



OC/2600-210/2015 11:35:24.0

MEMORANDO INTERNO

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

DE: **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

FECHA: 30 de Octubre de 2015

ASUNTO: Remisión Informe de Auditoría al Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC Enero – Agosto de 2015.


Atentamente remito el informe de Auditoría efectuada al Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC durante el periodo comprendido entre Enero y Agosto de 2015.

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.

Esta Oficina se permite recomendar, efectuar el análisis de las causa, con el fin de que 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 18 de Noviembre de 2015.

Cordialmente,



LUZ ALBA SÁNCHEZ SÁNCHEZ
 Jefe Oficina de Control Interno.

30 OCT 2015

 11:44 AM

Anexo: Informe de Auditoría al Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC Enero – Agosto de 2015 y Formatos F263 Plan de mejoramiento Auditorías de Gestion en quince (15) folios con vuelto.

LAOM



Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	 ICETEX <small>Institución en el exterior de las universidades</small>
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 ENERO - AGOSTO 2015**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ D.C., Septiembre 2015



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.

2. OBJETIVO GENERAL


Evaluar de manera independiente y objetiva, el cumplimiento de las disposiciones, elementos y etapas establecidas por la Entidad para la implementación y administración del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, verificando los procedimientos, actividades y recursos dispuestos para la adecuada prestación de los servicios a los consumidores.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar el cumplimiento de los parámetros establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia respecto al Sistema de Atención al Consumidor Financiero y demás normatividad aplicable.
- Verificar las acciones orientadas al desarrollo de las etapas y elementos necesarios en la implementación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC.
- 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 periodo enero a noviembre de 2014.
- Realizar seguimiento a las acciones implementadas como resultado del informe presentado por la Revisoría Fiscal, correspondiente a la verificación del SAC en el primer semestre de 2015.

4. FUNDAMENTOS LEGALES

- Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, adoptado mediante acuerdo 035/2011 Versión 5 (22 de abril de 2015); donde se establece las políticas y procedimientos para el Sistema de Atención al consumidor Financiero.
- Circular Básica Jurídica (Circular Externa C.E. 029 de 2014) Parte I Título III Capítulo II de la Superintendencia Financiera de Colombia
- 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.


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

- Circular externa 038/2011 de la Superintendencia Financiera de Colombia; correspondiente a instrucciones relacionadas con la información a los consumidores financieros.
- Ley 1328 de 2009 por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Ley 1474 de 2011 por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1712 de 2014 por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

5. ALCANCE

Evaluación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, durante el periodo del 1 de Enero al 31 de Agosto de 2015, generando un informe que conlleve a plantear recomendaciones que generen mejoras al sistema.

(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 1.5.4.3. del Capítulo II del Título III Parte I de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014 emitida por el Ente de Inspección y Vigilancia, la Oficina de Control Interno efectuó la evaluación de cumplimiento a los parámetros descritos en la mencionada norma, incluyendo el análisis sobre las etapas y elementos que componen el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) y el Manual establecido por la Entidad para tal fin.

A continuación se describen los parámetros normativos, las verificaciones y análisis realizados sobre las situaciones evidenciadas y las recomendaciones correspondientes según sea el caso:

Elementos mínimos que componen el SAC establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). Capítulo II del Título III Parte I de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014

1. Políticas

Parámetros SFC:

"La Junta Directiva debe adoptar políticas (lineamientos generales y particulares) respecto de:


- *La atención y protección a los consumidores financieros.*
- *La administración y funcionamiento del SAC.*
- *La provisión de recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el adecuado funcionamiento del SAC."*

Observación Auditoría (Políticas):

Se observó que las actividades descritas, la Oficina Comercial y de Mercadeo las viene desarrollando; sin embargo revisado el Manual SAC de la entidad, se observó que dentro de las Políticas registradas, no se incluye la desagregación de algunos ítems tales como; 1.5.1.1.3 impulsar a nivel institucional la cultura en materia de protección al consumidor financiero; 1.5.1.3 provisión de recursos humanos, físicos y tecnológicos, según la Circular Básica Jurídica 029 de 2014.

Recomendación Observación Políticas:

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, establecer dentro del manual, SAC las políticas enunciadas en la observación en cumplimiento de la normatividad de la SFC.

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

2. Procedimientos

Parámetros SFC:

"La entidad debe establecer, especialmente, procedimientos aplicables para:

- La adecuada implementación y funcionamiento del SAC.
- La atención eficaz de peticiones, quejas o reclamos que formulen los consumidores financieros.
- La revisión de las solicitudes y recomendaciones que formulen los defensores del consumidor financiero"

Observaciones Auditoría:

En el aplicativo DocManager, se encuentran descritos los siguientes procedimientos dispuestos por la Entidad para la aplicación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero:


- 2.1. Procedimiento de Atención Virtual.
- 2.2. Procedimiento de Atención Personalizada.
- 2.3. Procedimiento de Atención Escrita.
- 2.4. Procedimiento de Atención Contact Center.
- 2.5. Procedimiento de Atención de Quejas y Reclamos.
- 2.6. Procedimiento Defensoría del Consumidor Financiero.
- 2.7. Procedimiento Atención a Grandes Clientes.
- 2.8. Procedimiento Atención PBX.
- 2.9. Procedimiento Revisión Factura contrato atención al usuario.
- 2.10. Procedimiento actualización de contenidos Web.

Una vez verificada la información de los mencionados procedimientos y el Manual SAC se evidencia lo siguiente:

Observación No 1 (Procedimientos):

- Se observa en los procedimientos de Atención de Quejas y Reclamos (Código M5-1-12 Versión 1) y en el procedimiento de Atención Personalizada (Código M5-1-02 Versión 8), publicado en el DocManager, que sus condiciones generales, registran lo siguiente:
 - Tres (3) días para contestar peticiones de información.
 - Diez (10) días para contestar peticiones de información.

Sin embargo, el numeral 1 del Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, señala "Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá

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

negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregaran dentro de los tres (3) días siguientes." (Subrayado fuera de texto).

De lo anterior, se observa que no se encuentran actualizados los procedimientos mencionados, sobre los términos de respuesta, de conformidad a lo determinado en la Ley 1755 de 2015, con relación al Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

Recomendación Observación No 1 (Procedimientos):

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, actualizar los tiempos y requisitos descritos en algunos procedimientos relacionados con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, de acuerdo a lo establecidos en la normatividad vigente aplicable.

Observación No 2 (Procedimientos):

- Se Observa que el numeral 6 (Seguimiento y Control) del procedimiento de Atención Virtual (Código M5-1-01 Versión 8), describe en el texto del responsable de ejecutar el control a un informe entregado por el outsourcing, tal como se puede evidenciar a continuación:

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Disponibilidad de los sistemas de telecomunicaciones	Reporte semanal con las novedades tecnológicas en donde se especifica el estado del caso	Informe semanal entregado por el Outsourcing	Informe semanal entregado por el Outsourcing

Observación No 3 (Procedimientos):


- El Manual SAC en su numeral 7.2.4. Deberes de la Oficina Comercial y de Mercadeo o quien haga sus veces, establece lo siguiente "*La Oficina Comercial y Mercadeo o quien haga sus veces y el Grupo de Atención al Usuario, realizan el control y seguimiento al proceso de gestión de servicio que se encuentra tercerizado...*" (subrayado fuera de texto); sin embargo en el aplicativo DocManager se observa que el Líder del mencionado proceso gestión del servicio es el Director de Tecnología.

Recomendación Observaciones No 2 y 3 (Procedimientos):

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar y ajustar la información registrada en el aplicativo DocManager correspondiente al proceso de Atención al Usuario en lo señalado en los numerales 2 y 3.

Observación No 4 (Procedimientos):

- Se observó que la Oficina Comercial y de Mercadeo, realiza las actividades relacionadas con el criterio deferencial de accesibilidad, mediante lo siguiente: existe una atención en fila preferencial en época de legalizaciones (Comunidades Indígenas, afrodescendientes, personas en condición de discapacidad, adultos mayores, mujeres

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

embarazadas o con niños en brazos), así mismo se observó que el módulo de preguntas frecuentes a través del asistente virtual, puede acceder a las respuestas y preguntas en el idioma inglés, orientado a cualquier usuario que lo requiera; sin embargo no se observa en los procedimientos correspondientes al proceso de Atención al Usuario ni en el Manual SAC, actividades relacionadas con lo determinado en el artículo 8° de la Ley 1712 de 2014 *“Criterio diferencial de accesibilidad. Con el objeto de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente les afecte, los sujetos obligados, a solicitud de las autoridades de las comunidades, divulgarán la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaborarán formatos alternativos comprensibles para dichos grupos. Deberá asegurarse el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del País y en especial se adecuarán los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad”*.

Recomendación Observación No 4 (Procedimientos):

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo analizar lo señalado en el artículo 8° de la Ley 1712 de 2014, respecto al criterio diferencial de accesibilidad, con el fin de que se incorporen dentro de los procedimientos lo relacionado con la citada norma.

3. Documentación

Parámetros SFC:

“Todos los aspectos relacionados con la implementación del SAC, incluyendo sus etapas y elementos, deben constar en documentos y registros que garanticen la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información allí contenida.

Dicha documentación debe incluir como mínimo:


- *El manual del SAC en el que se desarrollen todos los aspectos aquí previstos.*
- *Los registros y demás elementos que evidencien la operación efectiva del SAC.*
- *Los informes que la junta directiva, el representante legal y los órganos de control.”*

Observaciones Auditoría (Documentación):

Se realizó verificación de los documentos relacionados con la implementación y administración del SAC, evidenciándose lo siguiente:

Observación No 1 (Documentación):

- Tal como se indicó en el informe de auditoría correspondiente al periodo enero – noviembre de 2014, se observa que el Normograma dispuesto en el aplicativo DocManager para el proceso de Atención al Usuario, incluye el Decreto 1151 de 2008, el cual se encuentra derogado por el Artículo 12 del Decreto 2693 de 2012,


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

igualmente incluye la Circular Externa 015 de 2010, sin embargo la Circular Externa 029 de octubre de 2014 Reexpidió la Circular Básica Jurídica, subrogando el texto completo de la Circular Externa 007 de 1996 y en consecuencia sustituyendo todos los títulos y capítulos de la misma, inclusive la Circular Externa 015 de 2010. Lo anterior se puede evidenciar en la siguiente imagen del mencionado aplicativo.

Atención al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución política de Colombia Art. 23. Derecho a presentar peticiones respetuosas. • Constitución política de Colombia Art. 86. Acción de tutela. • Constitución política de Colombia Art. 209. De la Función Administrativa. • Ley 527 de 1999 Comercio electrónico. • Decreto 0019 DE 2012 Ley Antitrámites. • Decreto 1151 de 2008 Gobierno en Línea/política y estándares para la gestión de la información, trámites y servicios del estado a través de medios electrónicos. • Artículo 309 de la ley 1437 de 2011 Código Contencioso Administrativo (Títulos I y II. Capítulos I y II. artículos 1 al 31) . • Resolución No. 0870 de Noviembre de 2005. Por el cual se conformó el Grupo Interno Antitrámites y Atención Efectiva al Ciudadano – GIAA. • Resolución 827 de 1997 Creación del Grupo de Quejas y Reclamos. • Resolución Interna 0877 de agosto 1997 Se adopta el reglamento interno de derecho de petición. • Circular 052 de 2007. Imparte instrucciones relacionadas con los requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales productos y servicios para clientes y usuarios. • Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) * Resolución No 0870 de noviembre de 2005. Por el cual se conformó el grupo interno anti trámites y atención efectiva al ciudad • Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos, mediante la cual se busca el desarrollo del derecho constitucional que tienen todas las personas a quienes la entidad haya rex conserve información personal. Este derecho les permite conocer, actualizar, rectificar y suprimir las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos tan públicas como privadas. • Ley 1328 DE 2009 "Título I del régimen de protección al consumidor financiero" (julio 15) Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de v disposiciones. • Circular externa 015 de 2010 (junio 30) de la superintendencia financiera. • Circular externa 02 . Lineamientos de defensa jurídica sobre aplicación del Código del Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. • Circular Externa 03 del 20 de Junio de 2014 por la agencia nacional de la defensa jurídica del estado. • Ley 1480 de 2011 frente al Régimen de protección al consumidor financiero y rol de los DCF. • Ley 1755 del 30 de junio de 2015.
---------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Observación No 2 Documentación:

- La Oficina Comercial y de Mercadeo, mediante memorando OAM2400-364 de fecha 10 de septiembre de 2015, remitió las actas de seguimiento semanal de interventoría, evidenciándose un documento que no presenta claridad del propósito de su registro frente a los temas desarrollados y las fechas descritas, tal como se observa a continuación:

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

ACTA DE CLIENTE INCÓGNITO ABRIL 2015
FECHA 18 junio de 2015

INTEGRANTES	
NOMBRE	CARGO
JOSÉ FERNANDO CHAVES	PROFESIONAL – OFICINA COMERCIAL ICETEX.
OLGA GUERRERO	GERENTE SERLEFIN
JENNY MARCELA RODRÍGUEZ MÉNDEZ	LIDER ATENCIÓN PERSONALIZADA NACIONAL

AGENDA
Presentación del Proyecto Atención en Fila

DESARROLLO

- Se realiza presentación de Atención en Fila, cuyo objetivo es :
 - Minimizar los tiempos de espera en los puntos de atención.
 - Evitar el desplazamiento de los beneficiarios a las oficinas del Icetex
 - Descongestionar las oficinas del Icetex
 - Incentivar la cultura para el uso de los canales virtuales.
 - Brindar un mejor servicio al cliente.
 - Mejorar la experiencia del cliente.
- Se hace entrega de 2 Tablet Samsung, herramientas para implementar y desarrollar el plan de Atención en Fila, relacionadas con número de referencia fijo:


Tablet 59580
Tablet 59578

Evidenciándose un posible incumplimiento a lo establecido en los numerales 4.2.3 Control de Documentos y 4.2.4 Control de Registros de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP1000:2009), hecho éste que podría generar una No Conformidad en el Sistema; por cuanto no hay coherencia en el tema citado y las fechas registradas.

Igualmente se observan actas de fechas 24 de junio y 23 de julio de 2015 que indica en su título seguimiento mensual y no semanal, tal como señala la periodicidad del control registrado en el proceso de atención al usuario.

Observación No 3 (Documentación):

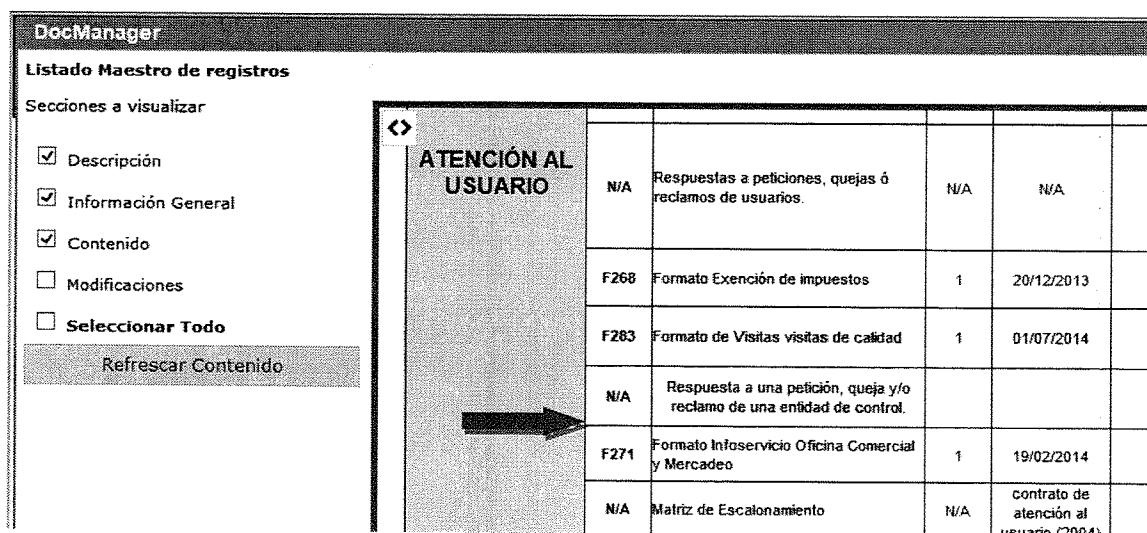
- En la Auditoría al SAC del periodo enero – noviembre de 2014 no se evidencio la utilización del formato F268 Exención de Impuestos, por lo cual se recomendó la utilización del mismo dentro del desarrollo del proceso de atención al usuario; producto de la mencionada recomendación, la Oficina Comercial y de Mercadeo estableció dentro del Plan de Mejoramiento algunas actividades relacionadas con la actualización y utilización del formato, las cuales se formularon con fecha de finalización al 28 de febrero de 2015, sin embargo según la información remitida por la Oficina Comercial y de Mercadeo, mediante memorando OAM2400-364 de fecha 10 de septiembre de 2015, la actualización del formato F268 y su instructivo fueron actualizados el 24 de agosto y el 03 de septiembre de 2015.

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

Es de señalar que dentro de la información remitida por la Oficina Comercial y de Mercadeo, no se observó evidencia de la utilización del formato F268 Exención de Impuestos durante el periodo enero – agosto de 2015, generando un incumplimiento a lo establecido en los numerales 4.2.3 Control de Documentos y 4.2.4 Control de Registros de la Norma Técnica de Calidad en la Gestion Pública (NTCGP1000:2009), hecho éste que podría generar una No Conformidad en el Sistema.

Observación No 4 (Documentación):

- Se evidencia que al formato F271 se le realizaron actualizaciones con fecha 7 de abril de 2015, generando la versión 2 del mismo; sin embargo en la información remitida por la Oficina Comercial y de Mercadeo, se observan formatos diligenciados con fecha del 8 y 9 de abril del 2015 utilizando la versión 1. Igualmente, se evidencia que el listado Maestro de Registros publicado en el aplicativo DocManager correspondiente al proceso de Atención al Usuario, registra la versión 1 de fecha 19/02/2014 y no la versión 2 de fecha 07/04/2015, tal como se observa a continuación:



The screenshot shows the 'DocManager' interface with the 'Listado Maestro de registros' for 'ATENCIÓN AL USUARIO'. On the left, there are filters for 'Secciones a visualizar' with checkboxes for 'Descripción', 'Información General', 'Contenido', 'Modificaciones', and 'Seleccionar Todo'. A 'Refrescar Contenido' button is also present. The main table lists records with columns for ID, Description, Version, and Date. An arrow points to the record for format F271, 'Formato Infoservicio Oficina Comercial y Mercadeo', which has a version of 1 and a date of 19/02/2014.

ID	Descripción	Versión	Fecha
N/A	Respuestas a peticiones, quejas ó reclamos de usuarios.	N/A	N/A
F268	Formato Exención de impuestos	1	20/12/2013
F263	Formato de Visitas visitas de calidad	1	01/07/2014
N/A	Respuesta a una petición, queja y/o reclamo de una entidad de control.		
F271	Formato Infoservicio Oficina Comercial y Mercadeo	1	19/02/2014
N/A	Matriz de Escalonamiento	N/A	contrato de atención al usuario (2004)

Recomendación Observaciones 1, 2, 3 y 4 (Documentación):

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar las situaciones evidenciadas referentes a la utilización de los formatos, la actualización de la normatividad aplicable y las inconsistencias en algunos registros generados dentro del proceso de Atención al Usuario; lo anterior con el fin de que se generen las acciones correctivas y preventivas necesarias y se establezcan los respectivos controles.

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

4. Estructura Organizacional

Parámetros SFC:

"En la estructura organizacional de las entidades vigiladas, se deben definir claramente los niveles de responsabilidad encargados de atender los asuntos relacionados con el SAC, precisando su alcance y límites:

- Junta directiva o Consejo de administración
- Representante legal"

Observación Auditoría (Estructura Organizacional):

- Mediante verificación del Acta de Junta Directiva No 007 de fecha 28 de julio de 2015, se observa la presentación ante sus miembros, de los temas relacionados al Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, incluyendo la Gestión del servicio a través de los canales de atención, la información, educación financiera, capacitación a funcionarios y proveedores y la evolución de quejas y reclamos; sin embargo dentro del informe mencionado no se presentó lo correspondiente al número de tutelas atendidas y que están relacionadas con el proceso de atención al cliente, las cuales representan un riesgo legal para la Entidad y por consiguiente su consideración como aspecto relevante del SAC que debe ser de conocimiento de la Junta Directiva.

Recomendación Observación (Estructura Organizacional):

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo incluir en la presentación a la Junta Directiva, todos los aspectos relevantes relacionados con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, con el fin de que se conozcan no solo las gestiones sobre los niveles de atención al cliente, paretos de las principales tipificaciones frente a las PQRs y la evolución de respuestas atrasadas, las cuales son funciones propias de la operatividad, sino también lo referente a las tutelas.


5. Órganos de control

Parámetros SFC:

"En ejercicio de sus funciones, la auditoría interna será responsables de evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas"

Observaciones Auditoría (Órganos de Control):

- Seguimiento a las Acciones propuestas en el Plan de Mejoramiento de la auditoría SAC del periodo Enero – Noviembre de 2014.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	 Instituto en el Servicio de los Consumidores
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 13 de 13		

Observación No 1 (Órganos de Control):

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, 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 para el periodo enero – noviembre de 2014, evidenciándose el cierre de todas las observaciones.


Es de señalar que las acciones relacionadas con proyectos dispuestos para mejorar la atención al consumidor financiero respecto a la disminución de quejas y reclamos y por consiguiente el número de tutelas generadas en contra de la Entidad, fueron cerradas dentro del plan de mejoramiento de la anterior auditoría, su porcentaje de cumplimiento es evolutivo, por lo cual se tiene en cuenta dentro del presente informe.

- Seguimiento a las acciones dispuestas para dar tratamiento a las recomendaciones presentadas por la Revisoría Fiscal mediante el informe del I semestre de 2015.

Observación No 2 (Órganos de Control):

La Oficina Comercial y de Mercadeo mediante memorando OAM2400-364 de fecha 10 de septiembre de 2015 remitió el informe presentado por la Revisoría Fiscal respecto del SAC del primer semestre de 2015 y mediante correo de fecha 29 de octubre, remitió el porcentaje de avance sobre el tratamiento dado a las recomendaciones indicadas en el mencionado informe, así:


HALLAZGO/OBSERVACION	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	AVANCE	OBSERVACION
<p>Observación</p> <p>En el manual SAC o en instructivo adicional no observamos que se encuentre documentada la metodología y/o procedimiento respecto al diligenciamiento y remisión de los formatos estipulados en el numeral 4 del Capítulo II, Título III de la Parte I Circular Básica Jurídica 029 de 2014 "Informe Estadístico de reclamaciones presentadas por los consumidores financieros ante las entidades vigiladas por la SFC o ante los DFC", no obstante los formatos se han transmitido con la periodicidad indicada.</p> <p>Recomendación</p> <p>Documentar en el Manual SAC o en instructivo adicional, la metodología y/o procedimiento utilizado por el ICETEX relacionado al diligenciamiento y remisión de los formatos "Informe estadístico de reclamaciones-entidad" e "Informe estadístico de reclamaciones-Defensor del Consumidor Financiero".</p>	<p>Se incluye en el manual de SAC numeral 15. Informe estadístico de reclamaciones, en el cual se hace referencia al diligenciamiento, remisión y transmisiones de los informes: Informe estadístico de reclamaciones-entidad e Informe estadístico de reclamaciones-Defensor del Consumidor Financiero. Este cambio fue presentado en la junta directiva del mes de Agosto.</p>	100%	<p>Se encuentra publicada en DocManager y en el portal web la última versión del Manual SAC con el cambio efectuado.</p>

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

<p>Observación</p> <p>Producto de realizar un comparativo en el nivel de peticiones, quejas y reclamos del segundo semestre de 2014 y primer semestre de 2015, incluidos en la base de datos de "Peticiones, quejas y reclamos - PQR" y el formato 379 transmitido a la Superintendencia Financiera de Colombia, se identifica un incremento representativo en el número recibido.</p> <p>Recomendaciones</p> <p>• Se recomienda al Instituto establecer planes de acción que permitan identificar la situación que ha generado el incremento tan representativo en el nivel de quejas y reclamos en los clientes, con el fin de establecer soluciones desde el origen, esta situación debe ser revisada de manera conjunta con la Coordinación del Grupo de Administración de Cartera.</p>	<p>1. Se ha desarrollado un plan de choque exeller cuyos objetivos son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un plan de choque de 4 meses a partir del mes de Septiembre, estableciendo metas y seguimientos semanales para evacuar los casos que se encuentran en estado vencido por solicitudes, quejas entidad y quejas defensor en las áreas misionales. • Identificar los paretos y la causa raíz de cada una de las tipificaciones que representan en mayor volumen en las áreas misionales. • Generar los planes de acción dirigidos a atacar la causa raíz disminuyendo la posibilidad de ocurrencia y radicación, buscando alternativas de solución en primer contacto - Fecha de Finalización: Mayo 2016 <p>En este plan de choque se han establecido metas y resultados para cada una de las áreas misionales las cuáles se enfocan en 4 aspectos: Disminución de casos a gestionar, casos gestionados por las áreas en el mes, oportunidad en los casos cerrados y oportunidad en los casos vencidos. Se establecen planes de acción por cada uno de las áreas misionales para el cumplimiento de los anteriores aspectos y así poder llegar al cumplimiento de los objetivos</p>	50%	<p>Durante el año 2015 se ha realizado el seguimiento, la medición, control de los PQR de las áreas misionales, de igual forma se efectuó la identificación del paretto y causa raíces con el fin que cada área misional desarrolle planes de mejoramiento con el respectivo responsable y fechas.</p>
<p>Fortalecer la atención vía telefónica, o en atención virtual aclarando dudas puntuales sobre los créditos que podrían evitar la radicación de quejas formales ante la entidad.</p>	<p>1. Para el caso correspondiente al fortalecimiento de la atención telefónica y atención virtual en lo referente a la información de Créditos ofrecidos por la entidad, se continuarán realizando capacitaciones según la metodología del plan formando y se desarrollarán inforservicios cuyo objetivo sea reforzar el conocimiento de los créditos y la importancia de brindar de forma adecuada y correcta la información al usuario.</p>	70%	<p>Dentro de las capacitaciones realizadas correspondientes a las diferentes líneas de Crédito, en el mes de Agosto se realizaron las siguiente: Giros de Subsidio de Sostenimiento, Nuevos Instrumentos, Capacitación de Cobol y Servicio al Cliente. (Protocolo de atención, resultados de cliente incógnito, presentación personal). En el mes de Septiembre se efectuó la capacitación del: acuerdo 026, Pisos por el Mundo, Portafolio Internacional. Para el mes de Octubre: Fondo Médicos Ley 100, Pisos 2, Tú Eliges y Subsidio de Sostenimiento. Para el mes de Noviembre se continuarán realizando capacitaciones de productos con el objetivo de fortalecer el conocimiento. De igual forma fueron incluidas las políticas del protocolo de atención que se encuentra publicado en la página web. (se relaciona el Link: http://www.icetex.gov.co/dnnprosi/Portals/0/Documentos/Atencionalciudadano/protocoloserviciopersonalizadaycontactcenter2015.pdf). Cabe resaltar que en el mes de Octubre se llevó a cabo una conferencia acerca de la excelencia del servicio con el Sr. Juan Pablo Granada, presidente de la empresa Index Costumer Value. (se anexa planilla e invitación)</p>

Recomendación Observación No 2 (Órganos de Control):

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, realizar seguimiento a las actividades planteadas por la Revisoría Fiscal respecto del SAC con el fin de dar cumplimiento a las mismas dentro de los tiempos establecidos.

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

6. Infraestructura

Parámetros SFC:

“La infraestructura física, técnica y el personal necesario para garantizar el adecuado funcionamiento del SAC deben reconocer el tamaño de las entidades, sus actividades y volumen de sus negocios”

Observación Auditoría (Infraestructura):

Según lo descrito en el Manual SAC, la Entidad se compromete a provisionar los recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el correcto funcionamiento del SAC, sin embargo se evidencia el reporte de fallas en el servicio de internet de algunas ciudades tales como Mocoa, Leticia, San Gil, Pasto, Sincelejo y Cartagena, que impiden el posible acceso a la información de la Entidad y que afectan la adecuada atención a los consumidores financieros.

Igualmente se reportó fallas en el proceso de recolección de las carpetas de legalización en los puntos de atención en Pasto, Neiva, Popayán, Mocoa y Cali.

Recomendación Observación (Infraestructura):

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, efectuar seguimiento a las solicitudes realizadas a las áreas involucradas (Dirección de Tecnología y Secretaria General) para atender las fallas reportadas que afectan la debida atención al consumidor financiero, así como el detalle de los controles que permitan disminuir los hechos o situaciones señalados.


7. Capacitación e instrucción de los funcionarios

Parámetros SFC:

“Las entidades deben diseñar, programar y coordinar planes de capacitación e instrucción sobre el SAC dirigidos a los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros.

Tales programas deben, cuando menos, cumplir con las siguientes condiciones:

- *Establecer una periodicidad.*
- *Ser impartidos durante el proceso de inducción de los nuevos funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros.*
- *Mantenerse constantemente revisados y actualizados.*
- *Contar con los mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos con el fin de determinar la eficacia de dichos programas y el alcance de los objetivos propuestos”*

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

Observación Auditoría (Capacitación e instrucción de los funcionarios):

- La Oficina Comercial y de Mercadeo mediante memorando OAM2400-364 de fecha 10 de septiembre de 2015, remitió un video instructivo que se desarrolló para la capacitación del SAC durante el primer semestre de 2015, al igual que los soportes de la evaluación resultante de la mencionada capacitación. De lo anterior, se evidencia el cumplimiento de lo descrito en el numeral 10 del Manual SAC y el numeral 1.5.6. del Capítulo II del Título III Parte I de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014.

8. Educación Financiera

Parámetros SFC:

“La entidad debe diseñar planes y programas de educación financiera, dirigidos a sus consumidores financieros, respecto de las diferentes operaciones, servicios, mercados y tipos de actividad que desarrollan, de manera que éstos puedan tomar decisiones informadas y conocer los diferentes mecanismos para la protección de sus derechos, así como las distintas prácticas de protección propia.

Tales programas deben, entre otros, ser de fácil entendimiento para los consumidores financieros, independientes y adicionales a la publicidad propia de la entidad, contribuir al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios y familiarizar al consumidor financiero con el uso de la tecnología en forma segura”

Observación Auditoría (Educación Financiera):


Se evidencia que la Entidad mediante la información contenida en la Página Web, dispone de un hipervínculo en el cual los usuarios pueden consultar lo referente a la Educación, Protección y Planeación Financiera, así como también los productos ofrecidos por el ICETEX; por lo cual se observa cumplimiento de lo descrito en el numeral 11 del Manual SAC y el numeral 1.5.7. del Capítulo II del Título III Parte I de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014.

9. Información al consumidor financiero

Parámetros SFC:

“El SAC debe contener mecanismos eficientes para suministrar información adecuada a los consumidores financieros en los términos previstos en la ley, en otras disposiciones y en las instrucciones que imparta la Superintendencia y brindar especialmente, información respecto de:


- *Los diferentes productos y servicios que prestan, así como las tarifas asociadas a los mismos.*
- *Los procedimientos para la atención de peticiones, quejas o reclamos que se presenten directamente ante la entidad.*
- *La existencia del defensor del consumidor financiero, las funciones que éste desempeña, los procedimientos previstos en las normas vigentes para la atención de peticiones, quejas o reclamos por parte de ellos y los demás aspectos relevantes relacionados con dicha figura en la respectiva entidad.”*

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

Observación Auditoría (Información al consumidor financiero):

Se observa que la Entidad en su página web presenta la información correspondiente a los productos y servicios, los derechos y obligaciones, las tarifas y las condiciones de los procesos de adjudicación y renovación de las líneas de crédito del ICETEX, dando así, cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 12 del Manual SAC y al numeral 1.5.8. del Capítulo II del Título III Parte I de la Circular Básica Jurídica (C.E. 029 de 2014); sin embargo se observa que durante el periodo de enero a agosto de 2015 se han reportado por parte de los puntos de atención al usuario, inconvenientes presentados en el diligenciamiento de los formularios de solicitud de las líneas de crédito de la Entidad que se encuentran en la página web del ICETEX, tal como se evidencia en los siguientes reportes, así:

NOVEDAD	FECHA DE ENVÍO AL ÁREA
Asunto: Caso Facebook- error formulario perfeccionamiento de idiomas Importancia: Alta	De: Monica Paola Luque Prieto Enviado el: jueves, 28 de mayo de 2015 4:58 p. m. Para: FChavez
Te adjunto los comentarios del usuario que nos ha comunicado que al diligenciar tanto el formulario de 1 o dos solidarios en la convocatoria de posgrado exterior, le sigue apareciendo la información de los créditos anteriores	De: FChavez Enviado el: miércoles, 27 de mayo de 2015 5:06 p. m. Para: Maria Victoria Camargo Cortes Asunto: RV: Caso Twitter - Formulario deudor solidario posgrado exterior
Adjunto el caso de este usuario que también ha presentado problemas al diligenciar el formulario de solicitud de crédito. Ya su deudor solidario ha sido aprobado pero no le permite continuar con el registro.	De: FChavez Enviado el: miércoles, 27 de mayo de 2015 5:04 p. m. Para: Maria Victoria Camargo Cortes Asunto: RV: Nuevo caso- problemas formulario solicitud crédito Importancia: Alta
Este usuario está realizando el formulario de 0%, fue aprobado el deudor solidario, pero cuando va a realizar el formulario del solicitante le aparece 25; 50 y 100%	De: FChavez Enviado el: miércoles, 27 de mayo de 2015 5:04 p. m. Para: Maria Victoria Camargo Cortes Asunto: RV: Formulario de solicitud dañado Importancia: Alta
Asunto: RV: Error simulador Me permito informar que el simulador no está funcionando	De: FChavez Enviado el: lunes, 25 de mayo de 2015 8:45 a. m. Para: Mauricio Gomez Murcia; Oscar Mauricio Salazar Pulido CC: jennyfer.blanco@serlefin.com; jenny.rodriguez@serlefin.com; Maria Victoria Camargo Cortes
Asunto: HABILITAR ACTUALIZACIÓN DE DATOS. Aún no está habilitado el formulario para actualizar datos, agradezco su colaboración validando la apertura de calendario según las fechas publicadas en la web	De: Jennyfer Blanco [mailto:jennyfer.blanco@serlefin.com] Enviado el: miércoles, 20 de mayo de 2015 9:27 a. m. Para: Maria Victoria Camargo Cortes CC: jenny.rodriguez@serlefin.com; FChavez
Asunto: RV: Caso Renovación 2015-2 De manera atenta agradecemos su atención, hay usuarios que en el momento de renovar les sale un aviso que dice que están en mora, pero en realidad están al día, enviamos un caso ejemplo:	De: FChavez Enviado el: jueves, 21 de mayo de 2015 4:43 p. m. Para: Maria Victoria Camargo Cortes; Mauricio Gomez Murcia CC: Constanza Parra Lopez; jennyfer.blanco@serlefin.com; jenny.rodriguez@serlefin.com

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


<p>Asunto: Error en Formulario 50% Esta usuaria desea aplicar a la línea 50%, a partir del segundo semestre, ingresó su promedio de notas, pero el formulario no la deja seguir, le pide el puntaje del ICFES, adjunto pantalla:</p>	<p>De: FChavez Enviado el: miércoles, 03 de junio de 2015 4:36 p. m. Para: Maria Victoria Camargo Cortes; Jackson Ferney Rodriguez Torres; Jorge Antonio Giraldo Restrepo Enviado el: jueves, 04 de junio de 2015 4:34 p. m. Enviado el: viernes, 05 de junio de 2015 11:24 a. m.</p>
<p>Asunto: RV: Caso Facebook- Inconveniente con formulario de solicitud ya su deudor fue aceptado desde hace 4 días pero que aún no le deja realizar la solicitud</p>	<p>De: FChavez Enviado el: jueves, 04 de junio de 2015 8:30 a. m. Para: Maria Victoria Camargo Cortes; Jackson Ferney Rodriguez Torres</p>
<p>Asunto: Error en Formulario 50% Esta usuaria desea aplicar a la línea 50%, a partir del segundo semestre, ingresó su promedio de notas, pero el formulario no la deja seguir, le pide el puntaje del ICFES,</p>	<p>De: FChavez Enviado el: miércoles, 03 de junio de 2015 4:36 p. m. Para: Maria Victoria Camargo Cortes; Jackson Ferney Rodriguez Torres; Jorge Antonio Giraldo Restrepo</p>
<p>Asunto: FORMULARIO SOLICITUD PERFECCIONAMIENTO IDIOMAS SALE ERROR Muchos usuarios están preguntando por todos los canales de atención que cuando van a realizar el formulario de Perfeccionamiento de Idiomas sale un letrero que dice que en el momento no está habilitado el calendario...</p>	<p>De: FChavez Enviado el: miércoles, 03 de junio de 2015 11:28 a. m. Para: Maria Victoria Camargo Cortes; Oscar Mauricio Salazar Pulido; Jorge Antonio Giraldo Restrepo CC: Constanza Parra Lopez; jenny.rodriguez@serlefin.com; jennyfer.blanco@serlefin.com; Monica Paola Luque Prieto</p>
<p>Asunto: Erro formulario de crédito El formulario de pregrado no deja ingresar las direcciones en Datos de Residencia del Solicitante mientras estudia, tampoco en Datos del Núcleo Familiar, Referencia de Familiares, y tampoco en Referencia de una persona que NO VIVA CON USTES</p>	<p>De: FChavez Enviado el: martes, 09 de junio de 2015 10:20 a. m. Para: Maria Victoria Camargo Cortes; Ana Clemencia Silva Nigrinis; Jorge Antonio Giraldo Restrepo CC: Constanza Parra Lopez; Oscar Mauricio Salazar Pulido; Monica Paola Luque Prieto</p>
<p>Asunto: ERROR FORMULARIO de 50% CON INCONSISTENCIAS De manera atenta informamos sobre que no es posible acceder al formulario del 50%, como se muestra en el siguiente pantallazo, indica que no cumple los requisitos a pesar de que si los cumple.</p>	<p>De: FChavez Enviado el: martes, 09 de junio de 2015 10:33 a. m. Para: Maria Victoria Camargo Cortes; Ana Clemencia Silva Nigrinis; Jorge Antonio Giraldo Restrepo CC: Constanza Parra Lopez; jennyfer.blanco@serlefin.com; Roberto Pirajan (RPirajan@icetex.gov.co)</p>

Recomendación Observación (Información al consumidor financiero):

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, realizar seguimiento a las gestiones desarrolladas por las áreas misionales sobre los hechos evidenciados.

ETAPAS DEL SAC

La Oficina Comercial y de Mercadeo mediante correo de fecha 18 de septiembre de 2015 remitió la base denominada "Etapas del SAC 2015 – 1" en la cual se presenta la información relacionada con las etapas de identificación, medición y control, según la metodología establecida en el Manual SAC de la Entidad.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 19 de 13		

Una vez analizada la información remitida y los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de los parámetros normativos, a continuación se presentan las observaciones correspondientes para cada etapa:

a) Etapa de Identificación

Parámetros SFC:

“En desarrollo del SAC la entidad debe establecer todos aquellos hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros. Los motivos de peticiones, quejas o reclamos deben ser tenidos en cuenta para establecer acciones de mejora eficientes respecto de los mismos”

Observaciones Auditoría (Etapa Identificación):

Observación No 1 (Etapa Identificación):


- El Manual SAC de la Entidad señala en el numeral 17.1 *“Para identificar los hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección de los consumidores financieros, ICETEX utiliza un aplicativo en donde los funcionarios alertan sobre la ocurrencia de posibles eventos que puedan afectar la debida atención del consumidor financiero...”*, al respecto la Oficina Comercial y de Mercadeo manifestó se tiene previsto utilizar el aplicativo VIGIA para tal fin, sin embargo éste módulo a la fecha no se encuentra en funcionamiento, evidenciándose un incumplimiento en lo descrito en el Manual SAC.

Recomendación Observación No 1 (Etapa Identificación):

Se recomienda a la Oficina Comercial y de mercadeo dar cumplimiento a lo descrito en el Manual SAC respecto a la utilización del aplicativo dispuesto para que los funcionarios alerten sobre la ocurrencia de posibles eventos que puedan afectar la debida atención del consumidor financiero.

Observación No 2 (Etapa Identificación):

- El Manual SAC indica sobre la realización de un análisis a la causa de los hechos o situaciones identificados, sin embargo en la información remitida por la Oficina Comercial y de Mercadeo se observa una descripción de los eventos presentados durante el I semestre de 2015 sin un examen que determine en la descripción la causa que originan los hechos o situaciones antes mencionados, tal como se evidencia a continuación:

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 20 de 13		

DESCRIPCION DEL HECHO O SITUACIÓN	DESCRIPCION CAUSA
Demanda o litigio (Tutelas)	Se registran 469 tutelas presentadas ante la entidad durante el primer semestre de 2015
Incumplimiento en la debida diligencia	Durante el primer semestre de 2015 se presentaron reportes que afectaron la debida atención al consumidor financiero: EVENTOS ASOCIADOS A CAIDAS O FALLAS EN EL SISTEMA (Internet, aplicativos, sistemas de los proveedores, etc.) 298 reportes. EVENTOS ASOCIADOS A CIERRES DE OFICINA 9 reportes. En las ciudades de Barrancabermeja, Leticia, Mocoa, Pasto y Sincelejo. EVENTOS ASOCIADOS A FALLAS INFRAESTRUCTURA (Fluido eléctrico, daño de instalaciones, etc.) 87 reportes. EVENTOS RELACIONADOS CON FALLA EN PROCESO: 2 reportes. TOTAL CASOS REPORTADOS DURANTE EL SEMESTRE: 396 registros.
Incumplimiento en la transparencia de información cierta, suficiente y oportuna	Del total de quejas y reclamos, se registran solucionados 203 casos asociados a la tipificación suministro de información insuficiente o errada de los cuales 77 casos resultaron a favor del consumidor financiero.
Incumplimiento frente a la responsabilidad en el trámite de quejas	Durante el primer semestre de 2015, se solucionaron 2.818 quejas que fueron radicadas directamente en la entidad. De esa cantidad, 107 quejas fueron resueltas con respuesta tardía, correspondiente al 3,8% del total.

Recomendación Observación No 2 (Etapa Identificación):

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo dar cumplimiento a lo señalado en el Manual SAC respecto al análisis sobre las causas generadoras de los hechos o situaciones que pueden afectar la debida Atención al Consumidor Financiero, con el fin de generar acciones preventivas que mitiguen la materialización de riesgos que afecten a la Entidad.

b) Etapa de Medición


Parámetros SFC:

“Una vez concluida la etapa de identificación, las entidades deben medir la posibilidad y probabilidad de ocurrencia de los eventos que afecten la debida atención y protección a los consumidores financieros y su impacto en caso de materializarse.”

Observación Auditoría (Etapa Medición):

La Oficina Comercial y de Mercadeo presento la matriz denominada “*FRECUENCIA vs IMPACTO*”, la cual contiene la siguiente información:

HECHO SITUACIÓN	CAUSA	FRECUENCIA	IMPACTO	CLASIFICACIÓN
Demanda o litigio (Tutelas)	Se registran 469 tutelas presentadas ante la entidad durante el primer semestre de 2015	5	3	PRECAUCIÓN

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 21 de 13		

Incumplimiento en la debida diligencia	Durante el primer semestre de 2015 se presentaron reportes que afectaron la debida atención al consumidor financiero: EVENTOS ASOCIADOS A CAIDAS O FALLAS EN EL SISTEMA (Internet, aplicativos, sistemas de los proveedores, etc.) 298 reportes. EVENTOS ASOCIADOS A CIERRES DE OFICINA 9 reportes. En las ciudades de Barrancabermeja, Leticia, Mocoa, Pasto y Sincelejo. EVENTOS ASOCIADOS A FALLAS INFRAESTRUCTURA (Fluido eléctrico, daño de instalaciones, etc.) 87 reportes. EVENTOS RELACIONADOS CON FALLA EN PROCESO: 2 reportes. TOTAL CASOS REPORTADOS DURANTE EL SEMESTRE: 396 registros.	5	2	PRECAUCIÓN
Incumplimiento en la transparencia de información cierta, suficiente y oportuna	Del total de quejas y reclamos, se registran solucionados 203 casos asociados a la tipificación suministro de información insuficiente o errada de los cuales 77 casos resultaron a favor del consumidor financiero.	5	3	PRECAUCIÓN
Incumplimiento frente a la responsabilidad en el trámite de quejas	Durante el primer semestre de 2015, se solucionaron 2.818 quejas que fueron radicadas directamente en la entidad. De esa cantidad, 107 quejas fueron resueltas con respuesta tardía, correspondiente al 3,8% del total.	5	4	INACEPTABLE

Se observa que para los hechos o situaciones identificados se determinó una frecuencia muy alta (5) para todos los casos, es decir que se presentan más de 12 veces al año, tal como lo señala el Manual SAC, lo cual es una alerta para la Entidad de la ocurrencia continua de hechos o situaciones que afectan la debida atención a los consumidores financieros y que debe ser considerado como aspecto relevante dentro de la administración del SAC y por consiguiente de pleno conocimiento por parte de la Junta Directiva; sin embargo en el acta que registra el informe presentado en el mes de julio correspondiente al I semestre de 2015, no se evidencia lo mencionado.


Recomendación Observación (Etapa Medición):

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo dar cumplimiento a lo señalado en el Manual SAC respecto al análisis sobre las causas generadoras de los hechos o situaciones que pueden afectar la debida Atención al Consumidor Financiero, con el fin de generar acciones preventivas que mitiguen la materialización de riesgos legales, reputacionales y económicos para la Entidad.

c) Etapa de Control

Parámetros SFC:


“Las entidades deben tomar medidas para controlar los eventos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia, así como la implementación de acciones de mejora oportunas y continuas respecto de las quejas o reclamos que se presenten.”

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 22 de 13		

Observación No 1 (Etapa de Control):

Se realizó mediante comparación del II semestre de 2014 y I semestre de 2015, análisis de la información contenida en la matriz de controles establecidos para mitigar los hechos o situaciones identificados, así:

HECHO O SITUACIÓN	II SEMESTRE 2014		I SEMESTRE 2015	
	CAUSA	IDENTIFICACIÓN CONTROL	CAUSA	IDENTIFICACIÓN CONTROL
		DESCRIPCIÓN CONTROL		DESCRIPCIÓN CONTROL
Demanda o litigio (Tutelas)	Se registran 307 tutelas presentadas ante la entidad durante el segundo semestre de 2014	Dash Board Reuniones periódicas con las áreas misionales Reportes mensuales a las áreas misionales	Se registran 469 tutelas presentadas ante la entidad durante el primer semestre de 2015	Monitoreo a través del dash board Reuniones periódicas con las áreas misionales Reportes mensuales a las áreas misionales
Incumplimiento en la debida diligencia	Durante el segundo semestre se presentaron reportes que afectaron la debida atención al consumidor financiero EVENTOS ASOCIADOS A CAIDAS EN EL SISTEMA (Internet, aplicativos, sistemas de los proveedores, etc.) 127 reportes: Presentadas en las ciudades de Barranquilla, Bogotá, Cali, Leticia, Medellín, Mocoa, Montería, Pasto, Popayán, San Andrés, Santa Marta, Sincelejo y Yopal. EVENTOS ASOCIADOS A CIERRES DE OFICINA 12 reportes: En las Ciudades de Cali, Cartagena, Mocoa, Valledupar y Yopal. EVENTOS ASOCIADOS A FALLAS FLUIDO ELECTRICO 49 casos: en las ciudades de Armenia, Barranquilla, Cali, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Leticia, Mocoa, Montería, Neiva, Pasto, Popayán, Quibdó, Riohacha, San Andrés, Santa Marta, Sincelejo y Tunja, Valledupar, Villavicencio y Yopal. TOTAL CASOS REPORTADOS DURANTE EL SEMESTRE: 242 CASOS	- Control a través de una Bitácora diaria de registro de eventos que afecten el servicio, los casos que se reporten deben ser solucionados en forma diligente y en el menor tiempo. (A partir de noviembre 2014 por medio del aplicativo VIGIA, sin embargo en el proceso de transición se tuvo en cuenta la bitácora (Diciembre)) - Monitoreo de calidad semanal con el fin de garantizar que las respuestas a las inquietudes de los usuarios cumplan con los requerimientos legales. - Seguimiento diario de la operación	Durante el primer semestre de 2015 se presentaron reportes que afectaron la debida atención al consumidor financiero: EVENTOS ASOCIADOS A CAIDAS O FALLAS EN EL SISTEMA (Internet, aplicativos, sistemas de los proveedores, etc.) 298 reportes. EVENTOS ASOCIADOS A CIERRES DE OFICINA 9 reportes. En las ciudades de Barrancabermeja, Leticia, Mocoa, Pasto y Sincelejo. EVENTOS ASOCIADOS A FALLAS INFRAESTRUCTURA (Fluido eléctrico, daño de instalaciones, etc.) 87 reportes. EVENTOS RELACIONADOS CON FALLA EN PROCESO: 2 reportes. TOTAL CASOS REPORTADOS DURANTE EL SEMESTRE: 396 registros.	Control a través de una Bitácora diaria de registro de eventos que afecten el servicio, los casos que se reporten deben ser solucionados en forma diligente y en el menor tiempo. Monitoreo de calidad a los canales de atención Seguimiento diario de la operación
Incumplimiento en la transparencia de información cierta, suficiente y oportuna	Del total de quejas y reclamos se registran en 97 casos asociados a la tipificación suministro de información insuficiente o errada de los cuales 75 casos resultaron a favor del consumidor financiero	- Monitoreo semanal de calidad a los canales de atención - Control periódico sobre los indicadores de gestión - Aplicación de descuentos por incumplimientos en los tiempos de atención - Reporte periódico a las áreas misionales - Seguimiento a planes de acción contenidos en el Q13 - Monitoreo diario a través del dash board	Del total de quejas y reclamos, se registran solucionados 203 casos asociados a la tipificación suministro de información insuficiente o errada de los cuales 77 casos resultaron a favor del consumidor financiero.	Monitoreo de calidad a los canales de atención Control periódico sobre los indicadores de gestión y las tipologías Reporte periódico a las áreas misionales Seguimiento a planes de acción contenidos en el programa "Exceler" Monitoreo a través del dash board Capacitación a los canales de atención en temas de proceso, procedimiento, normatividad y servicio. Herramienta de comunicación "Infoservicio"

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	 Invertir en el talento de los colombianos
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 23 de 13		

Incumplimiento frente a la responsabilidad en el trámite de quejas	Se registran 93 casos con respuesta tardía, corresponde al 14% del total de las quejas y reclamos presentados durante el segundo semestre de 2014 (666) A corte del 13 de enero de 2015 se registran 3 quejas y reclamos sin respuesta, correspondiente al 0.45% del total de las quejas y reclamos presentados durante el segundo semestre de 2014 (666)	Controles en las áreas misionales: - Informe diario de escalonamiento que incluye el estado de vencimientos - Alarmas diarias a los funcionarios que tienen asignadas bandejas - Informes semanales del estado del escalonamiento - Descarga en excel de los casos escalados a las áreas y a los funcionarios delegados. Controles O.C.M. - Envío diario del dash board - Monitoreo de calidad semanal a todos los canales de atención - Control y seguimiento mensual del indicador de oportunidad -Seguimiento al control diario registro de eventos - Seguimiento diario de la operación	Durante el primer semestre de 2015, se solucionaron 2.818 quejas que fueron radicadas directamente en la entidad. De esa cantidad, 107 quejas fueron resueltas con respuesta tardía, correspondiente al 3,8% del total.	Informe de escalonamiento que incluye el estado de vencimientos Alarmas a los funcionarios que tienen asignadas bandejas Monitoreo a través del dash board Control y seguimiento del indicador de oportunidad Seguimiento a planes de acción contenidos en el programa "Exceler"
--------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Se evidencia que las medidas a implementar como control de los hechos o situaciones identificados no son efectivos, eficientes ni eficaces, por cuanto se observa incremento en el número de tutelas presentadas, en los eventos asociados a caídas o fallas en el sistema y en fallas de infraestructura, al igual que casos asociados a la tipificación y suministro de información insuficiente o errada y en las quejas que fueron resueltas con respuesta tardía.


Recomendación Observación No 1 (Etapa Control):

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo analizar y fortalecer los controles establecidos para el tratamiento de los hechos o situaciones identificados, en lo cual se encuentran involucradas las áreas misionales, con el fin de disminuir la materialización de los riesgos que afectan la debida Atención a los Consumidores Financieros de la Entidad.

Observación No 2 (Etapa Control):

- La Oficina Asesora Jurídica mediante memorando OAJ-2200 de fecha 06 de octubre de 2015, remitió base de datos que contiene el registro de 775 tutelas radicadas en la Entidad durante el primer semestre de 2015 relacionadas con las siguientes tipologías:

Negación del Crédito y/o sus renovaciones, (IES sin convenio)
Inconsistencias en las obligaciones (Paso al cobro, error en la liquidación de las cuotas, no aplicación de pagos, reporte equivocado en centrales de riesgos, gestión de cobro, devolución saldos y garantías)
Inconsistencias en giros en líneas de crédito que ofrece la entidad
Inconsistencias en giros por parte de Fondos en Administración
Causas no imputables al ICETEX
Otros (Becas, procesos judiciales)

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 24 de 13		

Frente al número de tutelas informado por la Oficina Comercial y de Mercadeo de 469 se evidencia una diferencia de 306 tutelas.

De lo anterior no solo se observa la diferencia entre el número de tutelas informadas por las áreas si no también la relevancia en el incremento de tutelas radicadas en la Entidad relacionadas con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

Recomendación Observación No 2 (Etapa Control):

De conformidad a lo descrito anteriormente, se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo analizar el incremento en el número de tutelas radicadas en la Entidad relacionadas con el sistema de atención al consumidor financiero y las causas generadoras, con el fin de darles el tratamiento correspondiente teniendo en cuenta los riesgos legales, reputacionales y financieros que llegare a enfrentar la Entidad.

Observación No 3 (Etapa Control):

- La Oficina Comercial y de Mercadeo mediante memorando OAM2400-364 de fecha 10 de septiembre de 2015, remitió las actas de seguimiento semanal de interventoría, evidenciándose lo siguiente fechas:

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
15/01/2015	06/02/2015	04/03/2015	08/04/2015	06/05/2015	18/06/2015	23/07/2015
22/01/2015	11/02/2015	11/03/2015	15/04/2015		24/06/2015	
	25/02/2015	25/03/2015	22/04/2015			
			29/04/2015			


De lo anterior se evidencia incumplimiento en la periodicidad establecida dentro del control de seguimiento a la interventoría.

Recomendación Observación No 3 (Etapa Control):

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo dar cumplimiento a la periodicidad del control establecido para el seguimiento de la interventoría.

Observación No 4 (Etapa Control):

- El 10 de julio de 2015 se registro en el aplicativo vigia un evento de riesgos materializado con la siguiente descripción: "COMENTARIOS DEL EVENTO GENERAL ORIGINADOR NUMERO 2343: SE REPORTA EVENTO DE RIESGO POR MAL ESCALONAMIENTO DE PQRS, ESTA SITUACIÓN SE VIENE PRESENTANDO DESDE EL 2014, DONDE SE HA REITERADO EL ESCALONAMIENTO ERRADO QUE NO COINCIDE CON LA BASE DE DATOS SUMINISTRADA POR LA VFA, ASI MISMO ERROR EN LA DENOMINACIÓN DE LOS FONDOS, ESTO DEBE SER CLARO Y DEBE CORRESPONDER CON LA MATRIZ SUMINISTRADA. ES UN EVENTO YA QUE CON ESTO AFECTAMOS LA RESPUESTA OPORTUNA DE LAS SOLICITUDES DE LOS BENEFICIARIOS, ADEMAS DE SER UN ERROR QUE NO HA TENIDO SOLUCIÓN DEFINITIVA...."

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	 Invertimos en el talento de los colombianos
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 25 de 13		

Al revisar la identificación de los hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención al consumidor financiero, los controles estrabelcidos en el proceso a atención al cliente y los descritos en el mapa de riesgos de la Oficina Comercial y de Mercadeo, no se evidencian actividades de control que permitan identificar y mitigar el evento materializado antes mencionado.

Recomendaciones Observación No 4 (Etapa Control):

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo analizar los eventos materializados y sus causas generadoras, con el fin de generar los controles necesarios para mitigar la ocurrencia de éstos hechos, los cuales afectan la debida Atención al Consumidor Financiero.

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.

d) Etapa de Monitoreo

Parámetros SFC:













"Las entidades deben hacer un monitoreo constante para velar porque las medidas que hayan establecido sean efectivas.

Para el efecto, éstas deben cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos:


- *Contemplar un proceso de seguimiento efectivo, que facilite la rápida detección y corrección de las deficiencias en el SAC. En cualquier caso, el seguimiento debe realizarse con una periodicidad mínima semestral.*
- *Contener indicadores descriptivos y/o prospectivos que evidencien los potenciales hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero.*
- *Asegurar que los controles estén funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente.*
- *Establecer mecanismos que les permitan a las entidades la producción de estadísticas sobre las Tipologías de quejas y cualquier otro tipo de reclamos de origen judicial o administrativo."*

Observación Auditoría (Etapa Monitoreo):

Se realizó verificación de la información obtenida en el seguimiento a los indicadores correspondientes a la Oficina Comercial y de Mercadeo, observándose que para el caso de los indicadores relacionados con la Oportunidad en la atención de solicitudes escalados a un tercer nivel y % de disminución de solicitudes su comportamiento durante el I semestre de 2015 es el siguiente:

NOMBRE INDICADOR	PERIODO 2015	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES	
Oportunidad en la atención de solicitudes escaladas a un tercer nivel (que permanecen escaladas y tienen más de 10 días)	Enero	49%	51%	Casos que permanecen escalados en el área misional 9.411, de los cuales 4.653 tienen más de 10 días.	
	Febrero	70%	30%	Casos que permanecen escalados en el área misional 8.786, de los cuales 6.145 tienen más de 10 días.	
	Marzo	41%	59%	Casos que permanecen escalados en el área misional 12.391, de los cuales 5.035 tienen más de 10 días.	
	Abril	65%	35%	Casos que permanecen escalados en el área misional 11.439, de los cuales 7.433 tienen más de 10 días.	
	Mayo	59%	41%	Casos que permanecen escalados en el área misional 14.243, de los cuales 8.362 tienen más de 10 días.	
	Junio	63%	37%	Casos que permanecen escalados en el área misional 16.832, de los cuales 10.545 tienen más de 10 días.	
% de disminución de solicitudes	Enero	43%	No cumple	Solicitudes 2014: 10.783 Solicitudes 2015: 15.432	
	Febrero	86%	No cumple	Solicitudes 2014: 9.299 Solicitudes 2015: 17.301	
	Marzo	203%	No cumple	Solicitudes 2014: 5.827 Solicitudes 2015: 17.673	
	Abril	25%	No cumple	Solicitudes 2014: 13.955 Solicitudes 2015: 17.483	
	Mayo	45%	No cumple	Solicitudes 2014: 14.695 Solicitudes 2015: 21.240	
	Junio	72%	No cumple	Solicitudes 2014: 12.896 Solicitudes 2015: 22.169	

De lo anterior se evidencia incumplimiento en los niveles y metas establecidas para los mencionados indicadores, lo cual afecta la debida atención al consumidor financiero.

Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 27 de 13		

Recomendaciones Observación (Etapa Monitoreo):

Si bien es cierto se tiene establecido un plan de mejoramiento debidamente documentado, con indicadores de gestión diario, semanales y mensuales con las áreas misionales, se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar el cumplimiento de los indicadores relacionados con la Debida Atención al Consumidor Financiero, estableciendo acciones correctivas que permitan el cumplimiento de las metas propuestas.

Igualmente se recomienda que en conjunto con las áreas misionales y de apoyo, se analicen los indicadores prospectivos existentes, con el fin de tomar acciones que permitan identificar los eventos de riesgos que continúan afectando la debida atención al consumidor financiero.

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/OBSERVACIÓN	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	FECHA DE INICIO DE LA ACCIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC ENERO - AGOSTO DE 2015	OBSERVACIONES: Se observó que las actividades descritas, la Oficina Comercial y de Mercadeo las viene desarrollando; sin embargo revisado el Manual SAC de la entidad, se observó que dentro de las Políticas registradas, no se incluye la desagregación de algunos ítems tales como: 1.5.1.1.3 impulsar a nivel institucional la cultura en materia de protección al consumidor financiero, 1.5.1.3 provisión de recursos humanos, físicos y tecnológicos, según la Circular Básica Jurídica 029 de 2014. RECOMENDACION: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, establecer dentro del manual, SAC las políticas enunciadas en la observación en cumplimiento de la normatividad de la SFC.				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC ENERO - AGOSTO DE 2015	OBSERVACIONES: • Se observa en los procedimientos de Atención de Quejas y Reclamos (Código MS-1-12 Versión 1) y en el procedimiento de Atención Personalizada (Código MS-1-02 Versión 8), publicado en el DocManager, que sus condiciones generales, registran lo siguiente: ☐ Tres (3) días para contestar peticiones de información. ☐ Diez (10) días para contestar peticiones de información. De lo anterior, se observa que no se encuentran actualizados los procedimientos mencionados, sobre los términos de respuesta, de conformidad a lo determinado en la Ley 1755 de 2015, con relación al Sistema de Atención al Consumidor Financiero. RECOMENDACION: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, actualizar los tiempos y requisitos descritos en algunos procedimientos relacionados con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente aplicable.				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC ENERO - AGOSTO DE 2015	OBSERVACIONES (Procedimientos): • Se Observa que el numeral 6 (Seguimiento y Control) del procedimiento de Atención Virtual (Código MS-1-01 Versión 8), describe en el texto del responsable de ejecutar el control a un informe entregado por el outsourcing. RECOMENDACION: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar y ajustar la información registrada en el aplicativo DocManager correspondiente al proceso de Atención al Usuario en lo señalado en los numerales 2 y 3 del informe.				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC ENERO - AGOSTO DE 2015	OBSERVACIONES: • El Manual SAC en su numeral 7.2.4, Deberes de la Oficina Comercial y de Mercadeo o quien haga sus veces, establece lo siguiente "La Oficina Comercial y Mercadeo o quien haga sus veces y el Grupo de Atención al Usuario, realizan el control y seguimiento al proceso de gestión de servicio que se encuentra tercerizado..." (subrayado fuera de texto); sin embargo en el aplicativo DocManager se observa que el Líder del mencionado proceso gestión del servicio es el Director de Tecnología. RECOMENDACION: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar y ajustar la información registrada en el aplicativo DocManager correspondiente al proceso de Atención al Usuario en lo señalado en los numerales 2 y 3 del informe.				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC ENERO - AGOSTO DE 2015	OBSERVACIONES: • Se observó que la Oficina Comercial y de Mercadeo, realiza las actividades relacionadas con el criterio diferencial de accesibilidad, mediante lo siguiente: existe una atención en fila preferencial en época de legalizaciones (Comunidades Indígenas, afrodescendientes, personas en condición de discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas o con niños en brazos), así mismo se observó que el módulo de preguntas frecuentes a través del asistente virtual, puede acceder a las respuestas y preguntas en el idioma inglés, orientado a cualquier usuario que lo requiera; sin embargo no se observa en los procedimientos correspondientes al proceso de Atención al Usuario ni en el Manual SAC, actividades relacionadas con lo determinado en el artículo 8° de la Ley 1712 de 2014 RECOMENDACION: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo analizar lo señalado en el artículo 8° de la Ley 1712 de 2014, respecto al criterio diferencial de accesibilidad, con el fin de que se incorporen dentro de los procedimientos lo relacionado con la citada norma.				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC ENERO - AGOSTO DE 2015	OBSERVACIONES: • Tal como se indicó en el informe de auditoría correspondiente al periodo enero - noviembre de 2014, se observa que el Normograma dispuesto en el aplicativo DocManager para el proceso de Atención al Usuario, incluye el Decreto 1151 de 2008, el cual se encuentra derogado por el Artículo 12 del Decreto 2692 de 2012, igualmente incluye la Circular Externa 015 de 2010, sin embargo la Circular Externa 029 de octubre de 2014 Reexpidió la Circular Básica Jurídica, subrogando el texto completo de la Circular Externa 007 de 1996 y en consecuencia sustituyendo todos los títulos y capítulos de la misma, inclusive la Circular Externa 015 de 2010. RECOMENDACION: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar las situaciones evidenciadas referentes a la utilización de los formatos, la actualización de la normatividad aplicable y las inconsistencias en algunos registros generados dentro del proceso de Atención al Usuario, lo anterior con el fin de que se generen las acciones correctivas y preventivas necesarias y se establezcan los respectivos controles.				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC ENERO - AGOSTO DE 2015	OBSERVACIONES: • La Oficina Comercial y de Mercadeo, mediante memorando OAM2400-364 de fecha 10 de septiembre de 2015, remitió las actas de seguimiento semanal de interventoría, evidenciándose un documento que no presenta claridad del propósito de su registro frente a los temas desarrollados y las fechas descritas. Igualmente se observan actas de fechas 24 de junio y 23 de julio de 2015 que indica en su título seguimiento mensual y no semanal, tal como señala la periodicidad del control registrado en el proceso de atención al usuario. RECOMENDACION: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar las situaciones evidenciadas referentes a la utilización de los formatos, la actualización de la normatividad aplicable y las inconsistencias en algunos registros generados dentro del proceso de Atención al Usuario; lo anterior con el fin de que se generen las acciones correctivas y preventivas necesarias y se establezcan los respectivos controles.				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC ENERO - AGOSTO DE 2015	OBSERVACIONES: No se observó evidencia de la utilización del formato F268 Exención de Impuestos durante el periodo enero - agosto de 2015, generando un incumplimiento a lo establecido en los numerales 4.2.3 Control de Documentos y 4.2.4 Control de Registros de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP-1000-2009), hecho éste que podría generar una No Conformidad en el Sistema RECOMENDACION: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar las situaciones evidenciadas referentes a la utilización de los formatos, la actualización de la normatividad aplicable y las inconsistencias en algunos registros generados dentro del proceso de Atención al Usuario; lo anterior con el fin de que se generen las acciones correctivas y preventivas necesarias y se establezcan los respectivos controles.				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC ENERO - AGOSTO DE 2015	OBSERVACIONES: • Se evidencia que al formato F271 se le realizaron actualizaciones con fecha 7 de abril de 2015, generando la versión 2 del mismo; sin embargo en la información remitida por la Oficina Comercial y de Mercadeo, se observan formatos diligenciados con fecha del 8 y 9 de abril del 2015 utilizando la versión 1. Igualmente, se evidencia que el listado Maestro de Registros publicado en el aplicativo DocManager correspondiente al proceso de Atención al Usuario, registra la versión 1 de fecha 19/02/2014 y no la versión 2 de fecha 07/04/2015 RECOMENDACION: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar las situaciones evidenciadas referentes a la utilización de los formatos, la actualización de la normatividad aplicable y las inconsistencias en algunos registros generados dentro del proceso de Atención al Usuario; lo anterior con el fin de que se generen las acciones correctivas y preventivas necesarias y se establezcan los respectivos controles.				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC ENERO - AGOSTO DE 2015	OBSERVACIONES: • Mediante verificación del Acta de Junta Directiva No 007 de fecha 28 de julio de 2015, se observa la presentación ante sus miembros, de los temas relacionados al Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, incluyendo la Gestión del servicio a través de los canales de atención, la información, educación financiera, capacitación a funcionarios y proveedores y la evolución de quejas y reclamos; sin embargo dentro del informe mencionado no se presentó lo correspondiente al número de tutelas atendidas y que están relacionadas con el proceso de atención al cliente, las cuales representan un riesgo legal para la Entidad y por consiguiente su consideración como aspecto relevante del SAC que debe ser de conocimiento de la Junta Directiva. RECOMENDACION: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo incluir en la presentación a la Junta Directiva, todos los aspectos relevantes relacionados con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, con el fin de que se conozcan no solo las gestiones sobre los niveles de atención al cliente, parámetros de las principales tipificaciones frente a las PQRs y la evolución de respuestas atrasadas, las cuales son funciones propias de la operatividad, sino también lo referente a las tutelas.				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC ENERO - AGOSTO DE 2015	OBSERVACIONES: Según lo descrito en el Manual SAC, la Entidad se compromete a proporcionar los recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el correcto funcionamiento del SAC, sin embargo se evidencia el reporte de fallas en el servicio de internet de algunas ciudades tales como Mocoa, Leticia, San Gil, Pasto, Sincelejo y Cartagena, que impiden el posible acceso a la información de la Entidad y que afectan la adecuada atención a los consumidores financieros. Igualmente se reportó fallas en el proceso de recolección de las carpetas de legalización en los puntos de atención en Pasto, Neiva, Popayán, Mocoa y Cali. RECOMENDACION: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, efectuar seguimiento a las solicitudes realizadas a las áreas involucradas (Dirección de Tecnología y Secretaría General) para atender las fallas reportadas que afectan la debida atención al consumidor financiero, así como el detalle de los controles que permitan disminuir los hechos o situaciones señalados.				

AREA: _____ FECHA DILIGENCIAMIENTO FORMATO: _____		ACCIONES DE	FECHA DE	FECHA DE	
AUDITORIA AL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC ENERO - AGOSTO DE 2015	OBSERVACIONES: Se observa que la Entidad en su página web presenta la información correspondiente a los productos y servicios, los derechos y obligaciones, las tarifas y las condiciones de los procesos de adjudicación y renovación de las líneas de crédito del ICETEX, dando así, cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 12 del Manual SAC y al numeral 1.5.8. del Capítulo II del Título III Parte I de la Circular Básica Jurídica (C.E. 029 de 2014), sin embargo se observa que durante el periodo de enero a agosto de 2015 se han reportado por parte de los puntos de atención al usuario, inconvenientes presentados en el diligenciamiento de los formularios de solicitud de las líneas de crédito de la Entidad que se encuentran en la página web del ICETEX RECOMENDACION: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, realizar seguimiento a las gestiones desarrolladas por las áreas misionales sobre los hechos evidenciados.				
AUDITORIA AL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC ENERO - AGOSTO DE 2015	OBSERVACIONES: El Manual SAC de la Entidad señala en el numeral 17.1 "Para identificar los hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección de los consumidores financieros, ICETEX utiliza un aplicativo en donde los funcionarios alertan sobre la ocurrencia de posibles eventos que puedan afectar la debida atención del consumidor financiero...", al respecto la Oficina Comercial y de Mercadeo manifestó se tiene previsto utilizar el aplicativo VIGIA para tal fin, sin embargo éste módulo a la fecha no se encuentra en funcionamiento, evidenciándose un incumplimiento en lo descrito en el Manual SAC. RECOMENDACION: Se recomienda a la Oficina Comercial y de mercadeo dar cumplimiento a lo descrito en el Manual SAC respecto a la utilización del aplicativo dispuesto para que los funcionarios alerten sobre la ocurrencia de posibles eventos que puedan afectar la debida atención del consumidor financiero.				
AUDITORIA AL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC ENERO - AGOSTO DE 2015	OBSERVACIONES: El Manual SAC indica sobre la realización de un análisis a la causa de los hechos o situaciones identificados, sin embargo en la información remitida por la Oficina Comercial y de Mercadeo se observa una descripción de los eventos presentados durante el semestre de 2015 sin un examen que determine en la descripción la causa que originan los hechos o situaciones antes mencionados. RECOMENDACION: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo dar cumplimiento a lo señalado en el Manual SAC respecto al análisis sobre las causas generadoras de los hechos o situaciones que pueden afectar la debida Atención al Consumidor Financiero, con el fin de generar acciones preventivas que mitiguen la materialización de riesgos que afecten a la Entidad.				
AUDITORIA AL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC ENERO - AGOSTO DE 2015	OBSERVACIONES: Se observa que para los hechos o situaciones identificados se determinó una frecuencia muy alta (5) para todos los casos, es decir que se presentan más de 12 veces al año, tal como lo señala el Manual SAC, lo cual es una alerta para la Entidad de la ocurrencia continua de hechos o situaciones que afectan la debida atención a los consumidores financieros y que debe ser considerado como aspecto relevante dentro de la administración del SAC y por consiguiente de pleno conocimiento por parte de la Junta Directiva; sin embargo en el acta que registra el informe presentado en el mes de julio correspondiente al I semestre de 2015, no se evidencia lo mencionado. RECOMENDACION: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo dar cumplimiento a lo señalado en el Manual SAC respecto al análisis sobre las causas generadoras de los hechos o situaciones que pueden afectar la debida Atención al Consumidor Financiero, con el fin de generar acciones preventivas que mitiguen la materialización de riesgos legales, reputacionales y económicos para la Entidad.				
AUDITORIA AL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC ENERO - AGOSTO DE 2015	OBSERVACIONES: Se evidencia que las medidas a implementar como control de los hechos o situaciones identificados no son efectivos, eficientes ni eficaces, por cuanto se observa incremento en el número de tutelas presentadas, en los eventos asociados a caídas o fallas en el sistema y en fallas de infraestructura, al igual que casos asociados a la tipificación y suministro de información insuficiente o errada y en las quejas que fueron resueltas con respuesta tardía. RECOMENDACION: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo analizar y fortalecer los controles establecidos para el tratamiento de los hechos o situaciones identificados, en lo cual se encuentran involucradas las áreas misionales, con el fin de disminuir la materialización de los riesgos que afectan la debida Atención a los Consumidores Financieros de la Entidad.				
AUDITORIA AL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC ENERO - AGOSTO DE 2015	OBSERVACIONES: La Oficina Asesora Jurídica mediante memorando OAJ-2200 de fecha 06 de octubre de 2015, remitió base de datos que contiene el registro de 775 tutelas radicadas en la Entidad durante el primer semestre de 2015, Frente al número de tutelas informado por la Oficina Comercial y de Mercadeo de 469 se evidencia una diferencia de 306 tutelas, De lo anterior no solo se observa la diferencia entre el número de tutelas informadas por las áreas si no también la relevancia en el incremento de tutelas radicadas en la Entidad relacionadas con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero. RECOMENDACION: De conformidad a lo descrito anteriormente, se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo analizar el incremento en el número de tutelas radicadas en la Entidad relacionadas con el sistema de atención al consumidor financiero y las causas generadoras, con el fin de darles el tratamiento correspondiente teniendo en cuenta los riesgos legales, reputacionales y financieros que llegare a enfrentar la Entidad.				
AUDITORIA AL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC ENERO - AGOSTO DE 2015	OBSERVACIONES: La Oficina Comercial y de Mercadeo mediante memorando OAM2400-364 de fecha 10 de septiembre de 2015, remitió las actas de seguimiento semanal de interventoría, De lo anterior se evidencia incumplimiento en la periodicidad establecida dentro del control de seguimiento a la interventoría. RECOMENDACION: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo dar cumplimiento a la periodicidad del control establecido para el seguimiento de la interventoría.				
AUDITORIA AL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC ENERO - AGOSTO DE 2015	OBSERVACIONES: El 10 de julio de 2015 se registro en el aplicativo vigia un evento de riesgos materializado con la siguiente descripción: "COMENTARIOS DEL EVENTO GENERAL ORIGINADOR NUMERO 2343: SE REPORTA EVENTO DE RIESGO POR MAL ESCALONAMIENTO DE PQRS, ESTA SITUACION SE VIENE PRESENTANDO DESDE EL 2014, DONDE SE HA REITERADO EL ESCALONAMIENTO ERRADO QUE NO COINCIDE CON LA BASE DE DATOS SUMINISTRADA POR LA VFA, ASI MISMO ERROR EN LA DENOMINACIÓN DE LOS FONDOS, ESTO DEBE SER CLARO Y DEBE CORRESPONDER CON LA MATRIZ SUMINISTRADA. ES UN EVENTO YA QUE CON ESTO AFECTAMOS LA RESPUESTA OPORTUNA DE LAS SOLICITUDES DE LOS BENEFICIARIOS, ADEMÁS DE SER UN ERROR QUE NO HA TENIDO SOLUCIÓN DEFINITIVA...". Al revisar la identificación de los hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención al consumidor financiero, los controles establecidos en el proceso a atención al cliente y los descritos en el mapa de riesgos de la Oficina Comercial y de Mercadeo, no se evidencian actividades de control que permitan identificar y mitigar el evento materializado antes mencionado. RECOMENDACION: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo analizar los eventos materializados y sus causas generadoras, con el fin de generar los controles necesarios para mitigar la ocurrencia de éstos hechos, los cuales afectan la debida Atención al Consumidor Financiero. 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.				
AUDITORIA AL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC ENERO - AGOSTO DE 2015	OBSERVACIONES: Se realizó verificación de la información obtenida en el seguimiento a los indicadores correspondientes a la Oficina Comercial y de Mercadeo, observándose que para el caso de los indicadores relacionados con la Oportunidad en la atención de solicitudes escalados a un tercer nivel y % de disminución de solicitudes su comportamiento durante el I semestre de 2015, De lo anterior se evidencia incumplimiento en los niveles y metas establecidas para los mencionados indicadores, lo cual afecta la debida atención al consumidor financiero. RECOMENDACION: Si bien es cierto se tiene establecido un plan de mejoramiento debidamente documentado, con indicadores de gestión diario, semanales y mensuales con las áreas misionales, se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar el cumplimiento de los indicadores relacionados con la Debida Atención al Consumidor Financiero, estableciendo acciones correctivas que permitan el cumplimiento de las metas propuestas. Igualmente se recomienda que en conjunto con las áreas misionales y de apoyo, se analicen los indicadores prospectivos existentes, con el fin de tomar acciones que permitan identificar los eventos de riesgos que continúan afectando la debida atención al consumidor financiero.				
ELABORADO POR.	NOMBRE _____ CARGO _____				
APROBADO POR.	NOMBRE _____ CARGO _____				