

# Informe de Auditoría al Proceso Contribución Parafiscal



**Conclusión/calificación**

Con Oportunidades  
de Mejora



**Fecha de Inicio de Auditoria de Riesgos**

9 de febrero de 2023



**Fecha de finalización de Auditoria de Riesgos**

30 de abril de 2023

Bogotá D.C., 31 de mayo de 2023

**CRFNT-045-2023**

Doctora.

**VICTORIA IVONNE HERNANDEZ VARGAS**

Directora Contribución Parafiscal P.A. FONTUR

Ciudad

Asunto: **Informe de auditoría basada en riesgos realizada al proceso de Contribución Parafiscal.**

Estimada Victoria, cordial saludo:

La presente comunicación tiene como objetivo comunicar los hallazgos y oportunidades de mejora identificadas como resultado de la auditoría basada en riesgos realizada con corte al 31 de diciembre de 2022 al proceso de Contribución Parafiscal. Durante la auditoría, se evaluó el diseño e implementación de los controles del área en los riesgos considerados como altos o que llamaron la atención del equipo de auditoría y el cumplimiento de la normatividad legal. Se anexa informe que contiene los siguientes capítulos:

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. ANTECEDENTES
4. RELACION DE HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA
5. CONCLUSIÓN

Finalmente, agradecemos la colaboración del equipo de la Dirección de Contribución Parafiscal durante el proceso de auditoría.

Cordialmente,

**DANIEL ALFREDO MUÑOZ LOPEZ**

Director de Auditoría Interna P.A. FONTUR

CC. Damarys Yamit Novoa – Vicepresidente De Negocios FIDUCOLDEX S.A.  
Álvaro Edgar Balcázar Acero. - Gerente General P.A. FONTUR  
Marcela Márquez – Secretaria General P.A. FONTUR  
Augusto Fabio Delgadillo – Gerente de Auditoría Interna FIDUCOLDEX S.A.  
Diana Moreno Grimaldo – Profesional jurídico senior Contribución parafiscal P.A FONTUR

Elaboró: Esteffany Tatiana Bohórquez Moreno – Profesional de Auditoría Interna P.A FONTUR.

Página 1 de 24

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.  
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211  
fiducoldex@fiducoldex.com.co  
www.fiducoldex.com.co

"Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dr. Iván Darío Amaya Gutiérrez (Suplente) ubicadas en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 9260801. e-mail: [defensorfiducoldex@umoabogados.com](mailto:defensorfiducoldex@umoabogados.com); Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono (601) 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico [fiducoldex@fiducoldex.com.co](mailto:fiducoldex@fiducoldex.com.co). Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: **1.-** Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. **2.-** Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; **3.-** Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; **4.-** Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. **5.-** Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; **6.-** Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y **7.-** Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado,

# Tabla de contenidos

<i>Objetivos</i> .....	3
<i>Alcance</i> .....	3
<i>Antecedentes</i> .....	4
<b>Resumen de Hallazgos / Oportunidades de mejora</b> .....	7
<b>Conclusión</b> .....	8
<b>Hallazgos</b> .....	9
<b>1 DEFINICIÓN DE MATERIALIDAD EN EL COBRO DE OMISOS / INEXACTOS</b>	9
<b>2 PROCEDIMIENTOS NO INCLUIDOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> .....	12
<b>3 INCUMPLIMIENTO AL PLAN DE AUDITORIA</b> .....	14
<b>4 FALENCIAS EN LA DOCUMENTACION PAPELES DE TRABAJO</b> .....	16
<b>5 OM ACTUALIZACION DE LA MATRIZ DE RIESGOS</b> .....	18
<b>6 OM ASIGNACION OPORTUNA DE PQRS</b> .....	20
<b>ANEXO I – RIESGOS FNT 62 Y FNT 60</b> .....	22
<b>ANEXO II- ASIGNACIÓN PQRS</b> .....	23



## Objetivos

### Objetivo

Evaluar la eficiencia (diseño y efectividad) de los controles establecidos en la matriz de riesgos para el proceso de Contribución Parafiscal del P.A. FONTUR, así como el cumplimiento de la normatividad legal.

### Objetivos específicos:

1. Evaluar el diseño y efectividad de los controles que mitigan los riesgos.
2. Verificar el cumplimiento de las obligaciones legales relacionadas con los procesos ejecutados para la Contribución Parafiscal.

## Alcance

La auditoría se efectuó para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, para lo cual se efectuaron pruebas con el fin de obtener una conclusión respecto al cumplimiento de los principales controles y procedimientos internos y normatividad aplicable en los procesos de la Contribución Parafiscal.

### NORMATIVIDAD APLICABLE

- Ley 2068 del 31 de diciembre de 2022, la cual establece disposiciones para el recaudo de la Contribución Parafiscal.
- Decreto 1074 de 2015.
- Decreto 1074 del 26 de mayo de 2015, por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.
- Ley 1558 de 2015, modificó la Ley 300 de 1996.
- Ley 1101 de 2006, modificó la Ley 300 de 1996 adicionando sujetos pasivos de la contribución parafiscal.
- Ley 300 de 1996, la cual crea la contribución parafiscal para la Promoción del Turismo y establece los lineamientos generales.
- Matriz de riesgos vigente al 2022.
- Manuales, Procedimientos, Instructivos, Formatos Internos.
  - ✓ FONTUR - Manual de auditoría
  - ✓ Manual acuerdos de pago de la CP

Página 3 de 24

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.  
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211  
fiducoldex@fiducoldex.com.co  
www.fiducoldex.com.co

\*Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dr. Iván Darío Amaya Gutiérrez (Suplente) ubicadas en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 9260801. e-mail: [defensorfiducoldex@umobogados.com](mailto:defensorfiducoldex@umobogados.com); Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono (601) 3275500, dirijase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico [fiducoldex@fiducoldex.com.co](mailto:fiducoldex@fiducoldex.com.co). Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: **1.-** Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. **2.-** Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; **3.-** Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; **4.-** Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. **5.-** Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; **6.-** Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, **7.-** Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado,



- ✓ Manual atención aportante correspondencia y protocolo
- ✓ Manual corrección de las liquidaciones privadas de la CP
- ✓ Manual de cobro persuasivo de la CP
- ✓ Manual de organización y manejo archivo DCP
- ✓ Manual de régimen probatorio de la CP
- ✓ Manual devoluciones y compensaciones de la CP
- ✓ Manual sancionatorio de la CP

## Antecedentes

De acuerdo con el plan de auditoría anual aprobado por el Comité de Auditoría de FIDUCOLDEX S.A. (Administradora del P.A. FONTUR) para el año 2022, se programó auditoría bajo la metodología de riesgos, al proceso de Contribución Parafiscal del P.A. FONTUR.

La Matriz de Riesgo Operativo del proceso de "Contribución Parafiscal" suministrada por la Gerencia de Riesgos vigente hasta febrero de 2023, presenta un (1) riesgo inherente ubicado en zona "CRITICA", quince (15) riesgos inherentes ubicados en la zona "ALTA", tres (3) riesgos inherente en la zona "MEDIA" y un (1) riesgo inherente ubicado en zona "BAJA"; lo que ubicando al proceso en un nivel de riesgo inherente "ALTO" (Impacto inherente alto: 3,19 y Probabilidad Inherente crítica: 4) y según la misma, una vez aplicados los controles, el nivel de riesgo residual queda ubicado en un nivel "MEDIO" (Impacto residual medio: 2,57 y Probabilidad residual bajo: 1,24).

### Creación legal de la Contribución Parafiscal:

La contribución parafiscal se creó por la ley 300 de 1996, en su momento solo había 3 aportantes, restaurantes y bares, hoteles y agencias de viajes. Con la ley 1101 de 2006 se modifica el universo de aportantes a 21, y señala que los sujetos pasivos o aportantes de la contribución parafiscal para el turismo son los prestadores de servicios turísticos conforme a las normas vigentes, salvo los guías de turismo, así como los beneficiarios del sector.

En diciembre de 2020, entra en vigor la ley 2068 (Por el cual se modifica la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones). Con esta ley se dispone al Fondo Nacional de Turismo como sujeto activo de esta contribución. Adicionalmente, esta ley incluyó un régimen sancionatorio, que, conforme a lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 40 de la Ley 300 de 1996, modificado por el artículo 34 de la Ley 2068 de 2020, el régimen sancionatorio aplicable a los sujetos pasivos de la contribución parafiscal del turismo es aquel establecido en el Estatuto Tributario.

Se incluyó un procedimiento para reglamentar el recaudo, declaración, pago y fiscalización de la Contribución Parafiscal para el Turismo a través del decreto 1338 del 2021.

## Clases de aportantes

En la siguiente tabla se relaciona los 21 aportantes de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo de acuerdo con lo establecido en la Ley 1101 de 2006.

La Ley 2068 de 2020 modificó los supuestos para ser considerado sujeto pasivo de la Contribución Parafiscal para la Promoción, Sostenibilidad y Competitividad del Turismo, eliminando la condición de tener un mínimo de ventas anuales para ser aportante.

A partir del año 2021 todas las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras con o sin domicilio en el país que sean prestadores de servicios turísticos independientemente del monto de sus ventas anuales, son aportantes de la Contribución Parafiscal y están obligados a liquidar y pagar trimestralmente el mencionado tributo, por lo que no se requiere el envío del certificado de topes de ventas suscrito por contador público o revisor fiscal.

#	CLASE DE APORTANTE	TARIFA	RNT
1	Los hoteles y centros vacacionales	2,5 * 1000 de los ingresos operacionales	SI
2	Viviendas turísticas y otros tipos de hospedaje no permanente		SI
3	Las agencias de viajes		SI
4	Las oficinas de representaciones turísticas		SI
5	Empresas dedicadas a la operación de actividades tales como canotaje, balsaje, espeleología, escalada, parapente, canopée, buceo, deportes náuticos en general		NO
6	Los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones		SI
7	Los arrendadores de vehículos para turismo nacional e internacional		SI
8	Los usuarios operadores, desarrolladores e industriales en Zonas Francas Turísticas		SI
9	Las empresas comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad		SI
10	Los bares y restaurantes turísticos	1,5 * 1000 de los ingresos operacionales	SI
11	Los centros terapéuticos o balnearios que utilizan con fines terapéuticos aguas, mineromedicinales, tratamientos termales u otros medios físicos naturales	2,5 * 1000 de los ingresos operacionales	NO
12	Las empresas captadoras de ahorro para viajes y de servicios turísticos prepagados		SI
13	Los parques temáticos		SI
14	Los concesionarios de aeropuertos y carreteras		NO
15A	Empresas de transporte de pasajeros aéreos	1 dólar US	NO
15B	Las empresas de transporte terrestre de pasajeros	2,5 * 1000 de	NO

Página 5 de 24

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.  
 PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211  
[fiducoldex@fiducoldex.com.co](mailto:fiducoldex@fiducoldex.com.co)  
[www.fiducoldex.com.co](http://www.fiducoldex.com.co)

\*Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dr. Iván Darío Amaya Gutiérrez (Suplente) ubicadas en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 9260801. e-mail: [defensorfiducoldex@umobogados.com](mailto:defensorfiducoldex@umobogados.com); Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono (601) 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico [fiducoldex@fiducoldex.com.co](mailto:fiducoldex@fiducoldex.com.co). Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: **1.-** Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. **2.-** Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; **3.-** Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; **4.-** Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. **5.-** Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; **6.-** Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, **7.-** Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado,



#	CLASE DE APORTANTE	TARIFA	RNT
16	Las empresas de transporte terrestre automotor especializado, las empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico	los ingresos operacionales	SI
17	Los concesionarios de servicios turísticos en parques nacionales que presten servicios diferentes en este artículo		SI
18	Los centros de convenciones		NO
19	Las empresas de seguros de viaje y de asistencia médica en viaje		NO
20	Las sociedades portuarias orientadas al turismo o puertos turísticos por concepto de la operación de muelles turísticos		NO
21	Los establecimientos de comercio ubicados en las terminales de transporte de pasajeros terrestre, aéreo y marítimo		NO

### Actividades desarrolladas por la Dirección de Contribución Parafiscal:

1. Gestión previa (identificación aportantes/invitación a pagar)
2. Gestión de revisión y determinación
3. Gestión de devolución y/o compensación
4. Gestión Administrativa



## Resumen de Hallazgos / Oportunidades de mejora

No. Hallazgo	Título	Propietario	Gravedad	Fin del plazo para las acciones correctivas
1	DEFINICIÓN DE MATERIALIDAD EN EL COBRO DE OMISOS / INEXACTOS	Profesional senior de auditoría contribución parafiscal	Alto	28 de julio de 2023
2	PROCEDIMIENTOS NO INCLUIDOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Director de contribución parafiscal	Alto	30 de junio de 2023
3	INCUMPLIMIENTO AL PLAN DE AUDITORIA	Profesional senior de auditoría contribución parafiscal	Alto	30 de junio de 2023
4	FALENCIAS EN LA DOCUMENTACION PAPELES DE TRABAJO	Auditor senior de contribución parafiscal	Medio	31 de mayo de 2023
5	OM ACTUALIZACION DE LA MATRIZ DE RIESGOS	Director de contribución parafiscal	Medio	30 de junio de 2023
6	OM ASIGNACION OPORTUNA DE PQRS	Analista de contribución parafiscal	Bajo	31 de octubre de 2023



## Conclusión

De acuerdo con las pruebas de auditoría efectuadas, se evidenció que los controles establecidos son adecuados en términos de su diseño para mitigar los riesgos incluidos en la matriz de riesgos del proceso de Contribución Parafiscal del P.A. FONTUR vigente para el año 2022. sin embargo, se identificaron algunas deficiencias en la efectividad de estos, lo que podría generar la materialización de los riesgos asociados, por lo cual es necesario ajustar y fortalecer la supervisión de los controles para garantizar su correcto funcionamiento. Adicionalmente, se identificaron oportunidades de mejora que contribuirán a la identificación de riesgos e implementación de controles y cumplimiento de la normatividad relacionada con el cobro de la contribución y la atención a PQRS.

### CONCLUSIONES ESPECIFICAS:

1. Se identificaron controles que requieren mejorarse en cuanto a su efectividad, se identificaron 4 hallazgos relacionados con la inclusión de procedimientos y otros documentos en el sistema de gestión de calidad, falencias en la documentación de papeles de trabajo e incumplimiento al plan de auditoría; adicionalmente se identificaron 2 oportunidades de mejora relacionadas con la actualización de riesgos y controles en la matriz y la asignación oportuna de las PQRS sobre los cuales se establecieron planes de acción para su corrección a corto plazo.
2. De acuerdo con los resultados de la evaluación efectuada, se identificó un posible riesgo de incumplimiento legal relacionado con el establecimiento de una “política no formal” de materialidad para la revisión de contribuyentes inexactos u omisos cuyos valores no superen un (1) SMLMV (Para el 2022 el SMMLV es de UN MILLON DE PESOS \$1.000.000), casos en los cuales no se elaboran emplazamientos para declarar o requerimientos especiales tal como lo establece el procedimiento “*MANUAL DEL PROCESO DE AFORO - DIRECCIÓN DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL*”. el Decreto 1074 del 2015 con respecto a la administración y fiscalización de la Contribución y la ley 2068 del 2020 y el decreto 1338 del 2021.

# Hallazgos

## 1 DEFINICIÓN DE MATERIALIDAD EN EL COBRO DE OMISOS / INEXACTOS

**Proceso:** DETERMINACIÓN Y REVISIÓN

**Responsable del Proceso:** Dirección de Contribución Parafiscal

**Propietario:** Profesional senior de auditoria contribución parafiscal

**Propietario ejecutivo:**

### Información de Hallazgo

Estado general	Gravedad	Nivel de reporte a la Alta Gerencia
Abierto/a	Alto	Vicepresidencia de Negocios
Fecha de identificación	Fin del plazo para las acciones correctivas	Estado de las acciones correctivas
24 de marzo de 2023	28 de julio de 2023.	Vigente

### Descripción

Se evidenció que a los siguientes cuatro (4) contribuyentes identificados como OMISOS de acuerdo con los resultados de las auditorias de la Dirección de Contribución Parafiscal, no se les efectuó emplazamientos para declarar para su cobro tal como lo establece el procedimiento “MANUAL DEL PROCESO DE AFORO - DIRECCIÓN DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL”, así:

#### 5.1.1. Emplazamiento previo por no declarar

En aplicación de lo consagrado en el artículo 2.2.4.12.3.11 del Decreto 1074 de 2015, la obligación de presentar las liquidaciones privadas de la contribución parafiscal será emplazados por el sujeto activo previa comprobación de su obligación, para lo cual tiene un término perentorio de un (1) mes contado desde la notificación de este acto, para dar respuesta al mismo.

La Dirección de Contribución Parafiscal deberá advertir al aportante las consecuencias de persistir en su omisión, dentro de las cuales está la sanción equivalente al 10% del total del tributo a cargo por cada mes o fracción de mes calendario de retardo, la cual se encuentra prevista en el manual de sanciones.

En este evento, el aportante deberá liquidar y pagar la obligación tributaria junto con la sanción que corresponda por extemporaneidad y presentar un memorial ante FONTUR, junto con los soportes de pago.

En el caso que el aportante se mantenga renuente a presentar y pagar la declaración privada de la Contribución Parafiscal, aun cuando se haya notificado en debida forma del Emplazamiento por no declarar, se aplicará la sanción por no declarar, la cual se encuentra contenida en el manual de sanciones.

Página 9 de 24

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.  
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211  
fiducoldex@fiducoldex.com.co  
www.fiducoldex.com.co



NIT	RAZÓN SOCIAL	FECHA SUSCRIPCIÓN IFA	PROCESO	VALOR
10524061	DIEGO ANGULO ROJAS	28/01/2022	Omisos	96.000
900713438	HANGAR 29 S A S	2/11/2022	Omisos	847.000
1000718213	JUAN PABLO CARVAJAL PALACIO	30/09/2022	Omisos	735.000
800152647	SAVIARE LTDA. SERVICIOS AEREOS DEL GUAVIARE	30/09/2022	Omisos	107.000
<b>TOTAL</b>				<b>1.785.000</b>

Lo anterior, según con las indagaciones realizadas con el equipo de auditores junior del área de contribución parafiscal, se debe a que se tiene establecida una materialidad para iniciar el procedimiento administrativo tributario a partir de un emplazamiento previo por no declarar o un requerimiento especial y sobre aquellos contribuyentes omisos e inexactos cuyos valores no superen un (1) SMLMV (Para el 2022 el SMLMV es de UN MILLON DE PESOS \$1.000.000), en cuyo caso no se aplica el procedimiento sino una **“gestión de cobro persuasivo”** tal como llamadas masivas e invitaciones de pago mediante correo. Procedimiento que de acuerdo con lo anterior presenta oportunidades de mejora, teniendo en cuenta que al revisar la base de recaudos para el año 2022 y de acuerdo a indagaciones realizadas con la profesional senior de auditoría y gestión persuasiva, sobre los aportantes mencionados anteriormente, no se evidencian recaudos generados por las liquidaciones a pagar y que fueron detectadas en la auditoría realizada por los profesionales Jr. de auditoría y gestión persuasiva del área de contribución parafiscal.

De acuerdo con lo indicado por la Dirección de Contribución Parafiscal:

“...se precisa que todas las obligaciones se cobran, pero no a través del mismo procedimiento, lo que se realiza es una gestión persuasiva para obtener el pago de las sumas que son inferiores a un millón de pesos, y así no realizar un proceso de auditoría y jurídico que genere un desgaste para el sujeto activo.

Ahora bien, la mencionada gestión persuasiva que se realiza con la finalidad de obtener el pago de las sumas que son inferiores a un millón de pesos y la aplicación del concepto de la materialidad van desarrolladas de acuerdo con las funciones de administración y fiscalización del Fondo Nacional de Turismo consagradas en el artículo 2.2.4.12.2.3 del Decreto 1074 de 2015, ya que al ser el sujeto activo del tributo cuenta con facultades sobre la administración del mismo, y en desarrollo del principio de la eficiencia de la administración pública, que de acuerdo con el doctor Juan Rafael Bravo Arteaga en su libro Nociones Fundamentales de Derecho Tributario “... *si queda establecido que los fines fundamentales de los tributos consisten en la recaudación de los recursos necesarios para realizar los gastos e inversiones públicos...*”

Por su parte, el artículo 3 de la Ley 489 de 1998, consagra: *“Principios de la función administrativa. La función administrativa se desarrollará conforme a los principios constitucionales, en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia. Los principios anteriores se aplicarán, igualmente, en la prestación de servicios públicos, en cuánto fueren compatibles con su naturaleza y régimen.”.*

En ese orden de ideas, establecer una materialidad en los procesos de revisión y determinación no genera una pérdida fiscal o detrimento patrimonial para el Fondo Nacional de Turismo, ya que



corresponde a un desarrollo que se lleva a cabo en virtud de un proceso de facultades de fiscalización, que evidencia montos que no son significativos ni representativos para el sujeto activo de la Contribución, por el contrario, sí representa un desgaste de horas laborales invertidas y de funcionarios analizando procesos que no van a generar un recaudo, sin embargo, se reiteran que dichos montos no se dejan de cobrar.”

La Dirección de Auditoría Interna no evidenció argumentos legales suficientes para considerar que estos dineros al tratarse de dinero público no deban ser cobrados por la Dirección de Contribución Parafiscal, lo anterior teniendo en cuenta que el P.A. FONTUR debe ceñirse a lo establecido en el decreto 1074 del 2015, la ley 2068 del 2020 y el 1338 del 2021. con respecto a la administración y fiscalización de la Contribución, y **en los cuales no se señala que el P.A FONTUR deba aplicar una materialidad para que por debajo de cierto monto no se deba realizar él envió del emplazamiento para declarar o un requerimiento especial** y proceder con el respectivo proceso jurídico para asegurar el cobro de estos dineros, lo cual puede representar un riesgo de pérdida fiscal o detrimento patrimonial para la entidad por el no cobro de dichos tributos y sus correspondientes sanciones y/o intereses de mora.

### Riesgo/impacto

De no estar sustentado legalmente que estos dineros de contribuyentes omisos o inexactos “inferiores a la materialidad” se puedan cobrar a través de un proceso de cobro persuasivo sin llevar a cabo el proceso a una etapa jurídica, podría significar un riesgo de pérdida fiscal o detrimento patrimonial.

### Recomendación

Validar por medio de un concepto de Especialistas Tributarios la legalidad y viabilidad de aplicación de una materialidad a partir de la cual se aplique el proceso establecido en el Estatuto Tributario y en los procedimientos internos del P.A. FONTUR.

### Plan de acciones correctivas

En el nuevo Manual de Auditoría del 2023, se desarrolla el sustento de la materialidad y se establece su correspondiente procedimiento, debido a que en el manual anterior no se encontraba elaborado el proceso para determinarla.

Validar por medio de un concepto de Especialistas Tributarios la legalidad y viabilidad de aplicación de una materialidad a partir de la cual se aplique el proceso establecido en el Estatuto Tributario y en los procedimientos internos del P.A. FONTUR.

**Entregable:** Manual de Auditoría 2023

**Responsable:** Nelly Cañón- Victoria Hernández

**Fecha:** 28 de julio de 2023.

## 2 PROCEDIMIENTOS NO INCLUIDOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**Proceso:** ADMINISTRATIVO

**Responsable del Proceso:** Dirección de  
Contribución Parafiscal

**Propietario:** Director de contribución parafiscal

**Propietario ejecutivo:**

### Información de Hallazgo

Estado general	Gravedad	Nivel de reporte a la Alta Gerencia
Abierto/a	Alto	Vicepresidencia de Negocios
Fecha de identificación	Fin del plazo para las acciones correctivas	Estado de las acciones correctivas
24 de marzo de 2023	30 de junio de 2023	Vigente

### Descripción

De acuerdo con la consulta realizada al sistema ISOLUCION se evidenció que los siguientes manuales y procedimientos no han sido incluidos en el sistema de gestión de calidad:

1. FONTUR - Manual de auditoría
2. Manual acuerdos de pago de la CP
3. Manual atención aportante correspondencia y protocolo
4. Manual corrección de las liquidaciones privadas de la CP
5. Manual de cobro persuasivo de la CP
6. Manual de organización y manejo archivo DCP
7. Manual de régimen probatorio de la CP
8. Manual devoluciones y compensaciones de la CP
9. Manual sancionatorio de la CP
10. Manual Gestión previa - identificación aportantes/invitación a pagar. \*\*

Incumpliendo los requisitos de la norma ISO 9001:2015, que establece que la organización debe documentar su sistema de gestión de calidad y mantener la documentación actualizada.

- Requisito de documentación: La norma ISO 9001:2015 establece que la organización debe documentar su sistema de gestión de calidad y mantener la documentación actualizada. Esto incluye la documentación de políticas, objetivos, procesos, procedimientos, instrucciones y registros necesarios para asegurar el control efectivo de los procesos.
- Requisito de control de documentos: La norma ISO 9001:2015 establece que la organización debe controlar los documentos que forman parte de su sistema de gestión de calidad. Esto incluye la

Página 12 de 24

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.  
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211  
fiducoldex@fiducoldex.com.co  
www.fiducoldex.com.co



identificación, revisión, aprobación, emisión, distribución, acceso, uso, almacenamiento, recuperación y disposición de los documentos.

- Requisito de control de registros: La norma ISO 9001:2015 establece que la organización debe establecer y mantener registros necesarios para demostrar la conformidad del sistema de gestión de calidad y para la eficacia de este. Los registros deben ser identificados, almacenados, protegidos y mantenidos legibles, y recuperables.

El incumplimiento de estos requisitos podría resultar en la no conformidad del sistema de gestión de calidad de la organización.

**\*\*** Cabe resaltar, que el manual de **Gestión previa - identificación aportantes / invitación a pagar**, fue un hallazgo generado en la auditoría realizada en el año 2021, sin embargo, la dirección informa que este aspecto está contemplado en el nuevo manual de auditoría en un capítulo independiente, por lo tanto, no se va a realizar un manual específico.

### Riesgo/impacto

Falta de cumplimiento de los procedimientos y manuales por parte de los empleados del área de contribución parafiscal, lo que puede generar errores en el proceso y afectar el cumplimiento de los objetivos de la organización.

La falta de acceso a los manuales y procedimientos también puede generar ineficiencias en el proceso de capacitación y entrenamiento del personal, ya que los empleados pueden no estar al tanto de los cambios y actualizaciones de los procedimientos.

### Recomendación

Verificar que el sistema de gestión de calidad (ISOLUCION) se encuentre actualizado y que se realice una revisión periódica para asegurar que todos los manuales y procedimientos base se encuentren actualizados y cargados en el sistema de gestión de calidad.

### Plan de acciones correctivas

A la fecha se encuentran publicados en el sistema de gestión de calidad para su consulta (ISOLUCION) 4 manuales de los procesos de la Dirección de Contribución Parafiscal (Manual Acuerdo de pago, Manual de proceso de aforo y Manual de proceso de revisión), y respecto de los demás manuales nos encontramos realizando los respectivos ajustes internos para la correspondiente publicación.

**Entregable:** Cargue de manuales y procedimientos pendientes en ISOLUCION.

**Responsable:** Diana Moreno- Victoria Hernández

**Fecha:** 30 de junio de 2023

### 3 INCUMPLIMIENTO AL PLAN DE AUDITORIA

**Proceso:** DETERMINACIÓN Y REVISIÓN

**Responsable del Proceso:** Dirección de Contribución Parafiscal

**Propietario:** Profesional senior de auditoria contribución parafiscal

**Propietario ejecutivo:**

#### Información de Hallazgo

Estado general	Gravedad	Nivel de reporte a la Alta Gerencia
Abierto/a	Alto	Vicepresidencia de Negocios
Fecha de identificación	Fin del plazo para las acciones correctivas	Estado de las acciones correctivas
24 de marzo de 2023	30 de junio de 2023	Vigente

#### Descripción

Se evidencio que no se cumple con el **plan de auditoria 2022** aprobado por la Directora de Contribución Parafiscal y la Vicepresidente de Negocios con fecha 15 de diciembre de 2021. En su **Sección 6**, que indica:

*“A efectos de determinar la disponibilidad de horas por auditor para realizar los procesos y procedimientos de auditoría previstos en el Plan Anual, se ha realizado una depuración considerando los siguientes aspectos:*

- *Días laborales del año.*
- *Días promedio de ausentismo por: Vacaciones, incapacidades, licencias*
- *Días promedio dedicados a realizar otras actividades propias del área.*

*Una vez considerados estos aspectos, se determinaron 137 días equivalentes a 1.098 horas disponibles para funciones de auditoría por auditor, el detalle y/o desglose calculado para determinar este tiempo se encuentra en el anexo 1. A hora bien, teniendo en cuenta que el universo de aportantes identificados en las bases de datos de recaudo de la Dirección de Contribución Fiscal asciende a 33.673 entre prestadores de servicios turísticos asociados a un Registro Nacional de Turismo en estado Activo, Suspendido o Pendiente de Actualización, así como los sujetos pasivos que se benefician del sector turístico, se hace necesario realizar una priorización de la muestra estadística que sería posible cubrir con las horas disponibles por auditor.*

***En este sentido, el Plan de Auditoría propone realizar 303 auditorías en el año. Para cumplir la meta se requiere que cada Profesional Junior realice 87 auditorías, y el Profesional Sénior un aproximado de 43 auditorías en el transcurso del año, considerando su labor de revisión”***  
(Negrilla fuera del texto original)

De acuerdo la evidencia suministrada sobre el cumplimiento del plan se observó que se dio cumplimiento solo al 32,67% de las auditorías planeadas para el año 2022, teniendo en cuenta que se proyectaron 303 auditorías y solo fueron ejecutadas 99.

### Riesgo/impacto

Posibilidad de pérdida económica y reputacional por afectación en el recaudo asociado a la falta de pago o pago indebido de los aportantes, debido a la revisión extemporánea por parte de las liquidaciones privadas por parte de la Dirección de Contribución Parafiscal.

Posibilidad de pérdida económica y reputacional por inconsistencias en la generación de la liquidación privada, debido a que la base gravable (ingresos operacionales) es ajustado por los aportantes, con el fin de disminuir el valor a pagar (fraude externo).

### Recomendación

Revisar y ajustar el plan de auditoría establecido al inicio del periodo, acorde a las capacidades del área.

Realizar un seguimiento y control periódico del avance del plan de auditoría, de tal forma que se puedan detectar desviaciones tempranamente y se puedan tomar acciones correctivas oportunas para garantizar el cumplimiento del plan en su totalidad.

Realizar una evaluación de las causas de la baja ejecución del plan de auditoría, a fin de corregir dichas causas y evitar su repetición en el futuro.

### Plan de acciones correctivas

En el plan de auditoría del año 2022 se estableció una expectativa superior a la capacidad de horas y días laborales disponibles para la realización de auditorías en la Dirección de Contribución Parafiscal, no obstante, en el plan de auditoría para el año 2023 se tuvieron en cuenta las variables como horas y recurso humano disponible para poder ejecutar la meta planteada.

Tanto en el plan de auditoría como en el manual de auditoría se establecieron indicadores para garantizar el cumplimiento y seguimiento a lo establecido en el plan de auditoría del 2023, los indicadores ya fueron revisados y están siendo implementados.

**Entregable:** Plan de Auditoría 2023

**Responsable:** Nelly Cañón- Victoria Hernández

**Fecha:** 30 de junio de 2023

#### 4 FALENCIAS EN LA DOCUMENTACION PAPELES DE TRABAJO

**Proceso:** DETERMINACIÓN Y REVISIÓN

**Responsable del Proceso:** Dirección de Contribución Parafiscal

**Propietario:** Auditor senior de contribución parafiscal

**Propietario ejecutivo:**

#### Información de Hallazgo

Estado general	Gravedad	Nivel de reporte a la Alta Gerencia
Abierto/a	Medio	Vicepresidencia de Negocios
Fecha de identificación	Fin del plazo para las acciones correctivas	Estado de las acciones correctivas
24 de marzo de 2023	31 de mayo de 2023	Vigente

#### Descripción

De acuerdo con la revisión documental de la muestra seleccionada correspondiente a 25 aportantes (Omisos, inexactos y devoluciones), podemos evidenciar que no se observa un papel de trabajo elaborado para realizar la auditoria por concepto de devolución para el tercero VIA 40 EXPRESS SAS, asimismo, los papeles de trabajo elaborados de los terceros VIVA AIRLINES PERÚ S.A.C (devoluciones). SUCURSAL COLOMBIA, ABC AEROLINEAS SA DE CV SUC COL, LATAM PERU SA SUCURSAL COLOMBIA, DELTA AIR LINES INC. SUCURSAL COLOMBIA, UNITED AIRLINES INC SUCURSAL COLOMBIA, AEROVÍAS DE INTEGRACIÓN REGIONAL S.A, presentan debilidades en la documentación, tales como, no cuentan con objetivos, alcance, trabajo realizado, fuente de información, conclusión, no presentan evidencia de elaboración y revisión Lo anterior incumple lo establecido en el **manual de auditoria sección 8.2.3 Papeles de trabajo y la norma Internacional de auditoría 2330 - Documentación de la información.**

*"De acuerdo La norma Internacional de auditoría 2330, los auditores deben registrar información relevante que les permita soportar las conclusiones y los resultados del trabajo.*

*Los papeles de trabajo documentan la información obtenida, los análisis efectuados y el soporte para las conclusiones y los resultados del trabajo. El director (a) revisa los papeles de trabajo que se han preparado."*

#### Los papeles de trabajo:

- Ayudan a la planificación, ejecución y revisión de los trabajos
- Proporcionan el soporte principal a los resultados del trabajo
- Documentan si los objetivos del trabajo se han alcanzado
- Soportan la precisión e integridad del trabajo realizado
- Ayudan en la supervisión del trabajo
- Retiene un registro de los asuntos de importancia continua para futuras auditorías
- Permite la realización de inspecciones externas de acuerdo con los requerimientos legales, reguladores y otros aplicables.
- Mejoran la eficiencia del trabajo y

Página 16 de 24

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.  
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211  
fiducoldex@fiducoldex.com.co  
www.fiducoldex.com.co



- *Facilitan la delegación del trabajo*

**Fuente: Información tomada del manual de auditoría 2022**

### Riesgo/impacto

Falta de documentación adecuada y suficiente para respaldar el trabajo realizado por el equipo de auditoría en relación con las devoluciones, identificación de omisos e inexactos.

La falta de objetivos, alcance, trabajo realizado, fuente de información, conclusión y evidencia de elaboración y aprobación puede dar lugar a la pérdida de información importante, la falta de transparencia en el proceso de auditoría y la posibilidad de errores o fraudes en la devolución de impuestos.

### Recomendación

Implementar un proceso de revisión y validación de los papeles de trabajo, de forma que se asegure la calidad y la integridad de la documentación de la auditoría de los procesos de devoluciones, omisos e inexactos realizadas a terceros, de acuerdo con las normas y políticas establecidas en el manual de auditoría de la organización. Es importante que los papeles de trabajo incluyan objetivos claros, el alcance de la auditoría, las fuentes de información utilizadas, el trabajo realizado, las conclusiones obtenidas y se evidencie la revisión y aprobación por parte de un funcionario de nivel adecuado.

### Plan de acciones correctivas

En el nuevo Manual de Auditoría 2023, el cual fue elaborado por parte de la firma EY y entregado el 24 de abril del 2023 a la Dirección de Contribución Parafiscal, en los respectivos papeles de trabajo se establecieron requisitos y procedimientos de acuerdo con las normas de auditoría para cada uno de los aportantes.

Trabajo que tuvo en cuenta controles y seguimientos a estas acciones, los cuales ya se encuentran desarrollados.

**Entregable:** Manual de Auditoría 2023

**Responsable:** Nelly Cañón- Victoria Hernández

**Fecha:** 31 de mayo de 2023



## 5 OM ACTUALIZACION DE LA MATRIZ DE RIESGOS

<b>Proceso:</b> ADMINISTRATIVO		<b>Responsable del Proceso:</b> Dirección de Contribución Parafiscal
<b>Propietario:</b> Director de contribución parafiscal		<b>Propietario ejecutivo:</b>
Información de Hallazgo		
Estado general	Gravedad	Nivel de reporte a la Alta Gerencia
Abierto/a	Medio	Vicepresidencia de Negocios
Fecha de identificación	Fin del plazo para las acciones correctivas	Estado de las acciones correctivas
24 de marzo de 2023	30 de junio de 2023	Vigente
Descripción		
De acuerdo con la revisión de la matriz de riesgos del proceso de Contribución Parafiscal, se identificaron las siguientes situaciones:		
<b><u>Riesgos no identificados en la Matriz.</u></b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Fallas en la plataforma JACTUR que impiden la presentación de la declaración y pago oportuno de la contribución parafiscal a los aportantes</li> <li>b) Retrasos en la respuesta a las solicitudes de devolución y/o compensaciones presentadas por los contribuyentes.</li> </ul>		
<b><u>Desactualización de controles.</u></b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Para el control FNT63CF129-2 “Cada vez que se requiera, debe realizar envío de comunicado de Emplazamiento para los aportantes que no han efectuado el pago (antes de envío al Ministerio)” se identifica que no se tienen en cuenta los <b>requerimientos especiales</b> emitidos cuando se evidencia inexactitud en la liquidación de la contribución, teniendo en cuenta que este factor puede aumentar la meta fijada de recaudo y no solo el emplazamiento emitido. De acuerdo con lo señalado al riesgo asociado FNT 63 “Incumplimiento de metas fijada por el Comité Directivo sobre el recaudo”.</li> <li>b) Para los controles FNT 60CF124 y FNT 62CF128 se identificó que los controles están enfocados en el <b>muestreo aleatorio</b> y no en la <b>revisión realizada</b> por el equipo auditor de contribución parafiscal, lo cual no estaría mitigando los riesgos asociados, debido a que estos se enfocan en la “Modificación a la base gravable (ingresos operacionales), por los aportantes, con el fin de disminuir el valor a pagar (fraude externo)” y la “Revisión extemporánea de las liquidaciones privadas por parte de la Dirección de Contribución Parafiscal”, asimismo, se evidencia que los responsables de estos controles no se encuentran actualizados dado que se señala a la Directora de contribución</li> </ul>		

Página 18 de 24

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.  
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211  
fiducoldex@fiducoldex.com.co  
www.fiducoldex.com.co

“Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dr. Iván Darío Amaya Gutiérrez (Suplente) ubicadas en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 9260801. e-mail: [defensorfiducoldex@umobogados.com](mailto:defensorfiducoldex@umobogados.com); Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono (601) 3275500, dirijase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico [fiducoldex@fiducoldex.com.co](mailto:fiducoldex@fiducoldex.com.co). Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado,



parafiscal como responsable, cuando es la profesional senior de auditoría y gestión persuasiva quien se encarga de ejecutar estos controles. Asimismo, como evidencia del control no incluyen los papeles de trabajo elaborados por el equipo auditor.

**VER ANEXO I – RIESGOS FNT 62 Y FNT 60 al final de este documento.**

### Riesgo/impacto

El hallazgo de riesgos no incluidos en la matriz de riesgos y controles de la dirección de contribución parafiscal del P.A FONTUR es un indicador de que el proceso de identificación y evaluación de riesgos puede no estar siendo efectivo. Esto puede tener algunos riesgos o impactos potenciales como:

Pérdida financiera: Si la imposibilidad de efectuar el pago de la contribución parafiscal por problemas en la plataforma entorpece el proceso, esto podría resultar en una pérdida financiera para la organización. Además, la manipulación de los estados de cuenta emitidos a las diferentes áreas también podría resultar en pérdidas financieras.

### Recomendación

Actualizar la matriz de riesgos y controles para incluir los riesgos detectados.  
Implementar medidas de control adecuadas para mitigar los riesgos identificados, tales como:

1. Implementar un sistema de monitoreo para garantizar que los pagos de la contribución parafiscal se puedan realizar sin problemas en la plataforma.
2. Establecer un protocolo para garantizar una respuesta oportuna a las solicitudes de devolución y/o compensación.

Capacitar a su personal sobre los nuevos riesgos y controles identificados y la importancia de mantener la integridad de los procesos.

### Plan de acciones correctivas

Desde el mes de junio del año 2022, con la directora suplente de SARO / SARLAFT & Oficial Cumplimiento se planteó una nueva matriz de riesgos, y durante los meses de abril y mayo del 2023 se llevarán a cabo reuniones con la Profesional de Riesgos Operativo con la finalidad de trabajar en la matriz y culminar su actualización.

Respecto de la observación c, se encuentra en proceso de estudio y análisis en la Dirección de Contribución Parafiscal la sugerencia realizada por el Área de Auditoría con la finalidad de actualizar la matriz de riesgos.

En el año 2022 la dirección de contribución parafiscal participó en un proceso de actualización de esta matriz, no obstante, este año, nos indican desde riesgos de FDX que esta matriz no sirve pues no cumplía con los parámetros de riesgos.

No obstante, la nueva matriz que se ha venido trabajando este año será revisada para aprobación.

**Entregable:** Matriz de Riesgos actualizada

**Responsable:** Laura Mateus- Victoria Hernández

**Fecha:** 30 de junio de 2023

## 6 OM ASIGNACION OPORTUNA DE PQRS

**Proceso:** ADMINISTRATIVO

**Responsable del Proceso:** Dirección de Contribución Parafiscal

**Propietario:** Analista de contribución parafiscal

**Propietario ejecutivo:**

### Información de Hallazgo

Estado general	Gravedad	Nivel de reporte a la Alta Gerencia
Abierto/a	Bajo	Comité de Auditoría
Fecha de identificación	Fin del plazo para las acciones correctivas	Estado de las acciones correctivas
24 de marzo de 2023	31 de octubre de 2023	Vigente

### Descripción

De la muestra de 25 casos de PQRS tomados de la base proporcionada por el área de contribución parafiscal, evidenciamos 8 casos los cuales NO fueron remitidos al área de contribución parafiscal para su asignación el mismo día hábil, como lo informa el procedimiento establecido **Atención oportuna correspondencia y protocolo, numeral 6.4 Atención plataforma PQRS " El funcionario encargado de la administración de la plataforma deberá delegar el mismo día de la solicitud al funcionario que corresponda de acuerdo con los criterios dados por el director encargado".**

Lo anterior con el fin de dar cumplimiento de respuesta dentro de los 15 días hábiles que se tienen establecidos en el procedimiento y no se deba recurrir a tiempos adicionales por la asignación inoportuna de las PQRS.

**VER ANEXO II- ASIGNACIÓN PQRS al final de este documento**

### Riesgo/impacto

No se realiza la gestión y se da la respuesta oportuna a las PQRS registradas por los contribuyentes dentro de los tiempos establecidos en el procedimiento.

Retrasos en la resolución de los casos: Si los casos de PQRS no se asignan al profesional o al call center de manera oportuna, es posible que se produzcan retrasos en la resolución de los casos. Esto puede resultar en una acumulación de casos sin resolver, lo que podría dificultar la gestión efectiva de las PQRS.

### Recomendación

Coordinar con el área de misional a cargo de la plataforma "contáctenos", para que se dé prioridad a las asignaciones de las solicitudes que llegan a

### Plan de acciones correctivas

Respecto de la situación que se presentó de los 8 casos que fueron delegados después del mismo



través de este medio y son responsabilidad del área de contribución parafiscal, con el fin de atender las solicitudes dentro de los tiempos establecidos y así evitar incumplimientos al procedimiento. Revisar y ajustar el procedimiento de asignación de casos de PQRS para garantizar que se asignen de manera oportuna a los profesionales responsables de su atención.

día o 1er día hábil siguiente, se precisa que dichas solicitudes fueron radicadas en el Módulo de Contacto el cual es administrado por Misional, lo cual genera que el área encargada de Misional la delegue nuevamente a la Dirección de Contribución Parafiscal, transcurriendo más de un día hábil.

A partir de la situación presentada con misional se estableció enlace con ellos para evitar que se presentara nuevamente la situación, y se realiza un continuo seguimiento.

**Entregable:** Correos electrónicos remitidos a misional con la finalidad de hacer seguimiento al traslado de solicitudes.

**Responsable:** Yeimi Triana

**Fecha:** 31 de octubre de 2023

## ANEXO I – RIESGOS FNT 62 Y FNT 60

CÓDIGO DEL RIESGO - NUEVO	DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL RIESGO	RIESGO/CAUSA	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	RESPONSABLE DEL CONTROL	CONTROL EJECUTADO REALMENTE POR	EVIDENCIA	EVIDENCIA OBTENIDA EN LA AUDITORIA	PERIODICIDAD
FNT 60	Afectación en el recaudo asociado al incumplimiento o errores en pago por parte de los aportantes	FNT 60CF124	El director de Contribución Parafiscal anualmente realiza una selección aleatoria de los aportantes, con el fin de realizar validación y seguimiento para garantizar los pagos del periodo o la corrección de los mismos.	Dirección de Contribución Parafiscal	Profesional senior de auditoría y gestión persuasiva	Plan de fiscalización.	Papeles de trabajo elaborados por los auditores Junior.	Anual
FNT 62	Inconsistencias en la generación de la liquidación privada	FNT 62CF128	Realizar una selección aleatoria de los aportantes, con el fin de realizar validación y seguimiento para garantizar la corrección de las liquidaciones pagadas. En caso de que se evidencien inconsistencias se solicitarán las modificaciones al aportante.	El director de Contribución Parafiscal	Profesional senior de auditoría y gestión persuasiva	Plan de fiscalización.	Papeles de trabajo elaborados por los auditores Junior.	Trimestral

## ANEXO II- ASIGNACIÓN PQRS

Id Solicitud	Fecha Registro	Fecha Delegado	Días para delegar
104077	20/10/2022 6:28	21/10/2022 16:37	1
93956	23/02/2022 10:12	24/02/2022 9:19	1
93746	18/02/2022 9:52	21/02/2022 9:41	1
<b>92537</b>	<b>2/02/2022 15:34</b>	<b>8/02/2022 9:10</b>	<b>4</b>
104984	27/12/2022 14:47	29/12/2022 14:42	2
<b>104258</b>	<b>25/10/2022 9:52</b>	<b>31/10/2022 16:25</b>	<b>4</b>
<b>93980</b>	<b>23/02/2022 13:59</b>	<b>1/03/2022 13:55</b>	<b>4</b>
<b>93856</b>	<b>21/02/2022 11:31</b>	<b>1/03/2022 14:05</b>	<b>6</b>