



Fecha: 18/07/2014 12:06:12.0

OCI2600 – 192



MEMORANDO INTERNO

PARA: **Dr. JORGE ANTONIO GIRALDO RESTREPO**
Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo

DE: **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

FECHA: 18 de Julio de 2014

ASUNTO: Remisión Informe de Auditoría al Sistema de Atención al Consumidor Financiero- SAC Segundo Semestre 2013.

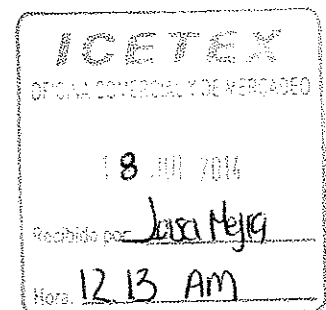
Atentamente remito el informe de Auditoría al Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC correspondiente al Segundo Semestre de 2013.

El informe fue desarrollado cumpliendo los criterios de independencia y objetividad atribuibles a la actividad de Auditoría Interna, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la Entidad.

Se anexa el Informe de Auditoría con el fin de que se efectúe el análisis de las causas y se planteen las acciones que permitan subsanar las debilidades evidenciadas en el Plan de Mejoramiento adjunto, el cual debe ser remitido a ésta Oficina a más tardar el día 08 de Agosto de 2014.

Cordialmente,



LUZ ALBA SANCHEZ SANCHEZ
Jefe Oficina de Control Interno.



Anexo: Informe de Auditoría al Sistema de Atención al Consumidor Financiero- SAC Segundo Semestre de 2013 y Formato F181 Plan de mejoramiento en diez (10) folios con vuelto.

LAOM

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 1 de 13		

**INSTITUTO COLOMBIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y
ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR - ICETEX**

**PROCESO AUDITADO: SISTEMA DE ATENCION AL
CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC SEGUNDO SEMESTRE 2013**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ D.C., Junio 2013



Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 2 de 13		

TABLA DE CONTENIDO

- 1. PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR**
- 2. OBJETIVO GENERAL**
- 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**
- 4. FUNDAMENTOS LEGALES**
- 5. ALCANCE**
- 6. SITUACIONES ENCONTRADAS**
- 7. RECOMENDACIONES**

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 3 de 13		

1. PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR


Evaluación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero de la Entidad mediante el canal de atención escrita.

2. OBJETIVO GENERAL

Evaluar mediante la independencia y objetividad propia del proceso auditor, el cumplimiento de las disposiciones, políticas y etapas correspondientes al Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, realizando verificación de los procedimientos establecidos en el canal de atención escrita, dispuesto para la adecuada prestación de servicios a los consumidores de la Entidad.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar el cumplimiento de la normatividad dispuesta por la Superintendencia Financiera de Colombia en relación con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
- Verificar las acciones dispuestas para el desarrollo de las etapas de identificación, medición, control y monitoreo dispuestas en la implementación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC dentro del procedimiento de atención escrita.
- Verificar la existencia de mecanismos previstos en el procedimiento de atención escrita que propendan la debida atención y protección al consumidor financiero.
- Realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades y tiempos de ejecución establecidas en el plan de mejoramiento presentado por la Oficina Comercial y de Mercadeo como resultado de las observaciones y recomendaciones del informe de Auditoría al Sistema de Atención al Consumidor Financiero del primer semestre de 2013.
- Realizar seguimiento a las acciones implementadas como resultado del informe presentado por la Revisoria Fiscal, correspondiente a la verificación del SAC en el segundo semestre de 2013.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 4 de 13		


4. FUNDAMENTOS LEGALES

- Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, adoptado mediante Acuerdo 035/2011; donde se establece las políticas y procedimientos para el Sistema de Atención al consumidor Financiero.
- Decreto 2281 de 2010, el cual reglamenta la Defensoría del Consumidor Financiero.
- Circular Básica Jurídica Título I Capítulo VI de la Superintendencia Financiera de Colombia; en lo relacionado a la Protección del Consumidor.
- Circular Básica Jurídica Título I Capítulo XIV de la Superintendencia Financiera de Colombia; en la cual se determinan Instrucciones sobre el funcionamiento e implementación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC.
- Circular Externa 045 /2006 de la Superintendencia Financiera de Colombia, que Imparte instrucciones relacionadas con el informe estadístico de reclamaciones presentadas por los consumidores financieros, ante las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y ante los defensores del Cliente.
- Circular Externa 038/2011 de la Superintendencia Financiera de Colombia; correspondiente a instrucciones relacionadas con la información a los consumidores financieros.
- Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996).
- Circular Externa 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Decreto 2555 de 2010 por el cual se reexpiden las normas en materia del sector financiero y se dictan otras disposiciones.

5. ALCANCE

Evaluación del procedimiento de atención escrita dentro del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2013 y algunas verificaciones de la vigencia 2014, presentando un informe que conlleve a plantear recomendaciones que generen mejoras.

(ESPACIO EN BLANCO)

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 5 de 13		

6. SITUACIONES ENCONTRADAS

El ICETEX como Entidad Financiera de Naturaleza Especial transformada mediante la Ley 1002 de 2005 y reglamentada por el Decreto 2555 de 2010 en el cual se determinó el alcance de supervisión que ejerce la Superintendencia Financiera de Colombia y que el ICETEX ha acogido implementar como buenas prácticas y teniendo en cuenta lo señalado en el numeral 5.4.3. del Capítulo Décimo Cuarto de la Circular Básica Jurídica 007 de 1996 emitida por el Ente de Inspección y Vigilancia, la Oficina de Control Interno efectuó la evaluación de las etapas que componen el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).

Por lo anterior, se realizó verificación del procedimiento de Atención al Consumidor Financiero establecido por la Entidad mediante el análisis del canal de atención escrita durante el segundo semestre del 2013; como resultado de lo anterior, se presentan las situaciones evidenciadas y las recomendaciones correspondientes:

ANÁLISIS DE LAS ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO CANAL DE ATENCIÓN ESCRITA.


En la presente Auditoría se evalúa las etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero que contiene el MANUAL SAC del ICETEX, el cual fue aprobado según Acuerdo 035 de 2011 y contiene las siguientes Etapas: 1. Identificación. 2. Medición. 3. Control y 4. Monitoreo, las cuales se desarrollan a continuación.

1. ETAPA IDENTIFICACIÓN:

El Manual SAC del ICETEX, versión 3 de fecha 25 de septiembre de 2013, en el numeral 9.1, establece entre otros lo siguiente: *"para identificar los hechos o situaciones que pueden afectar la debida atención y protección de los consumidores financieros, ICETEX utiliza la matriz de identificación del hecho o situación"*. Dicha matriz, se encuentra detallada en el citado manual. Al respecto es importante señalar que la Oficina Comercial y de Mercadeo remitió posterior al cierre de la Auditoría, la mencionada matriz, sin embargo, se realizó verificación de la información presentada, observándose que existe la identificación y tipificación de hechos o situaciones que pueden afectar la atención y protección de los consumidores financieros.

Observación:

Se observa que el Manual SAC publicado en la Página Web de la Entidad en el numeral 8.4.5 Horarios de Atención al Público, contempla horarios diferentes a los establecidos en la Resolución 00300 del 31 de marzo de 2014, por la cual se establece la jornada laboral y de atención al público en el ICETEX.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 6 de 13		

Recomendación:

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, actualizar el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, publicado en la página web de la Entidad, teniendo en cuenta la normatividad aplicable y las disposiciones administrativas, con el fin de propender a la debida atención al consumidor financiero.

2. ETAPA MEDICIÓN:


- **Riesgos Materializados Atención al Usuario.**

Mediante correo de fecha 16 de junio de 2014, la Oficina de Riesgos remitió la base de datos de eventos materializados y reportados por las áreas de la Entidad, en la cual se evidencian cuatro (4) eventos reportados por la Oficina Comercial y de Mercadeo durante el segundo semestre de 2013, tal como se puede observar en el siguiente cuadro:

EVENTOS MATERIALIZADOS CANAL DE ATENCION ESCRITA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2013					
No	Fecha	Código Área	Proceso	Procedimiento	Descripción del Evento
1	07-nov.-13	OAM 2400 - OFICINA COMERCIAL Y DE MERCADEO	Atención al cliente	Canal Escrita, Recepción Tutelas	Materialización de tutelas: Durante el mes de Octubre de 2013, se materializaron 41 tutelas, las cuales fueron generadas por demora en los tiempos de trámite y respuesta de fondo a las peticiones, así como la inconformidad en las respuestas expresadas por los beneficiarios que acuden a nuestros servicios.
2	07-dic.-13	OAM 2400 - OFICINA COMERCIAL Y DE MERCADEO	Atención al cliente	Canal Escrita, Recepción Tutelas	Materialización de Tutelas: Durante el mes de Noviembre de 2013, se materializaron 33 tutelas, las cuales fueron generadas por demora en los tiempos de trámite y respuesta de fondo a las peticiones, así como la inconformidad en las respuestas expresadas por los beneficiarios que acuden a nuestros servicios.
3	07-ene.-14	OAM 2400 - OFICINA COMERCIAL Y DE MERCADEO	Atención al cliente	Canal Escrita, Recepción Tutelas	Materialización de Tutelas: Durante el mes de Diciembre de 2013, se materializaron 37 tutelas, las cuales fueron generadas por demora en los tiempos de trámite y respuesta de fondo a las peticiones, así como la inconformidad en las respuestas expresadas por los beneficiarios que acuden a nuestros servicios.
4	04-sep.-13	OAM 2400 - OFICINA COMERCIAL Y DE MERCADEO	Atención al cliente	Canal Escrita, Recepción Tutelas	Materialización de Tutelas: Durante el mes de Agosto de 2013, se materializaron 29 tutelas, las cuales fueron generadas por demora en los tiempos de trámite y respuesta de fondo a las peticiones, así como la inconformidad en las respuestas expresadas por los beneficiarios que acuden a nuestros servicios.

Observaciones:

Según la información de eventos materializados, se observa que durante los meses de agosto, octubre, noviembre y diciembre de 2013 se generaron un total de 140 tutelas en contra de la Entidad, debido a demoras en los tiempos de trámite y respuesta de fondo a las peticiones, así como también por la inconformidad en las respuestas presentadas a los peticionarios.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 7 de 13		

Recomendación:

De conformidad a lo descrito anteriormente, se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo analizar los eventos materializados y las causas generadoras de los mismos, con el fin de darles el tratamiento correspondiente teniendo en cuenta los riesgos legales, reputacionales y financieros que llegare a enfrentar la Entidad con las acciones que puedan interponer los usuarios.

De la misma manera se recomienda analizar y fortalecer los controles asociados a los riesgos correspondientes al proceso de atención al usuario y específicamente los relacionados con los tiempos establecido por la Ley, para el trámite y respuesta de las peticiones quejas y reclamos (PQRs) en el canal de atención escrita.

3. ETAPA CONTROL:

La Oficina Comercial y de Mercadeo mediante memorando PRE-OAM/ No. 305 de fecha 13 de mayo de 2014, reporto la información correspondiente a las PQRs radicadas por el canal de atención escrita durante el segundo semestre de 2013 y en los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2014, de las cuales se evidencio lo siguiente:


Observaciones:

- **PQRs Canal Escrita – Atendidas por Serlefin:**

La base de datos denominada "*Consolidado II SEm 2013 Punto 1*" correspondiente a la totalidad de PQRs allegadas por el canal de atención escrita durante el segundo semestre de 2013, presenta un total de 12.437 registros; sobre dicha base, ésta Auditoria realizó filtro por la columna "Area_Misional" y la marcación "Sin Área de Escalonamiento", con el fin de obtener las PQRs atendidas por el Outsourcing Serlefin, dicho procedimiento dio como resultado un total de 8.570 registros, una vez analizada la información resultante, se observó lo siguiente:

- De las 8.570 PQRs atendidas por el canal de atención escrita, 4.878 presentan la marcación "*Con Respuesta Final*"; una vez verificado el tiempo en días hábiles transcurridos desde la radicación hasta la respuesta de las PQRs, se observó 44 casos en los cuales se dio la respuesta final al peticionario con más de 15 días, tal como se evidencia en el siguiente cuadro:


No	Id_PQRs	No_Radicacion	Fecha_Radicacion	Fecha_Respuesta_Final
1	4990848	2013024878	02/07/2013	25/07/2013
2	5017652	2013025005	03/07/2013	25/07/2013
3	5019244	2013025150	03/07/2013	25/07/2013
4	5019878	2013025331	03/07/2013	31/07/2013
5	4991030	2013024900	02/07/2013	24/07/2013

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 8 de 13		


6	4992312	2013025101	02/07/2013	24/07/2013
7	5021066	2013025363	03/07/2013	24/07/2013
8	4994277	2013024952	02/07/2013	24/07/2013
9	5023853	2013025278	04/07/2013	29/07/2013
10	4994433	2013025126	02/07/2013	24/07/2013
11	4992192	2013025093	02/07/2013	24/07/2013
12	5025644	2013024986	04/07/2013	25/07/2013
13	5018828	2013025107	03/07/2013	31/07/2013
14	5016226	2013024981	03/07/2013	24/07/2013
15	5030661	2013025463	05/07/2013	26/07/2013
16	5017666	2013025006	03/07/2013	26/07/2013
17	5017710	2013025012	03/07/2013	24/07/2013
18	5025093	2013025317	04/07/2013	25/07/2013
19	5021519	2013025316	03/07/2013	25/07/2013
20	5027941	2013025511	04/07/2013	25/07/2013
21	5024068	2013025259	04/07/2013	29/07/2013
22	5025179	2013025329	04/07/2013	30/07/2013
23	5025371	2013025342	04/07/2013	25/07/2013
24	5027960	2013025517	04/07/2013	25/07/2013
25	5038582	2013025722	08/07/2013	29/07/2013
26	5052537	2013026179	10/07/2013	31/07/2013
27	4994089	2013025043	02/07/2013	24/07/2013
28	4994202	2013025064	02/07/2013	29/07/2013
29	5017789	2013025024	03/07/2013	31/07/2013
30	5032788	2013025542	05/07/2013	27/07/2013
31	5050464	2013026128	09/07/2013	30/07/2013
32	5199329	2013030216	01/08/2013	30/08/2013
33	5321580	2013034636	02/09/2013	24/09/2013
34	5334562	2013034908	04/09/2013	26/09/2013
35	5324545	2013034363	02/09/2013	24/09/2013
36	5334828	2013034875	04/09/2013	26/09/2013
37	5320754	2013034334	02/09/2013	26/09/2013
38	5329268	2013034550	03/09/2013	25/09/2013
39	5426560	2013038347	01/10/2013	30/10/2013
40	5427353	2013038236	01/10/2013	29/10/2013
41	5430191	2013038254	01/10/2013	29/10/2013
42	5450490	2013039031	08/10/2013	31/10/2013
43	5542354	2013042541	01/11/2013	28/11/2013
44	5542059	2013042489	01/11/2013	28/11/2013

- Igualmente sobre las respuestas emitidas, por el Outsourcing Serlefin, se realizó un muestreo aleatorio, del contenido de las respuestas, observándose lo siguiente:

No Radicación PQRs	Fecha Radicación	Radicado Respuesta	Fecha Respuesta Final	Observaciones
2013029841	31/07/2013	2013122264	31/07/2013	Teniendo en cuenta los soportes suministrados, se da respuesta el peticionario de acuerdo a lo solicitado.
2013029819	31/07/2013	2013122268	31/07/2013	Teniendo en cuenta los soportes suministrados, se da respuesta el peticionario de acuerdo a lo solicitado, en este caso es de señalar que la solicitud no es concisa

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 9 de 13		

2013029845	31/07/2013	2013122261	31/07/2013	Teniendo en cuenta los soportes suministrados, se da respuesta el peticionario de acuerdo a lo solicitado.
2013029653	31/07/2013	2013122295	31/07/2013	Teniendo en cuenta los soportes suministrados, se da respuesta el peticionario de acuerdo a lo solicitado.
2013029660	31/07/2013	2013122291	31/07/2013	Teniendo en cuenta los soportes suministrados, se da respuesta el peticionario de acuerdo a lo solicitado.
2013029979	31/07/2013	2013122257	31/07/2013	Teniendo en cuenta a los soportes suministrados, se da respuesta el peticionario de acuerdo a lo solicitado. Es de señalar que el peticionario solicito el paso al cobro y la Entidad le informa que el paso al cobro no se puede generar por cuanto el crédito se encuentra cancelado.
2013029741	31/07/2013	2013122286	31/07/2013	Teniendo en cuenta los soportes suministrados, se da respuesta el peticionario de acuerdo a lo solicitado, es de señalar que los apellidos del peticionario es Reinoso Cárdenas
2013030034	31/07/2013	2013122255	31/07/2013	Teniendo en cuenta los soportes suministrados, no se observa respuesta de fondo al peticionario. La Entidad remite comunicación informándole que por la complejidad del caso se hace necesario esperar respuesta en el transcurso de los días siguientes, igualmente le informan al peticionario que la solicitud está siendo tramitada y evacuada por el área correspondiente bajo el radicado número 3679908 del día 02 Agosto de 2012, por lo que se observa más de un año en el trámite.
2013034170	30/08/2013	2013136352	30/08/2013	Teniendo en cuenta los soportes suministrados, se da respuesta el peticionario de acuerdo a lo solicitado.
2013034044	30/08/2013	2013136333	30/08/2013	Teniendo en cuenta los soportes suministrados, se observa comunicación Remitida al Sr. Benedo Ayala Blanco, padre de la beneficiaria, en donde le informan que únicamente se suministra información a beneficiarios o deudores solidarios de las obligaciones contraídas con ICETEX, o a las autoridades que en cumplimiento de un deber legal la soliciten y tengan la legitimidad para conocerla.
2013034060	30/08/2013	2013136358	30/08/2013	Teniendo en cuenta los soportes suministrados, se da respuesta el peticionario de acuerdo a lo solicitado.
2013034034	30/08/2013	2013136337	30/08/2013	Teniendo en cuenta los soportes suministrados, se da respuesta el peticionario de acuerdo a lo solicitado.
2013034142	30/08/2013	2013136354	30/08/2013	Teniendo en cuenta los soportes suministrados, se da respuesta el peticionario de acuerdo a lo solicitado.
2013038041	30/09/2013	2013150041	30/09/2013	Teniendo en cuenta los soportes suministrados, no se observa respuesta de fondo al peticionario. La Entidad remite comunicación informándole que por la complejidad del caso se hace necesario esperar respuesta en el transcurso de los próximos días.
2013038004	30/09/2013	2013150126	30/09/2013	Teniendo en cuenta los soportes suministrados, se da respuesta el peticionario de acuerdo a lo solicitado.
2013042436	31/10/2013	2013157788	31/10/2013	Teniendo en cuenta los soportes suministrados, se da respuesta el peticionario de acuerdo a lo solicitado.
2013042446	31/10/2013	2013157783	31/10/2013	Teniendo en cuenta los soportes suministrados, no se observa respuesta de fondo al peticionario. La Entidad remite comunicación informándole que por la complejidad del caso se hace necesario esperar respuesta en el transcurso de los próximos días, igualmente le informan al peticionario que la solicitud número 5331852 de fecha 04 de Septiembre del año 2013 está siendo tramitada y evacuada por el área correspondiente, por lo que se observa extemporaneidad en los términos de respuesta.
2013042179	31/10/2013	2013157774	31/10/2013	Teniendo en cuenta los soportes suministrados, se da respuesta el peticionario de acuerdo a lo solicitado.
2013042531	31/10/2013	2013157827	31/10/2013	Teniendo en cuenta los soportes suministrados, se da respuesta el peticionario de acuerdo a lo solicitado.
2013046076	29/11/2013	N/A	29/11/2013	No se evidencia soportes de la queja (Solicitud y Respuesta), la Oficina Comercial y Mercadeo mediante el memorando PRE-OAM/No. 359 menciona que el caso no se encuentra registrado en el CMR; verificando mediante el aplicativo mercurio la solicitud es direccionada a atención al usuario.
2013049416	30/12/2013	2013244897	30/12/2013	Teniendo en cuenta los soportes suministrados, se da respuesta el peticionario de acuerdo a lo solicitado.
2013049442	30/12/2013	2013244886	30/12/2013	De acuerdo a los soportes suministrados, no se observa respuesta de fondo al peticionario. La Entidad remite comunicación informándole que por la complejidad del caso se hace necesario esperar respuesta en el transcurso de los días siguientes, igualmente le informan al peticionario que la solicitud número 2013039894 del día 11 de Octubre de 2013 está siendo tramitada y evacuada por el área correspondiente, por lo que se observa extemporaneidad en los términos de respuesta.

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 10 de 13		


2013049484	30/12/2013	2013244869	30/12/2013	De acuerdo a los soportes suministrados, no se observa respuesta de fondo al peticionario. La Entidad remite comunicación informándole que por la complejidad del caso se hace necesario esperar respuesta en el transcurso de los próximos días, igualmente le informan al peticionario que la solicitud número 2013001393 de fecha 11 de Enero del año 2013 está siendo tramitada y evacuada por el área correspondiente, por lo que se observa extemporaneidad en los términos de respuesta.
2013049447	30/12/2013	2013244870	30/12/2013	De acuerdo a los soportes suministrados, no se observa respuesta de fondo al peticionario. La Entidad remite comunicación informándole que por la complejidad del caso se hace necesario esperar respuesta en el transcurso de los próximos días, igualmente le informan al peticionario que la solicitud número 5660748 de fecha 29 de Noviembre del año 2013 está siendo tramitada y evacuada por el área correspondiente, por lo que se observa extemporaneidad en los términos de respuesta.
2013049284	30/12/2013	2013244930	31/12/2013	Teniendo en cuenta los soportes suministrados, se da respuesta el peticionario de acuerdo a lo solicitado.
2013049302	30/12/2013	2013244931	31/12/2013	Teniendo en cuenta los soportes suministrados, se da respuesta el peticionario de acuerdo a lo solicitado.
2013049346	30/12/2013	2013244946	31/12/2013	Teniendo en cuenta los soportes suministrados, se da respuesta el peticionario de acuerdo a lo solicitado.
2013049361	30/12/2013	2013244944	31/12/2013	Teniendo en cuenta los soportes suministrados, se da respuesta el peticionario de acuerdo a lo solicitado.
2013049389	30/12/2013	2013244904	30/12/2013	De acuerdo a los soportes suministrados, no se observa respuesta de fondo al peticionario. La Entidad remite comunicación informándole que la solicitud se encuentra en trámite bajo el radicado 5483162 con el fin de llevar a cabo la correspondiente gestión de su requerimiento, así mismo, le informan al peticionario que una vez sea emitida la respuesta final, esta será enviada mediante correo electrónico.
2013048397	30/12/2013	2013244918	30/12/2013	Teniendo en cuenta los soportes suministrados, se da respuesta el peticionario de acuerdo a lo solicitado.

- Es de señalar que en la base general remitida por la Oficina Comercial y de Mercadeo, se evidencio 3.692 PQRs que presentan la marcación "Sin Respuesta Final"; teniendo en cuenta que la información se entregó en el mes de mayo de la presente vigencia, se observa que existen PQRs con más de 7 siete meses desde su radicación a las cuales no se les ha emitido la respectiva respuesta.

Recomendación:

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo como Líder del proceso de atención al Usuario e interventor y/o supervisor del contrato 2012-0467 analizar los posibles incumplimientos que se han podido generar según lo señalado anteriormente, por el outsourcing serlefin, en cuanto a los términos y el contenido de las respuestas presentadas sobre las peticiones quejas y reclamos (PQRs), allegadas por el canal de atención escrita, teniendo en cuenta los costos que actualmente asume la Entidad por dicho servicio y los que se pueden generar por el incumplimiento en los términos, tal como se menciono en el numeral 2 del presente informe sobre la materialización de riesgos.

Igualmente se recomienda analizar las observaciones descritas en la verificación realizada aleatoriamente a las respuestas presentadas por el Outsourcing serlefin, con el fin de determinar la posible presentación recurrente de inconsistencias.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 11 de 13		

- **PQRs Canal Escrita – Atendidas por ICETEX (Casos Escalonados)**


La Oficina Comercial y de Mercadeo, remitió mediante memorando PRE-OAM/ No 305 la base de datos denominada “*Base Total Escrita Abr-14 Punto2*” con corte 30 de abril de 2014, en la cual se presentan 2.507 registros correspondiente a las peticiones quejas y reclamos (PQRs) allegadas por el canal de atención escrita y escalonadas a las áreas de la Entidad, en la cual se observó lo siguiente:

- a) En su totalidad, los 2.507 registros presentan la marcación “Sin Respuesta Final”, las cuales se distribuyen en las siguientes áreas:

AREA	No PQRs ESCALONADAS
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	840
Vicepresidencia Fondos en Administración	742
Grupo Archivo	529
Apoyo GC	303
Vicepresidencia de Crédito y Cobranza	57
Analista Interrupciones Internas	36
TOTAL	2.507

- b) Teniendo en cuenta lo establecido en las condiciones generales del procedimiento de atención escrita, en el cual se indica “...*En caso de que la solicitud, queja o reclamo del usuario requiera escalonarse, se debe efectuar dentro de los dos (2) primeros días a la recepción de las solicitudes...*” se realizó verificación del tiempo transcurrido entre la radicación y el escalonamiento de las peticiones quejas y reclamos (PQRs), evidenciándose 1.524 registros que presentan fecha de escalonamiento superior a tres (3) días posterior a su radicación en la Entidad, incluyendo solicitudes radicadas en el año 2013 y escaladas en el año 2014, a manera de ejemplo se presentan los siguientes casos:

Id_PQRs	No_Radicacion	Fecha_Radicacion	Fecha_Escalonamiento
1169790	2010036891	01/03/2013	25/04/2014
2027032	2011026781	01/03/2013	22/04/2014
3382202	2012024891	01/03/2013	21/04/2014
3672671	2012032025	01/03/2013	24/04/2014
4253767	2012051511	01/03/2013	04/04/2014
3979052	2012042833	01/03/2013	21/04/2014
4104363	2012046814	01/03/2013	23/04/2014
4405390	2013004466	01/03/2013	04/04/2014
4414786	2013004806	01/03/2013	04/04/2014

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 12 de 13		

Recomendación:

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar las causas del incumplimiento por parte del Outsourcing serlefin, en los términos de escalonamiento señalados contractualmente, con el fin de generar acciones, así mismo realizar seguimiento al cumplimiento de los tiempos establecidos en las respuesta a las peticiones quejas y reclamos (PQRs) por parte de las áreas correspondientes.

- **Las peticiones quejas y reclamos (PQRs) – Defensor del Consumidor Financiero.**


La Oficina Comercial y de Mercadeo, remitió mediante correo de fecha 13 de junio del presente, la base de datos de las peticiones quejas y reclamos (PQRs) allegadas por medio del Defensor del Consumidor Financiero en el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2013 y el 10 de junio de 2014; sobre 2.637 registros contenidos en dicha base, la Oficina de Control Interno realizó verificación, teniendo en cuenta los parámetros establecidos en el Título 2 - Régimen Aplicable a la Defensoría del Consumidor Financiero del Decreto 2555 de 2010, observándose lo siguiente:

- a) Se evidencia en el reporte incongruencia, en la solicitud allegada al consumidor financiero señalando fecha de 9 de diciembre de 2013, donde el reporte informa que fue escalada a la Entidad el 13 de noviembre del mismo año, tal como se puede observar a continuación:

DC #	NOMBRE	Tipo de queja ICETEX	Fecha recibo DCF	Competente - Traslado Entidad	Recibido Respuesta Entidad	Respuesta Final al CF	Área Escalonamiento
11761	EIRA SAYAS QUINTERO	SUBSIDIO	09-dic-13	13-nov-13			Con respuesta

- b) Se observa tres (3) PQRs que presentan fecha de remisión de respuesta final al Consumidor Financiero por parte del Defensor, con antelación a la fecha de respuesta por parte de la Entidad, tal como se puede evidenciar a continuación:

DC #	NOMBRE	Tipo de queja ICETEX	Fecha recibo DCF	Competente - Traslado Entidad	Recibido Respuesta Entidad	Respuesta Final al CF	Área Escalonamiento
11691	ALEJANDRO QUIÑONEZ MOSQUERA	INFORMACION ERRONEA	03-dic-13	05-dic-13	20-dic-13	18-dic-13	Con respuesta
11773	ANA LORENA ESTUPIÑAN HERNÁNDEZ	ESTADO DE CUENTA ERRONEO	10-dic-13	12-dic-13	27-dic-13	26-dic-13	Con respuesta
11833	HERNÁN CAMILO GONZÁLEZ HERNÁNDEZ	SUBSIDIO	17-dic-13	19-dic-13	17-ene-14	09-ene-14	Con respuesta


Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 13 de 13		

c) Se observa 131 PQRs a las cuales se les dio traslado a la Entidad con más de tres (3) días hábiles desde el momento de su radicación, tal como se observa en la siguiente relación:


DC #	NOMBRE	Tipo de queja ICETEX	Fecha recibo DCF	Competente - Traslado Entidad
11710	EMILIANO BARRAZA BARRIOS	INFORMACION ERRONEA	04-dic-13	19-dic-13
11787	CLAUDIA ANDREA BARRERA SARASTY	SOLICITUD DE CREDITO	11-dic-13	30-dic-13
11994	ROSA HERMINDA RUIZ HERNANDEZ	SUMINISTRO DE INFORMACION INSUFICIENTE O ERRADA	13-ene-14	28-ene-14
12769	GEORGEANA BOWIE BLANCO	ASPECTOS CONTRACTUALES (INCUMPLIMIENTO Y/O MODIFICACION)	04-abr-14	22-abr-14
12797	LIBIA SEGURA SARMIENTO	ASPECTOS CONTRACTUALES (INCUMPLIMIENTO Y/O MODIFICACION)	07-abr-14	22-abr-14

d) Se observa 46 PQRs que no presentan fecha de respuesta por parte de la Entidad y que el tiempo transcurrido desde el momento de su radicación es mayor a 25 días hábiles, tal como se puede evidenciar en la siguiente relación:

DC #	NOMBRE	Tipo de queja ICETEX	Fecha recibo DCF	Competente - Traslado Entidad	Recibido Respuesta Entidad	Respuesta Final al CF	Area Escalonamiento
10729	NICOLAS SUAREZ ABONDANO	INDEBIDA ATENCIÓN AL USUARIO	24-jul-13	25-jul-13			Con respuesta
10951	LINA MARÍA GAVIRIA TORO	INFORMACION ERRONEA	27-ago-13	27-ago-13			Con respuesta
11344	MARIA FERNANDA DUQUE CONDE	ESTADO DE CUENTA ERRONEO	23-oct-13	25-oct-13			Con respuesta
11501	ZULEYKA REYNOSO GUTIERREZ	APLICACION DE PAGOS	13-nov-13	18-nov-13			Con respuesta
11761	EIRA SAYAS QUINTERO	SUBSIDIO	09-dic-13	13-nov-13			Con respuesta
12001	EDNA URIBE	SUMINISTRO DE INFORMACION INSUFICIENTE O ERRADA	14-ene-14	17-ene-14			Con respuesta
12146	HENRY RIAÑO	ASPECTOS CONTRACTUALES (INCUMPLIMIENTO Y/O MODIFICACION)	30-ene-14	31-ene-14			Con respuesta
12149	LUIS CARLOS GOMEZ CORTEZ	SUMINISTRO DE INFORMACION INSUFICIENTE O ERRADA	30-ene-14	31-ene-14			Con respuesta
12180	ALEJANDRO VARELA LONDOÑO	SUMINISTRO DE INFORMACION INSUFICIENTE O ERRADA	03-feb-14	06-feb-14			Con respuesta
12185	KARII NARVAEZ	ASPECTOS CONTRACTUALES (INCUMPLIMIENTO Y/O MODIFICACION)	03-feb-14	06-feb-14			Con respuesta
12203	CAROLINA MONTES LÓPEZ	ASPECTOS CONTRACTUALES (INCUMPLIMIENTO Y/O MODIFICACION)	04-feb-14	07-feb-14			Con respuesta
12329	FELIPE BEDDYA PEREZ	ASPECTOS CONTRACTUALES (INCUMPLIMIENTO Y/O MODIFICACION)	17-feb-14	20-feb-14			Con respuesta

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 14 de 13		

12335	YASMIN LORENA REYES RAMOS	SUMINISTRO DE INFORMACION INSUFICIENTE O ERRADA	18-feb-14	20-feb-14		Con respuesta
12411	JULIETH ESTEFANY ARIAS PARRA	ASPECTOS CONTRACTUALES (INCUMPLIMIENTO Y/O MODIFICACION)	25-feb-14	27-feb-14		Con respuesta
12451	FREDDY ALEXANDER ALFONSO GORDILLO	SUMINISTRO DE INFORMACION INSUFICIENTE O ERRADA	03-mar-14	03-mar-14		Con respuesta
12460	INGRY LORENA PALOMARES CHAVEZ	SUMINISTRO DE INFORMACION INSUFICIENTE O ERRADA	04-mar-14	05-mar-14		Con respuesta
12465	DIANA FERNANDA ARIZA	ASPECTOS CONTRACTUALES (INCUMPLIMIENTO Y/O MODIFICACION)	04-mar-14	04-mar-14		Con respuesta
12512	SANDRA PATRICIA GAMBOA LIZARAZO	SUMINISTRO DE INFORMACION INSUFICIENTE O ERRADA	10-mar-14	10-mar-14		Con respuesta
12549	JONATHAN JOEL SILVA PINTO	ASPECTOS CONTRACTUALES (INCUMPLIMIENTO Y/O MODIFICACION)	13-mar-14	13-mar-14		Con respuesta
12566	OLGA MARIULKA MORALES OCHOA	SUMINISTRO DE INFORMACION INSUFICIENTE O ERRADA	17-mar-14	17-mar-14		Con respuesta
12605	ISABEL CRISTINA NIETO RAMOS	ASPECTOS CONTRACTUALES (INCUMPLIMIENTO Y/O MODIFICACION)	19-mar-14	26-mar-14		Con respuesta
12650	ALBEIRO PABÓN LÓPEZ	SUMINISTRO DE INFORMACION INSUFICIENTE O ERRADA	25-mar-14	25-mar-14		Con respuesta
12692	OSCAR JAVIER RUEDA CAMARGO	SUMINISTRO DE INFORMACION INSUFICIENTE O ERRADA	27-mar-14	31-mar-14		Con respuesta
12704	JULIAN DAVID CUÉLLAR CASTELLANOS	SUMINISTRO DE INFORMACION INSUFICIENTE O ERRADA	28-mar-14	31-mar-14		Con respuesta
12711	CLAUDIA ORTIZ MORA	ASPECTOS CONTRACTUALES (INCUMPLIMIENTO Y/O MODIFICACION)	31-mar-14	31-mar-14		Con respuesta
12752	FIDEL ANTONIO VEGA BONADIEZ	SUMINISTRO DE INFORMACION INSUFICIENTE O ERRADA	02-abr-14	07-abr-14		Con respuesta
12762	MARÍA ALEJANDRA CARVAJAL BELLO	SUMINISTRO DE INFORMACION INSUFICIENTE O ERRADA	03-abr-14	07-abr-14		Con respuesta
12786	JULIAN DAVID GARCIA BELTRAN	ASPECTOS CONTRACTUALES (INCUMPLIMIENTO Y/O MODIFICACION)	07-abr-14	08-abr-14		FONDOS - GIROS
12788	SEBASTIAN GUEVARA MARTINEZ	ASPECTOS CONTRACTUALES (INCUMPLIMIENTO Y/O MODIFICACION)	07-abr-14	07-abr-14		VOT- GIROS
12802	ANDREA MUÑOZ QUINTERO	SUMINISTRO DE INFORMACION INSUFICIENTE O ERRADA	08-abr-14	08-abr-14		Con respuesta
12815	JORGE IVÁN GIRALDO PINEDA	ASPECTOS CONTRACTUALES (INCUMPLIMIENTO Y/O MODIFICACION)	08-abr-14	09-abr-14		Con respuesta
12823	FABIAN GELVIS	ASPECTOS CONTRACTUALES (INCUMPLIMIENTO Y/O MODIFICACION)	10-abr-14	14-abr-14		FONDOS - GIROS
12826	ASTRID JOHANNA CAICEDO VARGAS	SUMINISTRO DE INFORMACION INSUFICIENTE O ERRADA	10-abr-14	11-abr-14		Con respuesta

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 15 de 13		

12833	SANDRA MILENA REMOLINA	SUMINISTRO DE INFORMACION INSUFICIENTE O ERRADA	10-abr-14	11-abr-14		Con respuesta
12875	NATASSHA FIGUEROA	SUMINISTRO DE INFORMACION INSUFICIENTE O ERRADA	21-abr-14	21-abr-14		VOT
12890	EDWIN ANDRÉS ESPINOSA	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SERVICIO	21-abr-14	22-abr-14		Con respuesta
12900	FRANKLIN FIGUEREDO HERNANDEZ	ASPECTOS CONTRACTUALES (INCUMPLIMIENTO Y/O MODIFICACION)	22-abr-14	22-abr-14		Con respuesta
12918	JOSÉ IGNACIO VALENZUELA MOTTA	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SERVICIO	24-abr-14	24-abr-14		Con respuesta
12931	FAUDER AMIR MURILLO CALDERON	ASPECTOS CONTRACTUALES (INCUMPLIMIENTO Y/O MODIFICACION)	25-abr-14	25-abr-14		Con respuesta
12932	ALEJANDRA GALVIS SEPÚLVEDA	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SERVICIO	25-abr-14	29-abr-14		Con respuesta
12946	PAULA ANDREA LARRAHONDO	ASPECTOS CONTRACTUALES (INCUMPLIMIENTO Y/O MODIFICACION)	28-abr-14	29-abr-14		FONDOS - GIROS
12948	ALFONSO SOLANO R.	ASPECTOS CONTRACTUALES (INCUMPLIMIENTO Y/O MODIFICACION)	28-abr-14	29-abr-14		Con respuesta
12950	WILLIAM GONZALEZ DAGUA	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SERVICIO	28-abr-14	29-abr-14		Con respuesta
12953	RICHAR JANER CUBILLOS	SUMINISTRO DE INFORMACION INSUFICIENTE O ERRADA	28-abr-14	29-abr-14		Con respuesta
12958	FELIPE DOMÍNGUEZ CANO	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SERVICIO	29-abr-14	29-abr-14		Con respuesta
12966	JOHANA ORTEGÓN VARGAS	ASPECTOS CONTRACTUALES (INCUMPLIMIENTO Y/O MODIFICACION)	30-abr-14	02-may-14		Con respuesta


Recomendación:

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar las causas del incumplimiento en los términos de respuesta sobre las peticiones quejas y reclamos (PQRs) radicadas por medio del Defensor del Consumidor Financiero.

4. ETAPA DE MONITOREO :

Observaciones:

La Oficina Comercial y de Mercadeo, mediante correo de fecha 17 de junio de 2014 remitió los formatos F378 y F379 con los cuales se presenta informe estadístico dirigido a la Superintendencia Financiera de Colombia, con el fin de monitorear el cumplimiento de las gestiones realizadas para dar respuesta a las PQRs allegadas a la Entidad o por medio del Defensor al Consumidor Financiero.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 16 de 13		

Una vez verificada la anterior información se observa las tipificaciones establecidas en los formatos F378 y F379 con las cuales la Entidad da cumplimiento al requerimiento de información al Ente de Inspección y vigilancia.

- **SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES PROPUESTAS EN EL PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA AUDITORIA SAC DEL PRIMER SEMESTRE DE 2013.**

La Oficina de Control Interno en ejercicio de su función de seguimiento a las actividades y fechas establecidas en los planes de mejoramiento producto de las Auditorias de Gestión, el 28 de febrero de 2014 realizó verificación del estado actual de cumplimiento a las acciones presentadas en el plan de mejoramiento, remitido como respuesta al informe de la Auditoría realizada por parte de ésta Oficina al Sistema de Atención al Consumidor Financiero- SAC en el primer semestre de 2013, evidenciándose el cumplimiento de seis (6) de las ocho (8) observaciones presentadas en el informe, quedando pendiente el dos (2) acciones con fecha de finalización al 31 de diciembre de 2013, de las cuales al momento de la realización de la presente Auditoría 18 de junio de 2014, se encuentran abiertas.

Recomendación:


Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo dar cumplimiento a las acciones dispuestas en el plan de mejoramiento, correspondiente a la Auditoría del primer semestre de 2013, teniendo en cuenta el vencimiento del término descrito y la pertinencia de las acciones para la debida atención al consumidor financiero.

- **SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES PROPUESTAS COMO RESPUESTA A LA VERIFICACIÓN REALIZADA POR PARTE DE LA REVISORÍA FISCAL EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2013.**

Teniendo en cuenta el informe radicado mediante numero ICE-019-14 de fecha 18 de marzo de 2014, en el cual la firma Deloitte Touche Tohmatsu, remite el informe resultante del análisis realizado al Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, durante el segundo semestre de 2013, se realizó verificación de las observaciones presentadas por la firma mencionada y la respuesta de la Oficina Comercial y de Mercadeo.

Observación:

Como resultado de lo mencionado anteriormente, se evidencio que la firma Deloitte incluyo en su informe la siguiente recomendación *"Incluir literal d), numeral 5.4.2 Representante Legal, de la Circular Externa 015 de 2010 como parte integral de los deberes del Representante Legal en el Manual SAC del ICETEX"*, la cual según lo descrito por la Oficina Comercial y de Mercadeo tiene fecha de implementación en el Segundo Trimestre de 2014.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 17 de 13		

Esta Auditoría al realizar verificación en el Manual SAC publicado actualmente en la Página Web de la Entidad, no identifica la inclusión de lo recomendado por la Revisoría Fiscal, esta recomendación puede ser sujeta de análisis legal según la naturaleza del ICETEX.

Recomendación:

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, efectuar el análisis legal, con el fin de determinar si los cambios señalados por la Revisoría Fiscal, son pertinentes o no, de conformidad a la naturaleza del ICETEX.

Observación:

Se observó en el informe remitido por la firma Deloitte, el seguimiento realizado a los memorandos de recomendaciones presentados en periodos anteriores, en los cuales se incluye lo relacionado con la Matriz de Identificación del hecho o situación que afecta la debida atención al consumidor financiero, específicamente a que solo se incluye en la matriz un hecho o situación, por lo tanto se recomendaba la identificación y documentación detallada de los hechos que puedan afectar la debida atención al consumidor financiero.


En el mismo informe se describe como No Implementada la acción presentada por la Oficina Comercial y de Mercadeo para dar tratamiento de lo anteriormente descrito.

Es de señalar que la Oficina Comercial y de Mercadeo remitió la matriz con la cual la Entidad realiza la identificación y tipificación de hechos o situaciones que pueden afectar la atención y protección de los consumidores financieros.


- **VERIFICACIÓN CONTENIDO EN EL MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC.**

Observación:

Se observa que la versión No 3 del Manual del SAC publicado en la Página Web de la Entidad no presenta código como documento controlado en el Sistema de Gestión de Calidad del ICETEX, tal como se observa en la siguiente imagen:

Código: x	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC	
Versión: 3		
Fecha: 25/09/2013		
Página: 1 de 32		

Es de señalar que éste documento, se evidencia en el aplicativo DocManager con código M10, tal como se puede observar en la siguiente imagen:

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 18 de 13		

Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC

versión 3
Fecha de Vigencia: 2014-03-03

Código M10
Fecha Vigencia (Acto Advo) 2014-3-3



Recomendación:

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, de conformidad a las normas del Sistema de Gestión de Calidad, efectuar la inclusión del Número del código y gestionar lo correspondiente para su publicación, según las normas internas sobre el manejo y custodia de la información de Calidad en la Entidad.

7. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones se presentaron individualmente en cada una de las situaciones encontradas en el desarrollo de la Auditoría.

Informe elaborado por: LUIS ALBERTO OBANDO MARTINEZ

Informe aprobado por: LUZ ALBA SANCHEZ SANCHEZ



AREA : _____ FECHA DILIGENCIAMIENTO FORMATO: _____

PROCESO	HALLAZGO/OBSERVACION	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	FECHA DE INICIO DE LA ACCIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE
AUDITORIA SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR SAC FINANCIERO II SEMESTRE 2013	Observación: Se observa que el Manual SAC publicado en la Página Web de la Entidad en el número 8.4.5 Horarios de Atención al Público, contempla horarios diferentes a los establecidos en la Resolución 00300 del 31 de marzo de 2014, por la cual se establece la jornada laboral y de atención al público en el ICETEX. Recomendación: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, actualizar el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, publicado en la página web de la Entidad, teniendo en cuenta la normatividad aplicable y las disposiciones administrativas, con el fin de propiciar a la debida atención al consumidor financiero.				
AUDITORIA SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR SAC FINANCIERO II SEMESTRE 2013	Observación: Se observa que durante los meses de agosto, octubre, noviembre y diciembre de 2013 se generaron un total de 140 tutelas en contra de la Entidad, debido a demoras en los tiempos de trámite y respuesta de fondo a las peticiones, así como también por la inconformidad en las respuestas presentadas a los peticionarios. Recomendación: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo analizar los eventos materializados y las causas generadoras de los mismos, con el fin de darles el tratamiento correspondiente teniendo en cuenta los riesgos legales, reputacionales y financieros que llegare a enfrentar la Entidad con las acciones que puedan interponer los usuarios. Se recomienda analizar y fortalecer los controles asociados a los riesgos correspondientes al proceso de atención al usuario y específicamente los relacionados con los tiempos establecido por la Ley, para el trámite y respuesta de las peticiones quejas y reclamos (PQRs) en el canal de atención escrita.				
AUDITORIA SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR SAC FINANCIERO II SEMESTRE 2013	Observación: Se observó que de las 8.570 PQRs atendidas por el canal de atención escrita, 4.878 presentan la marcación "Con Respuesta Final", una vez verificado el tiempo en días hábiles transcurridos desde la radicación hasta la respuesta de las PQRs, se observó 44 casos en los cuales se dio la respuesta final al peticionario con más de 15 días. Igualmente sobre las respuestas emitidas, por el Outsourcing Serlefin, se evidenció varias inconsistencias, las cuales se encuentran en el informe de Auditoría remitido a la Oficina Comercial y de Mercadeo. Es de señalar que en la base general remitida por la Oficina Comercial y de Mercadeo, se evidenció 3.592 PQRs que presentan la marcación "Sin Respuesta Final", teniendo en cuenta que la información se entregó en el mes de mayo de la presente vigencia, se observa que existen PQRs con más de 7 siete meses desde su radicación a las cuales no se les ha emitido la respectiva respuesta. Recomendación: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo como Líder del proceso de atención al Usuario e interventor y/o supervisor del contrato 2012-0467 analizar los posibles incumplimientos que se han podido generar al respecto, por el outsourcing serlefin, en cuanto a los términos y el contenido de las respuestas presentadas sobre las peticiones quejas y reclamos (PQRs) allegadas por el canal de atención escrita, teniendo en cuenta los costos que actualmente asume la Entidad por dicho servicio y los que se pueden generar por el incumplimiento en los términos, tal como se menciona en el numeral 2 del presente informe sobre la materialización de riesgos. Igualmente analizar las observaciones descritas en la verificación realizada anteriormente a las respuestas presentadas por el Outsourcing serlefin, con el fin de determinar la posible presentación recurrente de inconsistencias.				
AUDITORIA SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR SAC FINANCIERO II SEMESTRE 2013	Observación: Se evidenció 2.507 registros que presentan la marcación "Sin Respuesta Final", las cuales se distribuyen en las siguientes áreas: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología Grupo Archivo Apoyo GC Vicepresidencia de Crédito y Cobranza Análisis Interrupciones Internas Se observó que 1.524 registros presentan fecha de escalonamiento superior a tres (3) días posterior a su radicación en la Entidad, incluyendo solicitudes radicadas en el año 2013 y escaladas en el año 2014. Recomendación: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar las causas del incumplimiento por parte del Outsourcing serlefin, en los términos de escalonamiento señalados contractualmente, con el fin de generar acciones, así mismo realizar seguimiento al cumplimiento de los tiempos establecidos en las respuestas a las peticiones quejas y reclamos (PQRs) por parte de las áreas correspondientes.				
AUDITORIA SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR SAC FINANCIERO II SEMESTRE 2013	Observación: a) Se evidencia en el reporte de peticiones y reclamos (PQRs) allegadas por medio del Defensor del Consumidor Financiero en el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2013 y el 10 de junio de 2014, incongruencia en la solicitud allegada al consumidor financiero, señalando como fecha 9 de diciembre de 2013 el recibido por parte del Defensor del Consumidor Financiero y el reporte informa que fue escalada a la Entidad el 13 de noviembre del mismo año. Recomendación: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar las causas del incumplimiento en los términos de respuesta sobre las peticiones quejas y reclamos (PQRs) radicadas por medio del Defensor del Consumidor Financiero.				
AUDITORIA SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR SAC FINANCIERO II SEMESTRE 2013	Observación: b) Se observa tres (3) PQRs que presentan fecha de remisión de respuesta final al Consumidor Financiero por parte del Defensor, con antelación a la fecha de respuesta por parte de la Entidad. Recomendación: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar las causas del incumplimiento en los términos de respuesta sobre las peticiones quejas y reclamos (PQRs) radicadas por medio del Defensor del Consumidor Financiero.				
AUDITORIA SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR SAC FINANCIERO II SEMESTRE 2013	Observación: c) Se observa 131 PQRs a las cuales se les dio traslado a la Entidad con más de tres (3) días hábiles desde el momento de su radicación. Recomendación: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar las causas del incumplimiento en los términos de respuesta sobre las peticiones quejas y reclamos (PQRs) radicadas por medio del Defensor del Consumidor Financiero.				
AUDITORIA SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR SAC FINANCIERO II SEMESTRE 2013	Observación: d) Se observa 48 PQRs que no presentan fecha de respuesta por parte de la Entidad y que el tiempo transcurrido desde el momento de su radicación es mayor a 25 días hábiles. Recomendación: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar las causas del incumplimiento en los términos de respuesta sobre las peticiones quejas y reclamos (PQRs) radicadas por medio del Defensor del Consumidor Financiero.				
AUDITORIA SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR SAC FINANCIERO II SEMESTRE 2013	Observación: La Oficina de Control Interno en ejercicio de su función de seguimiento a las actividades y fechas establecidas en los planes de mejoramiento producto de las Auditorías de Gestión, el 28 de febrero de 2014 realizó verificación del estado actual de cumplimiento a las acciones presentadas en el plan de mejoramiento, remitido como respuesta al informe de la Auditoría realizada por parte de esta Oficina al Sistema de Atención al Consumidor Financiero- SAC en el primer semestre de 2013, evidenciándose el cumplimiento de seis (6) de las ocho (8) observaciones presentadas en el informe, quedando pendiente el dos (2) acciones con fecha de finalización el 31 de diciembre de 2013, de las cuales al momento de la realización de la presente Auditoría el 18 de junio de 2014, se encuentran abiertas. Recomendación: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo dar cumplimiento a las acciones dispuestas en el plan de mejoramiento, correspondiente a la Auditoría del primer semestre de 2013, teniendo en cuenta el vencimiento del término descrito y la pertinencia de las acciones para la debida atención al consumidor financiero.				
AUDITORIA SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR SAC FINANCIERO II SEMESTRE 2013	Observación: se evidencia que la firma Deloitte incluyo en su informe la siguiente recomendación "Incluir literal d), numeral 5.4.2 Representante Legal, de la Circular Externa 015 de 2010 como parte integral de los deberes del Representante Legal en el Manual SAC del ICETEX", la cual según lo descrito por la Oficina Comercial y de Mercadeo tiene fecha de implementación en el Segundo Trimestre de 2014, al realizar verificación en el Manual SAC publicado actualmente en la Página Web de la Entidad, no identifica la inclusión de lo recomendado por la Revisoría Fiscal, esta recomendación puede ser sujeta de análisis legal según la naturaleza del ICETEX. Recomendación: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, efectuar el análisis legal con el fin de determinar si los cambios señalados por la Revisoría Fiscal, son pertinentes o no, de conformidad a la naturaleza del ICETEX.				
AUDITORIA SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR SAC FINANCIERO II SEMESTRE 2013	Observación: Se observa que la versión No 3 del Manual del SAC publicado en la Página Web de la Entidad no presenta código como documento controlado en el Sistema de Gestión de Calidad del ICETEX. Es de señalar que este documento, se evidencia en el aplicativo DocManager con código M10. Recomendación: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, de conformidad a las normas del Sistema de Gestión de Calidad, efectuar la inclusión del Número del código y gestionar lo correspondiente para su publicación, según las normas internas sobre el manejo y custodia de la información de Calidad en la Entidad.				
ELABORADO POR,	NOMBRE _____ CARGO _____				
APROBADO POR,	NOMBRE _____ CARGO _____				