el capital clasificado en riesgo A “riesgo normal”, se encuentran 173 créditos de los 263 otorgados, representando el 65,78%, del total de la cartera adeudada, a corte 30 de junio 2025.

### Categoría B o “riesgo aceptable, superior al normal”

De acuerdo a lo estipulado en el Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito – SARC los créditos calificados en esta categoría B significan que están aceptablemente atendidos y protegidos, pero existen debilidades que pueden afectar, transitoria o permanentemente, la capacidad de pago del deudor o los flujos de caja del proyecto, en forma tal que, de no ser corregidas oportunamente, llegarían a afectar el normal recaudo del crédito.

Con base en lo anterior y la información suministrada por la subgerencia financiera y de mercadeo, la oficina de control interno realizo la revisión y evaluación del total de la cartera de IFINORTE categorizada en riesgo aceptable a corte 30 de junio de 2025, encontrando lo siguiente:

ESTADO DE LA CARTERA A CORTE 30 DE JUNIO DE 2025					
TIPO COLOCACIÓN	# TOTAL DE CREDITOS OTORGADOS	# CREDITOS CALIFICACION B	CAPITAL CALIFICACIÓN B	CAPITAL TOTAL	% DE CAPITAL TOTAL
CESIÓN DE DERECHOS	37	3	\$301,966,853.00	\$20,122,322,916.77	1,50%
CREDITO DE FOMENTO	11	0	\$0	\$7,189,971,366.00	99,75%
CRÉDITOS DE CORTO PLAZO (DE TESORERÍA)	3	0	\$0	\$11,108,095,321.00	88,32%
CREDITOS POR LIBRANZAS (DESCUENTO DIRECTO)	185	5	\$127,405,366.00	\$4,661,379,496.14	2,73%
LÍNEA ESPECIAL DE CRÉDITOS DE VIVIENDA PARA FUNCIONARIOS IFINORTE	27	3	\$282,914,791.00	\$4,756,288,172.38	5,95%

Se puede observar que el capital clasificado en riesgo B “riesgo aceptable”, se encuentran 11 créditos de los 263 otorgados, representando el 4,18%, del total de la cartera adeudada, a corte 30 de junio de 2025.

### Categoría C o “riesgo apreciable”

De acuerdo a lo estipulado en el Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito – SARC los créditos calificados C significan que presentan insuficiencias en la capacidad de pago del deudor o en los flujos de caja del proyecto y comprometen el normal recaudo de la obligación en los términos convenidos.

Con base en lo anterior y la información suministrada por la subgerencia financiera y de mercadeo, la oficina de control interno realizo la revisión y evaluación del total de la cartera de IFINORTE categorizada en riesgo apreciable a corte 30 de junio de 2025, encontrando lo siguiente:

 <p><b>IFINORTE</b> Instituto Financiero para el Desarrollo del Norte de Santander</p>	<b>MACROPROCESO CONTROL Y EVALUACIÓN</b>		<b>MPCE-CI-2-F5</b>	
	<b>PROCESO: CONTROL INTERNO</b>			FECHA 12-12-2022
	<b>SUBPROCESO: AUDITORIA INTERNA</b>			VERSIÓN 1

Página 3 de 7

## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

No.:03

ESTADO DE LA CARTERA A CORTE 30 DE JUNIO DE 2025					
TIPO COLOCACIÓN	# TOTAL DE CREDITOS OTORGADOS	# CREDITOS CALIFICACION C	CAPITAL CALIFICACIÓN C	CAPITAL TOTAL	% DE CAPITAL TOTAL
CESION DE DERECHOS	37	4	\$2,267,387,630.93	\$20,122,322,916.77	11,27%
CREDITO DE FOMENTO	11	0	\$0	\$7,189,971,366.00	0,00%
CRÉDITOS DE CORTO PLAZO (DE TESORERÍA)	3	0	\$0	\$11,108,095,321.00	0,00%
CREDITOS POR LIBRANZAS (DESCUENTO DIRECTO)	185	1	\$37,210,831.00	\$4,661,379,496.14	0,80%
LÍNEA ESPECIAL DE CRÉDITOS DE VIVIENDA PARA FUNCIONARIOS IFINORTE	27	3	\$446,072,586.99	\$4,756,288,172.38	9,38%

Se puede observar que el capital clasificado en riesgo C “riesgo apreciable”, se encuentran 08 créditos de los 263 otorgados, representando el 3,04%, del total de la cartera adeudada, a corte 30 de junio de 2025.

Con el fin de realizar la evaluación del estado de los procesos en etapa prejurídico y jurídico, la oficina de control interno envió comunicación interna de radicado No. 20251100005053 dirigida a la subgerencia administrativa y jurídica, de la cual se obtuvo respuesta mediante radicado No.2025-211-000558-3 el 06 de agosto de 2025.

### Categoría D o “riesgo significativo”

Conforme lo plasmado en el Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito – SARC los créditos clasificados en categoría D significan que son créditos de riesgo apreciable, cuya probabilidad de recaudo es altamente dudosa.

Con base en lo anterior y la información suministrada por la subgerencia financiera y de mercadeo, la oficina de control interno realizó la revisión y evaluación del total de la cartera de IFINORTE categorizada en riesgo significativo a corte 30 de junio de 2025, encontrando lo siguiente:

ESTADO DE LA CARTERA A CORTE 30 DE JUNIO DE 2025					
TIPO COLOCACIÓN	# TOTAL DE CREDITOS OTORGADOS	# CREDITOS CALIFICACION D	CAPITAL CALIFICACIÓN D	CAPITAL TOTAL	% DE CAPITAL TOTAL
CESION DE DERECHOS	37	3	\$425,043,331.96	\$20,122,322,916.77	2,11%
CREDITO DE FOMENTO	11	0	\$0	\$7,189,971,366.00	0,00%
CRÉDITOS DE CORTO PLAZO (DE TESORERÍA)	3	0	\$0	\$11,108,095,321.00	0,00%
CREDITOS POR LIBRANZAS (DESCUENTO DIRECTO)	185	3	\$138,884,116.92	\$4,661,379,496.14	2,98%
LÍNEA ESPECIAL DE CRÉDITOS DE VIVIENDA PARA FUNCIONARIOS IFINORTE	27	0	\$0	\$4,756,288,172.38	0,00%

Se puede observar que el capital clasificado en riesgo D “riesgo significativo”, se encuentran 06 créditos de los 263 otorgados, representando el 2,28%, del total de la cartera adeudada, a corte 30 de junio 2025.

 <p><b>IFINORTE</b> Instituto Financiero para el Desarrollo de Norte de Santander</p>	<b>MACROPROCESO CONTROL Y EVALUACIÓN</b>	<b>MPCE-CL-2-F5</b>
	<b>PROCESO: CONTROL INTERNO</b>	FECHA 12-12-2022
	<b>SUBPROCESO: AUDITORIA INTERNA</b>	VERSIÓN 1

Página 4 de 7

## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

No.:03

Se puede observar que el capital clasificado en riesgo D “riesgo significativo”, se encuentran 08 créditos de los 194 otorgados, con un total de \$6.916.666.358,15 de saldo de capital por recuperar, representando el 14,05%, del total de la cartera adeudada, a corte 29 de febrero de 2024.

### Categoría E o “riesgo de incobrabilidad”

Conforme lo plasmado en el manual SARC los creditos clasificados en la categoria E significan que son créditos de riesgo con mínima probabilidad de recaudo.

Con base en lo anterior y la información suministrada por la subgerencia financiera y de mercadeo, la oficina de control interno realizo la revisión y evaluación del total de la cartera de IFINORTE categorizada en riesgo de incobrabilidad a corte 30 de junio, encontrando lo siguiente:

ESTADO DE LA CARTERA A CORTE 30 DE JUNIO DE 2025					
TIPO COLOCACIÓN	# TOTAL DE CREDITOS OTORGADOS	# CREDITOS CALIFICACION E	CAPITAL CALIFICACIÓN E	CAPITAL TOTAL	% DE CAPITAL TOTAL
CESION DE DERECHOS	37	9	\$2,662,906,370.85	\$20,122,322,916.77	13,23%
CREDITO DE FOMENTO	11	1	\$18,039,396.00	\$7,189,971,366.00	0,25%
CRÉDITOS DE CORTO PLAZO (DE TESORERÍA)	3	1	\$1,308,095,320.00	\$11,108,095,321.00	11,78%
CREDITOS POR LIBRANZAS (DESCUENTO DIRECTO)	185	52	\$721,147,741.52	\$4,661,379,496.14	15,47%
LÍNEA ESPECIAL DE CRÉDITOS DE VIVIENDA PARA FUNCIONARIOS IFINORTE	27	2	\$178,279,991.00	\$4,756,288,172.38	3,75%

Se puede observar que el capital clasificado en riesgo E “riesgo de incobrabilidad”, se encuentran 65 créditos de los 263 otorgados, representando el 9,78%, del total de la cartera adeudada, a corte 30 de junio de 2025.

### Recaudo de Cartera

Conforme la información suministrada por la subgerencia financiera y de mercadeo, a corte 30 de junio de 2025, se observa que se ha realizado el recaudo de cartera por valor de \$3,225,049,852.32 por concepto de intereses y por capital \$22,984,918,214.6.

ACTIVIDADES / ÁREAS / PROCESOS	METODOLOGÍA O MECANISMO DE SUPERVISIÓN	PAPELES DE TRABAJO
Procedimiento de Cartera	Inspección, observación, revisión analítica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de riesgo crediticio, manual de colocaciones y captaciones</li> <li>- Manual de funciones.</li> <li>- Comunicaciones internas.</li> <li>- Procedimiento de cobro de cartera GA-GJ-PR-02 de fecha 25-03-</li> </ul>

 <p><b>IFINORTE</b> Instituto Financiero para el Desarrollo del Norte de Santander</p>	<b>MACROPROCESO CONTROL Y EVALUACIÓN</b>	<b>MPCE-CI-2-F5</b>
	<b>PROCESO: CONTROL INTERNO</b>	FECHA 12-12-2022
	<b>SUBPROCESO: AUDITORIA INTERNA</b>	VERSIÓN 1  Página 5 de 7

## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

No.:03

		2025, versión 1. - Mapa de riesgos.
<b>FORTALEZAS</b>		<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe el cargo operacional asignado al manejo de la cartera, conforme lo estipula el manual de captaciones y colocaciones en su artículo 95.</li> <li>Se encuentra documentado el procedimiento cobro de cartera en el sistema de gestión de calidad de IFINORTE con el código GA-GJ-PR-02, versión 01 del 25 de marzo de 2025.</li> <li>De manera mensual se realiza el seguimiento a la cartera por cobrar y cartera vencida por parte del técnico operativo al cliente clasificado hasta la categoría c de cartera vencida.</li> <li>A corte 30 de junio de 2025 se reporta un recaudo de capital por concepto de crédito de \$22,984,918,214.6.</li> <li>A corte 30 de junio de 2025 se reporta un recaudo de intereses por concepto de créditos por valor de \$2,536,347,639.32 por corrientes y \$688,702,213.00 moratorios.</li> <li>Existen registros del deterioro de cartera por parte del área contable a través del software SIEP, la calificación del deterioro del crédito es automática por el sistema de forma mensual, se realiza de acuerdo con los porcentajes indicados por la norma NIIF.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El procedimiento de gestión y recuperación de cartera contempla en la actividad “cobro pre jurídico” como responsables a gerencia general, profesional especializado en riesgos, técnico operativo de crédito y cartera, técnico operativo de libranzas, abogado designado, no obstante en el manual SARC establece que la encargada es la subgerencia administrativa y jurídica, lo cual requiere su revisión y actualización conforme los manuales vigentes de IFINORTE.</li> </ul>	
<b>RECOMENDACIONES</b>		<b>ACCIONES DE MEJORAMIENTO PROPUESTAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se recomienda contar con un sistema que permita realizar el registro de la gestión realizada a la cartera en las diferentes etapas preventivas, pre-jurídico y jurídico.</li> <li>Se recomienda que se convoque el comité de riesgo de crédito conforme la periodicidad establecida, y sirva de instancia de monitoreo y seguimiento a los riesgos que se puedan presentar en el manejo de la cartera tal como lo contempla el manual SARC.</li> </ul>		Elaborar Plan de Mejoramiento Institucional que permita subsanar las observaciones y falencias detectadas en el procedimiento de cartera.

 <p><b>IFINORTE</b> Instituto Financiero para el Desarrollo del Norte de Santander</p>	<b>MACROPROCESO CONTROL Y EVALUACIÓN</b>	<b>MPCE-CI-2-F5</b>
	<b>PROCESO: CONTROL INTERNO</b>	FECHA 12-12-2022
	<b>SUBPROCESO: AUDITORIA INTERNA</b>	VERSIÓN 1

Página 6 de 7

## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

No.:03

- Buscar alternativas de recuperación de la cartera tipo D y E de la línea cesión de derecho económicos de los contratos o en su defecto un seguimiento más estricto para determinar las causas.
- Realizar seguimiento a los créditos de tesorería y si es el caso reclasificar en el sistema financiero los que se consideran crédito de Cesión.
- Se recomienda realizar la gestión de cobro respecto los bienes hipotecados de los créditos de vivienda que presentan alta morosidad.
- Realizar la actualización en el sistema financiero y jurídico de los clientes que realizan acuerdos de pago, con el fin de que no se sigan reflejando con morosidad y aumentar las cifras en los informes de cartera.
- Sistematizar el crédito de asesoría micro empresarial en el software de IFINORTE a fin de realizar control a los intereses y capital adeudado.

### CONCLUSIONES GENERALES

El procedimiento de Gestión y recuperación de cartera cuenta con el personal asignado para el manejo de cobro de cartera en la etapa preventiva, administrativa y jurídica, se viene avanzando en la recuperación de la cartera adeudada, sin embargo, se presentan debilidades en la implementación del procedimiento y la gestión oportuna de la recuperación de cartera en las diferentes etapas. Se viene avanzando en la implementación de un sistema adecuado que permita realizar el registro de todo el procedimiento en sus diferentes etapas permitiendo que se faciliten las actividades de monitoreo y seguimiento.

Desde la oficina de control interno se recomienda generar acciones inmediatas de mejora que permitan subsanar las debilidades observadas en el procedimiento de cobro de cartera.

RESUMEN ESTADÍSTICO DE HALLAZGOS / NO CONFORMIDADES					
PROCESO	REQUISITO / NORMATIVIDAD	NC		DESCRIPCIÓN	
		M	E		
Procedimiento Gestión y Recuperación de Cartera	Manual SARC	1		Elaborar Plan de Mejoramiento Institucional que permita subsanar las observaciones y falencias detectadas en el procedimiento de cartera.	
	Subtotal proceso:	1			
<b>TOTAL</b>		1			

 <p><b>IFINORTE</b> Instituto Financiero para el Desarrollo del Norte de Santander</p>	<b>MACROPROCESO CONTROL Y EVALUACIÓN</b>	<b>MPCE-CL-2-F5</b>
	<b>PROCESO: CONTROL INTERNO</b>	FECHA 12-12-2022
	<b>SUBPROCESO: AUDITORIA INTERNA</b>	VERSIÓN 1 Página 7 de 7

## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

No.:03

ELABORADO POR: S. Adela Duran - Contratista, Héctor Viloria Solano- Jefe de Control Interno.	<i>S. Adela Duran</i>	, FECHA: 15-08-25
REVISADO POR: Héctor Augusto Viloria Solano- Jefe de Control Interno.		, FECHA: 15-08-25
APROBADO POR: Héctor Augusto Viloria Solano- Jefe de Control Interno.		, FECHA: 15-08-25