

TIPO DE AUDITORÍA	Auditoría SCI
FECHA DEL INFORME	2022-05-02
FECHA DE LA AUDITORÍA	2022-03-21
Lugar	Bogotá sede aguas

LÍDER DE PROCESO

Nombre - Cargo / Dependencia

Rodolfo Giovanni Canchila Suarez - JEFE DE OFICINA OCM

COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA

Nombre - Cargo / Dependencia

mvargasr

Colaboradores adicionales

EQUIPO AUDITOR

Nombre - Cargo / Dependencia

Martha Isabel Rojas - PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI

PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> Atención a beneficiarios y/o ciudadanos
PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR	Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	Efectuar evaluación al Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC de la entidad, de acuerdo con la normatividad aplicable y las actualizaciones establecidas en la Circular Externa 023 de octubre 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia.
ALCANCE	Evaluar las actividades de actualización y aplicación relacionadas con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) en la entidad durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2021 y el 22 de marzo de 2022.
CRITERIOS	<p>Circular Externa 023 de octubre 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia.</p> <p>Circular Básica Jurídica Superfinanciera Financiera de Colombia Parte I Título III</p> <p>Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).</p> <p>Procedimiento M5-1-18 PQRS</p> <p>Procedimiento M5-1-06 Defensor del Consumidor Financiero</p> <p>Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Decreto 1499 de 2017, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.</p>
FORTALEZAS	

HALLAZGOS

CRITERIO DE AUDITORÍA	TIPO	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN
Circular Básica Jurídica -Circular Externa 029 de 2014 Parte I Título II <ul style="list-style-type: none"> Capítulo II 	Hallazgo	Al momento de efectuar el proceso de auditoría se evidenció que se encontraba pendiente de actualización el procedimiento M5-1-06 Defensor del Consumidor Financiero publicado en el aplicativo In Process. Cabe señalar que el mismo se encontraba pendiente de publicación por parte de la Oficina Asesora de Planeación; no obstante, a fecha 06 de mayo de 2022 se evidencia que el procedimiento ya se encuentra actualizado y publicado.	Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo efectuar mayor seguimiento a la actualización de la documentación relacionada con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, con el objetivo de dar cumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad y evitar eventuales No Conformidades en las auditorías internas y/o externas (ICONTEC), que se realicen al proceso.
Circular Básica Jurídica -Circular Externa 029 de		El ICETEX ha fortalecido el manejo de las PQRS de la entidad; no obstante, aún	Dar cumplimiento a las acciones de mejora determinadas en el Plan de Mejoramiento de la auditoría al proceso de

<p>2014 Parte I Título II</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capítulo II 	Hallazgo	<p>cuando se observa gestión y seguimiento continuo al vencimiento de estas, continúan los incumplimientos en los términos de ley, lo que afecta la debida atención al consumidor financiero y genera riesgo legal y reputacional. (observación con plan de mejoramiento activo en otra auditoría, por lo cual no genera plan).</p>	<p>auditoría al proceso de Otorgamiento de Crédito realizada por esta Oficina en la Vigencia 2021 y las cuales se encuentran relacionadas con el procedimiento de PQRS.</p>											
<p>Circular Básica Jurídica -Circular Externa 029 de 2014 Parte I Título II</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capítulo II 	Hallazgo	<p>En la validación de la matriz de identificación de hechos o situaciones del periodo comprendido entre octubre de 2021 y marzo de 2022, no se observa que se relacionen los hechos o situaciones indicados en los informes del Defensor del Consumidor Financiero, tales como el suministro de información inoportuna, insuficiente o errada durante el trámite de aprobación y/o desembolso del crédito y ausencia de promesas de valor; aún cuando el manual SAC versión 10 numeral 4.2.1 indica que uno de los elementos para identificar este tipo de hechos son las recomendaciones efectuadas por el defensor.</p> <p>De igual forma tampoco se evidencia que se tengan en cuenta los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción a la cliente referida en el Manual SAC. Lo anterior, denota debilidades en la aplicación de los lineamientos establecidos por la entidad.</p>	<p>Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo utilizar el resultado de la totalidad de las fuentes de información descritas en el numeral 4.2.1 del Manual SAC versión 10, para retroalimentar la matriz de hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención al consumidor financiero y fortalecer la atención al usuario mediante la de identificación, medición, control y monitoreo.</p>											
<p>Circular Básica Jurídica -Circular Externa 029 de 2014 Parte I Título II</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capítulo II 	Observación de mejora	<p>Teniendo en cuenta los hechos identificados en la <i>"Matriz de identificación, medición y definición de controles de hechos o situaciones..."</i>, establecida por la Oficina Comercial y de Mercadeo, se evidencian debilidades en la medición de acuerdo con los parámetros establecidos en numeral 4.2.2 del manual SAC, por cuando se observa la siguiente situación:</p> <table border="1" data-bbox="491 779 1201 927"> <tr> <td data-bbox="496 786 624 920">Incumplimiento del nivel de servicio por parte del Proveedor de Atención al Usuario.</td> <td data-bbox="628 786 863 831">Incumplimiento de los tiempos de respuesta para cada canal.</td> <td data-bbox="868 786 995 831">Operacional</td> <td data-bbox="1000 786 1086 831" rowspan="2">Probable</td> <td data-bbox="1091 786 1197 920" rowspan="3">Se presenta más de una vez al año, debería estar calificado como casi seguro; no obstante, esta como probable.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="496 837 624 882">Inadecuado escalonamiento de las quejas o reclamos al área misional.</td> <td data-bbox="628 837 863 882">Operacional</td> <td data-bbox="868 837 995 882">Operacional</td> </tr> <tr> <td data-bbox="496 889 624 920">Incumplimiento en los términos de respuesta para las peticiones de los usuarios según lo establecido en la norma</td> <td data-bbox="628 889 863 920">Legal</td> <td data-bbox="868 889 995 920">Legal</td> </tr> </table> <p>Lo anterior, por cuanto el hecho o situación tiene calificación cualitativa de <i>"probable"</i>; sin embargo, el manual SAC determina que si el hecho se ha presentado más de una vez al año, la calificación debe ser <i>"casi seguro"</i>.</p>	Incumplimiento del nivel de servicio por parte del Proveedor de Atención al Usuario.	Incumplimiento de los tiempos de respuesta para cada canal.	Operacional	Probable	Se presenta más de una vez al año, debería estar calificado como casi seguro; no obstante, esta como probable.	Inadecuado escalonamiento de las quejas o reclamos al área misional.	Operacional	Operacional	Incumplimiento en los términos de respuesta para las peticiones de los usuarios según lo establecido en la norma	Legal	Legal	<p>Se recomienda efectuar análisis sobre la metodología definida en el numeral 4.2.2 de la versión 10 del Manual SAC del ICETEX, frente a la calificación de probabilidad y de impacto de ocurrencia de hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención a los consumidores financieros de la entidad.</p>
Incumplimiento del nivel de servicio por parte del Proveedor de Atención al Usuario.	Incumplimiento de los tiempos de respuesta para cada canal.	Operacional	Probable	Se presenta más de una vez al año, debería estar calificado como casi seguro; no obstante, esta como probable.										
Inadecuado escalonamiento de las quejas o reclamos al área misional.	Operacional	Operacional												
Incumplimiento en los términos de respuesta para las peticiones de los usuarios según lo establecido en la norma	Legal	Legal												
<p>Circular Básica Jurídica -Circular Externa 029 de 2014 Parte I Título II</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capítulo II 	Hallazgo	<p>No se observa la inclusión en el manual SAC del ICETEX de las actualizaciones de la Circular Externa 023 de octubre 21 de 2021, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, en cuanto a trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros. Al respecto, la Oficina Comercial y de Mercadeo manifiesta que se encuentran a la espera del concepto solicitado a la citada Superintendencia, en cuanto a los productos del ICETEX que son objeto de supervisión por parte de la entidad de inspección y vigilancia.</p>	<p>Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo efectuar el análisis correspondiente sobre los cambios contemplados en la circular 023 del 21 de octubre de 2021 y realizar las actualizaciones a que haya lugar en la documentación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC.</p>											
<p>Peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRS)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento 	Observación de mejora	<p>En las validaciones efectuadas por la Oficina de Control Interno a los eventos de riesgo materializados entre octubre de 2021 y marzo de 2022 al proceso de Atención al Cliente, se evidencia que persisten debilidades en la capacitación y evaluación de los colaboradores y reincidencia en los errores humanos por parte del operador de atención al usuario, en cuanto a errores en escalonamientos, revisión documental, <i>"recepción de cheques en los CEP"</i> y manejo inadecuado de la información personal de los beneficiarios. Lo anterior, refleja oportunidades de mejora en la aplicación de los controles.</p>	<p>Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo efectuar revisión permanente de los controles asociados con los riesgos del proceso, con el propósito de determinar de forma oportuna su efectividad y/o la definición de nuevos controles o mayor gestión sobre los existentes, contribuyendo así con el fortalecimiento continuo del proceso y en cumplimiento del objetivo general del Sistema SAC.</p>											

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA (aplica para sistemas de gestión)

Firmas	Nombre	Cargo	Fecha
Auditor	Martha Isabel Rojas	PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI	2022-05-04 10:29:39
Revisor	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2022-05-04 10:35:19
Revisor	Carlos Javier Rodríguez Ordoñez	JEFE DE OFICINA OCI	2022-05-04 11:54:52