

MEMORANDO



AL CONTESTAR CITE ESTE NÚMERO 2015002414-1

Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Tipo Doc: MEMORANDO

OCI 2600 – 060



Fecha: 12/03/2015 13:55:11.0

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

CONSTANZA PARRA LOPEZ
Coordinadora Grupo Atención al Usuario

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

FECHA: Marzo 10 de 2015

ASUNTO: Auditorías a los Procedimientos Atención Escrita, Personalizada y Contact Center.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de sus funciones, dentro de las cuales se encuentra la de evaluación y seguimiento, realizó Auditorías a los Procedimientos Atención Escrita, Personalizada y Contact Center, la cual fue desarrollada cumpliendo los criterios de independencia y objetividad atribuibles a la actividad de Auditoría Interna para agregar valor y mejorar los procesos de la Entidad.

Por lo anterior atentamente remito el documento con el resultado de la auditoría, en el que se solicita diligenciar el plan de mejoramiento adjunto con base en las observaciones presentadas en el informe y remitirlo a esta Oficina a más tardar el 1 de Abril del presente.

Cordialmente,



LUZ ALBA SANCHEZ SANCHEZ

Anexos. Informe de Auditoría (17) folios.
Plan de mejoramiento

Luis Francisco Santos Corredor
Oficina de Control Interno
Ext. 1023

Línea de atención al usuario en Bogotá: 4173535 y Nacional: 01900 331 3777

www.icetex.gov.co
Carrera 3 No. 18 – 32, Bogotá, D. C., Colombia
PBX: 382 16 70

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 26/02/2014		
Página 1 de 9		

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

**AUDITORÍAS A LOS PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN ESCRITA,
PERSONALIZADA Y CONTAC CENTER**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ D.C., Marzo de 2014



Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 26/02/2014		
Página 2 de 9		

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: 26/02/2014		
Página 3 de 9		

1. PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR

Auditorías a los Procedimientos Atención Escrita, Personalizada y Contact Center.

2. OBJETIVO GENERAL


- Verificar el cumplimiento de las actividades establecidos en los Procedimientos Atención Escrita, Personalizada analizando lo relacionado con la Defensoría del Consumidor financiero y el comportamiento del Contact Center.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Revisar y analizar en forma aleatoria, los tiempos de respuesta de las atenciones escritas y personalizadas, con el fin de verificar su cumplimiento.
- Verificar si se presenta concurrencia de consultas, solicitudes y requerimientos en los diferentes canales.
- Establecer en forma aleatoria, tiempos de escalonamiento al ICETEX y de respuesta a los usuarios que realizan solicitudes, a través del Defensor del Consumidor Financiero.
- Verificar y analizar el comportamiento del canal Contact Center en razón a su naturaleza relacionada con Atención al Cliente.

4. FUNDAMENTOS LEGALES

- Artículos 23, 86 y 209 de la Constitución Política de Colombia.
- Decreto 019 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.
- Resolución interna 0877 de agosto de 1997 Se reglamenta internamente el Derecho de petición.
- Ley 1328 de 2009. En lo referente al Título I Régimen de Protección del consumidor financiero.
- Ley 1480 de 2011 Frente al régimen de Protección del consumidor financiero.
- Decreto 2555 de 2010, artículo 2.34.2.1.5

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 26/02/2014		
Página 4 de 9		

- Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Contrato de Prestación de Servicios No. 2012-0467 de diciembre 21 de 2012.

5. ALCANCE

Evaluación de los Procedimientos Atención Escrita y Personalizada lo relacionado con la Defensoría del Consumidor Financiero y Contact Center de los meses de Mayo a Octubre de 2014 e igualmente analizar en forma aleatoria el contenido del contrato, sobre los mismos temas con la firma Serlefin S.A., a efectos de rendir un informe generando recomendaciones, que agreguen valor a la prestación de un mejor servicio.

6. SITUACIONES ENCONTRADAS


ATENCIÓN ESCRITA

- 1. Se revisó y analizó en forma aleatoria la Información relacionada con atención escrita con y sin respuesta final y los casos escalonados y no escalonados sin respuesta con el fin establecer su comportamiento, en lo relacionado con promedio en tiempos de respuesta y casos especiales.**

Para realizar la labor anteriormente descrita se solicitó a la Oficina Comercial y de Mercadeo la información correspondiente a Atención Escrita y Personalizada la cual fue remitida a este Despacho con el reporte de peticiones, quejas y reclamos que se radicaron en la Entidad en el período comprendido entre el 1º de Mayo y el 31 de Octubre de 2014, la cual fue revisada y analizada por la Auditoría pudiendo establecer lo siguiente:

Se observó que la base de datos mencionada, en el período auditado, presenta un total de 10.397 registros de los cuales aparecen con respuesta final 8.681 casos; de estos no fueron escalonados 4.317, encontrando 293 derechos de petición y 4.024 solicitudes ordinarias. Las peticiones que fueron Escalonados ascienden a 4.364, en donde 159 corresponden a derechos de petición, 4.205 solicitudes ordinarias y por último 1716 casos que no presentan respuesta.

TOTAL REGISTROS	CON RESPUESTA	NO ESCALONADOS	ESCALONADOS	SIN RESPUESTA
10397	8681	4317	4364	1716

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 26/02/2014		
Página 5 de 9		

Analizada la anterior información se encontró que el tiempo de respuesta de los no escalonados es en promedio de seis (6) días, aunque se encontraron 269 casos particulares en que se emitió respuesta entre 20 y 63 días.


El promedio para los casos escalonados es de 50 días, lo que supera evidentemente los 15 días establecidos para tal efecto. Es importante señalar que al revisar de manera puntual los casos escalonados se observa lo siguiente:

CASOS ESCALONADOS		
CASOS	TIEMPO RESPUESTA DÍAS	%
20	>151	0,46%
251	101 a 150	6%
888	51 a 100	20%
1460	25 a 50	33%
1745	< 24	40%
4364		100

El cuadro anterior nos muestra que el 60% de los casos presentan un tiempo de respuesta superior a los 25 días, incumpliendo el término de 15 días previsto en el procedimiento. El tipo de producto que más se consulta es el relacionado con cartera que presenta 3711 casos y fondos con 400, el 85% y 9% respectivamente.

Frente a los casos que no presentan respuesta, se analizó por tipo de producto, que corresponden a 1716, se pudo observar que se escalonaron 1.694, de los cuales 915 corresponden a los meses de mayo a septiembre y 779 al mes de octubre. Se estableció un tiempo promedio de respuesta del periodo de alcance de la presente Auditoría, **hasta el 31/10/14***, (como tiempo de respuesta), arrojando los resultados que se muestran en la siguiente tabla:

ESCALONADOS SIN RESPUESTA ATENCIÓN ESCRITA				
TIPO DE PRODUCTO	MES OCTUBRE		MESES ANTERIORES	
	CASOS	PROMEDIO EN DIAS	CASOS	PROMEDIO EN DIAS*
AUN NO ES BENEFICIARIO	3	N/A	13	94
CARTERA	727	12	688	81
CREDITO	30	11	37	81
FONDOS	19	29	177	75
TOTAL	779	13	915	83

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 26/02/2014		
Página 6 de 9		

El promedio de respuesta de los meses anteriores a octubre, arroja como resultado 83 días, en dónde todos los tipos de productos por los que se consultan presentan un comportamiento similar. Los casos más representativos sobre peticiones son los relacionados con Cartera que ascienden a 1.415 de los cuales el 84% corresponden a condonación de deudas; y Fondos que presenta 196, en dónde el 53% está relacionado con Condonaciones de deudas.

Para el tema relacionado con las solicitudes no escalonadas y sin respuesta se pudo establecer lo registrado en el siguiente cuadro:


NO ESCALONADOS SIN RTA ATENCIÓN ESCRITA				
TIPO DE PRODUCTO	MES DE OCTUBRE		MESES ANTERIORES	
	CASOS	PROMEDIO EN DIAS	CASOS	PROMEDIO EN DIAS*
AUN NO ES BENEFICIARIO	3	N/A	0	0
CARTERA	15	16	2	48
CREDITO	1	6	0	0
FONDOS	3	44	3	44
TOTAL	22	17	5	46

***Se estableció como fecha de cálculo el 31 - 10 - 14**

En el tema de los “**no escalonados sin respuesta**”, se observa que existen 5 casos de meses anteriores a octubre que presentan un promedio de respuesta de 46 días. Estos casos son de competencia de la firma Serlefin.

El tipo de producto más consultado es de cartera relacionado con condonación de deudas y que los usuarios requiere respuesta física.

Adicionalmente, se realizó verificación de la base de atención escrita por ciudad y específicamente por cada una de las áreas, mostrando tiempo de respuesta, cuyo promedio es de 50 días, tal como lo muestra la siguiente tabla:


Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN 
Versión:1	
Fecha: 26/02/2014	
Página 7 de 9	

BASE ATENCIÓN ESCRITA POR CIUDAD TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA													
CON RESPUESTA MAYO A OCTUBRE													MAYO A SEP
CIUDAD	APOYO GC		GRUPO ARCHIVO		VICEPRESIDENCIA DE CREDITO Y COBRANZAS		VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA		VICEPRESIDENCIA DE FONDOS EN ADMINISTRACIÓN		TOTAL		SIN RESPUESTA >20 DIAS
	CASOS	PROMEDIO	CASOS	PROMEDIO	CASOS	PROMEDIO	CASOS	PROMEDIO	CASOS	PROMEDIO	CASOS	PROMEDIO	CASOS
BOGOTA	74	47	264	55	203	44	1367	26	204	82	2116	51	316
ARMENIA	3	128	12	58	8	38	48	25	N/A	N/A	71	62	5
BARRANCA	1	57	1	110	1	24	8	23	5	61	16	55	3
BARRANQUILLA	13	60	83	49	15	43	106	27	58	81	276	52	63
BUCARAMANGA	9	76	14	47	35	45	181	26	11	91	254	57	16
CALI	10	42	177	41	30	45	206	28	63	87	486	49	87
CARTAGENA	49	58	5	59	10	58	51	24	22	106	137	61	141
CÚCUTA	7	103	38	49	13	53	73	24	N/A	N/A	131	57	26
IBAGUÉ	2	46	5	42	5	51	92	28	11	73	116	48	22
MANIZALES	10	72	1	28	N/A	N/A	62	24	13	74	86	31	19
MEDELLIN	16	51	52	53	37	45	250	24	31	89	386	52	74
MOCOA	3	36	5	42	N/A	N/A	195	33	N/A	N/A	14	37	4
MONTERÍA	3	73	4	71	4	61	23	26	7	58	41	58	9
NEIVA	3	71	8	54	9	35	28	25	14	85	63	54	14
PASTO	2	71	6	55	8	29	21	36	12	62	49	51	23
PEREIRA	10	80	5	81	3	19	37	26	7	58	62	53	20
POPAYAN	2	54	5	45	3	29	33	29	22	59	65	43	10
QUIBDÓ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	3	45	10	96	13	45	3
RIOACHA	N/A	N/A	2	66	1	57	3	34	5	81	11	60	4
SAN ANDRÉS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	3	19	N/A	N/A	3	19	2
SANTA MARTHA	1	41	6	59	1	42	17	30	4	87	29	52	6
SINCELEJO	3	72	3	48	4	72	5	41	16	70	31	61	13
TUNJA	8	69	5	49	4	47	46	25	16	89	79	56	12
VALLEDUPAR	N/A	N/A	3	20	6	32	31	30	6	70	46	30	9
VILLAVICENCIO	N/A	N/A	2	49	2	65	42	25	3	68	49	41	5
YOPAL	4	83	12	56	3	95	24	33	1	91	44	72	9
TOTAL											4674	50	915

Al revisar la base de atención escrita por cada una de las áreas se observa que las que presentan mayor demora en generar respuesta son: **Bandeja Gestión de Crédito (Apoyo Grandes Clientes)**, por ejemplo para 3 solicitudes en el Punto de Atención de la ciudad de Armenia dio respuesta en 128 días, en la ciudad de Cúcuta para 7 casos respondió en 103 días y en la ciudad de Yopal para 4 casos se tomó 83 días.

En el **Grupo de Archivo** se encontró que en un caso de la ciudad de Barranca se demoró 110 días para dar respuesta, 5 casos en la ciudad de Pereira, 81 días y 4 casos en la ciudad de Montería se tomó 71 días y 5 casos en la ciudad de Cartagena 58 días.

La **Vicepresidencia de Fondos**, para 11 casos de la ciudad de Bucaramanga se demoró en dar respuesta 91 días, en la ciudad de Cartagena demoró 106 días para


Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 26/02/2014		
Página 8 de 9		

responder 22 casos y en la ciudad de Quibdó para dar respuesta a 10 usuarios se tomó 96 días.

El análisis de la información muestra una situación que amerita una revisión de fondo, en razón a que las áreas no dan la atención oportuna, a los requerimientos de los beneficiarios, superando los 15 días hábiles que se tienen previstos para dar la correspondiente respuesta. Esto les ocasiona inconvenientes a los usuarios y desgasta a la Entidad, generando un posible riesgo reputacional, al crear una imagen negativa en el público en general, recurriendo a interponer acciones legales o a los medios de comunicación para presionar la solución de su queja o reclamo.


Frente a esta realidad la Coordinación del Grupo de Atención al usuario, de la Oficina Comercial y de Mercadeo, implementó algunas actividades para morigerar esta situación, como lo describe el siguiente cuadro:

No de Hoja	Actividad	Fecha de implementación	Tipo de evidencia que se anexa
1	<ul style="list-style-type: none"> Es activada un sistema automático de alarmas a las bandejas de correo de los funcionarios, en donde le muestra visualmente el estado de los casos 	Esta actividad es implementada desde el mes de Marzo aproximadamente.	Se anexa en la hoja una pantallazo del tipo de alarma que se envía al area
2	<ul style="list-style-type: none"> Se Habilita la consulta a la descarga de los reportes a todos los funcionarios y áreas que tienen interacción con los usuarios, para que puedan realizar la descarga del total de casos que tienen para la gestión. 	Esta consulta se habilita desde el mes de Septiembre 2014	Se anexa pantallazo en la hoja dos de esta opcion de descarga.
3	<ul style="list-style-type: none"> Se habilitan los reportes para los jefes y coordinadores con la finalidad que puedan realizar seguimientos a sus equipos de trabajo. 	Esta consulta se habilita desde el mes de Septiembre 2014	Se anexa pantallazo en la hoja dos de esta opcion de descarga. Este es el mismo vinculo pero a los jefes de area solo le descarga el de su equipo de trabajo.
4	<ul style="list-style-type: none"> Se realizan ajustes a la presentación del informe de escalonamiento, para que este no solo muestre los casos a final del mes, sino también los casos que han sido gestionados. 	A partir del mes de Septiembre se realiza cambio al reporte de escalonamiento en donde se anexa la gestión del area en el mes.	En la hoja tres se anexa la prueba de que esta actividad se esta realizando
5	<ul style="list-style-type: none"> Se activa la herramienta de comunicación denominada info servicio, con la cual se busca bajar información relevante a los canales de atención de forma oportuna y ágil, evitando con esto procesos innecesarios de escalonamiento. 	Se realiza a partir del mes de Febrero de 2014	Estos info servicio se pueden consultar en el siguiente vinculo en la pagina web del ICETEX https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/funcionarios/info servicios.aspx

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 26/02/2014		
Página 9 de 9		

No de Hoja	Actividad	Fecha de implementación	Tipo de evidencia que se anexa
6	<ul style="list-style-type: none"> Se establece el indicador de oportunidad en la respuesta de las áreas misionales el cual se envía junto con el informe mensual para así tener un mejor seguimiento a la gestión realizada. 	Se realiza a partir del mes de Julio de 2014	Se anexa a las areas por medio del informe de escalonamiento y se anexa pantallazo en la hoja No 4
7	<ul style="list-style-type: none"> Se realizan capacitaciones permanentes con el proveedor para mejora y ajuste de procesos. 	De estas actividades se encuentran los informes de Capacitación en temas de cartera y desembolsos, para dar mayor agilidad al proceso de atención.	Se anexan evidencias de algunas de las capacitaciones generadas
8	<ul style="list-style-type: none"> Se comparte información con el proveedor por medio de la VPN para consulta de todos los canales, con la finalidad de confirmación relevante antes del envío a las misionales. 	Esta actividad se realiza por medio de un acceso que se habilito a diferentes areas para poder agregar información de consulta para el proveedor de atención.	Se anexa pantallazo del acceso-pagina 6
9	<ul style="list-style-type: none"> Se realizan ajustes a las tipificaciones de CRM en pro de mejorar el proceso de escalonamiento. 	Este cambio se realiza de varias tipologias en el area de desembolsos Y Fondos en administracion	Se anexan actas en donde se evidencian los cambios.
10	<ul style="list-style-type: none"> Son agregados campos adicionales para el escalonamiento con la finalidad que las áreas puedan realizar cruces masivos de información. 	Este cambio se realiza de varias tipologias en el area de desembolsos Y Fondos en administracion	
11	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones permantes con las misionales, para ajustar proceso e implementar acciones de mejora. 	Estas actas son desarrolladas a lo largo del 2014	
12	<ul style="list-style-type: none"> Se habilita la posibilidad que las áreas puedan desescalar casos en bloques y no el uno a uno 	Esta actividad se implementa el 27 de Noviembre 2014	Se anexa correo enviado por serlefin con el instrutivo
13	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza seguimiento a las actividades y compromisos con el proveedor por medio de un cronograma de trabajo. 	Se realiza por medio de un cronograma interno	Se anexa pantallazo del cronograma en el resumen trabajado en el 2014
14	<ul style="list-style-type: none"> Se activa la ruta de Mercurio para las Quejas entidad con la finalidad de centralizar y poder hacer seguimiento permanente con las áreas y mejorar los tiempos de respuesta. 	Se realiza para el mes de Octubre de 2014	Se anexa correo en donde se informa la creación.
15	<ul style="list-style-type: none"> Informes de las reclamaciones Defensor diario a las áreas. 	Esta actividad se realiza desde el mes de Abril de 2014	Se anexa pantallazo en la hoja 5

A pesar de las actividades implementadas por la Oficina Comercial y de Mercadeo, durante el año 2014, y al seguimiento realizado en reuniones con las áreas, esta situación continua presentándose; lo que demuestra que las acciones implementadas no son totalmente efectivas en razón a que el análisis realizado en la presente auditoría y que corresponde a los meses de mayo a octubre, así lo refleja.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 26/02/2014		
Página 10 de 9		

Por otra parte se observa que los controles y seguimientos no son totalmente efectivos en el canal de atención escrita, en lo concerniente con las respuestas y seguimiento a usuarios. Se precisa que al revisar el registro de riesgos materializados se encontró que estos no aparecen reportados por el área.

RECOMENDACIONES:

Resulta importante y fundamental mejorar los controles e implementar nuevas acciones que aseguren la oportunidad en las respuestas, insistiendo con las áreas involucradas sobre su importancia.


Teniendo en cuenta la situación expuesta en los casos de incumplimiento del procedimiento para la atención escrita, es necesario implementar controles de impacto que den como resultado la prestación del servicio de manera adecuada y eficiente a los usuarios.

ATENCIÓN PERSONALIZADA

2- Se revisó y analizó en forma aleatoria la Información relacionada con Atención Personalizada con y sin respuesta final y los casos escalonados y no escalonados sin respuesta con el fin establecer su comportamiento y tiempos de respuesta.

Se tomó para este análisis la base de datos que corresponde con Atención Personalizada, solicitada y remitida por la Oficina Comercial y de Mercadeo, relacionada con el período de Mayo a Octubre de 2014. De lo anterior se excluyeron las atenciones posteriores al 06 de Octubre, sobre los 15 días para atender la solicitud y con el fin de no distorsionar datos relacionados con el tiempo de respuesta. De igual forma, de los casos que al momento de este análisis no se había dado respuesta, se tuvo en cuenta como fecha para el cálculo de los “tiempos” el 31 de Octubre de 2014.

En este canal se presenta un comportamiento positivo en el sentido que del total de las solicitudes, 10.812 fueron atendidas el 96 %, es decir 10.574. Aunque el tiempo de respuesta en promedio fue de 23 días, es preciso anotar que el 9% de las


Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 26/02/2014		
Página 11 de 9		

solicitudes fueron atendidas entre 50 y 111 días y el 17% entre 26 y 49 días, situación que amerita ser analizada por la Oficina Comercial y de Mercadeo.

Del 4% restante, es decir, 398 casos que a la fecha del análisis no se ha dado respuesta, utilizando igualmente para el cálculo como fecha 31/10/14, presenta como resultado que 160 solicitudes han transcurrido entre 24 y 134 días sin emitir respuesta y 238 solicitudes se observaron que de 21 a 50 días, 83 solicitudes no han tenido respuesta y entre 51 a 100 días, 40 solicitudes no se les ha dado respuesta definitiva.

El cuadro que a continuación se relaciona evidencia el comportamiento del canal de Atención Personalizada.

ATENCIÓN PERSONALIZADA SOLICITUDES CON Y SIN RESPUESTA				
No DE ATENCIONES		DESCRIPCIÓN	No. CAS OS	TIEMPO DE RESPUESTA (DIAS)
TOTAL ATENCIONES	10812 (100 %)	CON RESPUESTA	10574	PROMEDIO 16
TOTAL ATENCIONES CON RESPUESTAS*	10574 (96%)			
TOTAL ATENCIONES SIN RESPUESTA	398 (4%)	SIN ULTIMA RTA ESCALONAMIENTO Y SIN RTA FINAL	160	* 24 A 50 = 79
				* 51 A 100 = 62
				* 101 A 134 = 19
		CON ULTIMA RTA ESCALONAMIENTO Y SIN RTA DEFINITIVA	238	* 0 A 20 = 115
				* 21 A 50 = 83
				* 51 A 100 = 40
* SE UTILIZÓ COMO FECHA DE RESPUESTA EL 31/10/14				

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 26/02/2014		
Página 12 de 9		

ATENCIÓN PERSONALIZADA CON RESPUESTA		
TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	No. CASOS	%
De 0 a 2	153	1%
De 3 a 10	4158	39%
De 11 a 20	3846	36%
De 21 a 30	1108	10%
De 31 a 60	1215	11%
De 61 a 90	94	1%
TOTAL	10574	100%

Al analizar en detalle el comportamiento de Atención Personalizada con respuesta se encontró que el promedio es de 16 días, aunque igualmente se pudo observar que el 23% de los casos se resuelven de manera extemporánea al encontrarse en el rango entre 21 a 90 días.


RECOMENDACIÓN

Se reitera la importancia de establecer mecanismos de control que permitan verificar continuamente la atención oportuna y eficiente de las inquietudes de los usuarios en aras de implementar un mejoramiento continuo en la prestación del servicio que brinda la Entidad.

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

3- Se verificó y analizó en forma aleatoria, la base de datos de Quejas y Reclamos del Defensor del Consumidor Financiero, para determinar el tiempo transcurrido en la remisión al ICETEX y tiempos de respuesta final al usuario y/o cliente.

Para realizar este análisis se tomó la fecha de recepción de las solicitudes, quejas o reclamos en la Defensoría del Consumidor Financiero, interpuesta por parte del usuario, frente a la fecha de remisión al ICETEX, en el período comprendido entre mayo a octubre de 2014, en dónde se presentaron 1284 solicitudes.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 26/02/2014		
Página 13 de 9		


De éstas no se tuvieron en cuenta 97 para el presente análisis en razón a que 46 usuarios desistieron de su petición, 26 de ellos no se le había dado respuesta a la fecha de recepción de la información y 25 peticionarios que se presentaron después del 10 de octubre.

De las 1.187 restantes se observó que las solicitudes, quejas o reclamos se remiten al ICETEX de manera oportuna, pues en promedio no superan los 3 días del plazo para hacerlo y el término para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios presenta el comportamiento que se muestra a continuación:

COMPORTAMIENTO FECHA RADICACIÓN AL ICETEX FECHA RTA DEL ICETEX AL DEFENSOR FINANCIERO			
NÚMERO DE SOLICITUDES	No. DÍAS DE RESPUESTA	PROMEDIO	PORCENTAJE
538	< 12	8	45%
475	13 a 24	17	40%
109	25 a 36	30	9%
38	37 a 50	43	3%
27	> 51	79	2%
1187			100%

El 45% de las solicitudes se resuelven en el rango promedio de ocho días, sin embargo el 55% se responde de manera extemporánea. 475 casos entre 13 y 24 días que equivalen al 40%, de 25 a 36 días para 109 casos, de 37 a 50 días para 38 solicitudes y 27 superan los 51 días los cuales equivalen al 15% restante.

Esta situación refleja que las acciones no son efectivas en cuanto a las actividades de Seguimiento y Control contenidas en el procedimiento determinado en el aplicativo Doc – Manager, en lo relacionado con Aseguramiento de los tiempos de respuesta de las reclamaciones enviadas por el funcionario Delegado al Defensor del Consumidor Financiero y control de los casos recibidos, escalados, pendientes y respondidos no son efectivas.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 26/02/2014		
Página 14 de 9		

RECOMENDACIONES:

Se recomienda efectuar seguimiento permanente para dar cabal cumplimiento a los plazos establecidos en el procedimiento y evitar inconvenientes con los usuarios de la Entidad.

Se recomienda fortalecer el control e implementar nuevas acciones que den como resultado el cumplimiento de los términos establecidos en el Decreto 2555 de Julio de 2010, artículo 2.34.2.1.5.

ATENCIÓN ESCRITA V/S ATENCIÓN PERSONALIZADA


4- Se revisaron y verificaron en forma aleatoria las bases de datos de Atención Escrita versus Atención Personalizada, con el fin de establecer el comportamiento de los dos canales, coincidencias y recurrencias.

Al comparar los dos canales de atención se pudo observar que en 260 casos aparecen coincidencias de los usuarios que se contactaron, a través de Atención Escrita y adicionalmente con Atención Personalizada.

Los Usuarios que se contactaron entre 1 y 2 veces para los dos canales se encuentran en el 58%, y el 48 % restante se enmarca entre 1 a 3 en Atención Escrita y 3 a 14 en Atención Personalizada, en repeticiones o coincidencias.

Resulta importante determinar y analizar los casos puntuales que presentan comportamientos atípicos como el usuario que recurre en una oportunidad al canal escrito y en 14 oportunidades a personalizada, o 2 casos que recurren en dos ocasiones a la información escrita y 12 a la Atención Personalizada, o situaciones que ameritan un mayor análisis como el de 19 casos de usuarios que acceden en 4 oportunidades a la atención escrita y 5 veces a personalizada.

El cuadro que se muestra a continuación presenta en detalle los distintos escenarios mencionados anteriormente.


Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 26/02/2014		
Página 15 de 9		

No. CASOS	No COINCIDENCIAS ATENCIÓN ESCRITA VS PERSONALIZADA		PORCENTAJE
	ESCRITA	PERSONALIZADA	
1	1	14	0,38%
2	2	12	1%
1	1	10	0,38%
2	1	8	1%
4	1	7	2%
12	1	6	5%
	2	6	
	3	6	
19	1	4	7%
	2	4	
	3	4	
19	1	5	7%
	2	5	
	4	5	
49	1	3	19%
	2	3	
	3	3	
151	1	1	58%
	1	2	
	2	2	
	2	1	
260			100%

Lo anterior amerita que la Oficina Comercial y de Mercadeo, realice un análisis de fondo para identificar la causa- raíz de la presente situación y evitar la recurrencia entre canales.

RECOMENDACIONES:

Se recomienda revisar los controles y analizar la causa - raíz por las cuales los usuarios o potenciales usuarios acuden de manera reiterada a consultar los servicios que presta el ICETEX en los diferentes canales.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 26/02/2014		
Página 16 de 9		

CONTACT CENTER

5- Realizar seguimiento aleatorio al canal Contact Center con el fin de revisar el comportamiento y establecer la recurrencia de las llamadas relacionadas con "Atención Facturable".


Con relación a este punto se pudo determinar que para los meses de junio y julio de 2014, en éste canal y del cual se facturó, se observó que se recibieron 97.900 llamadas, de las cuales se comunicaron 58.474 personas con el Contact Center y se repitieron 39.426, es decir el 40%.

Revisando en detalle este comportamiento se observa que las llamadas que se repiten entre 4 a 22 veces ascienden a 19.108 y se encontraron casos en que las comunicaciones se repiten ocho veces o más; por lo que amerita por parte de la Oficina Comercial y de Mercadeo una revisión especial para determinar si la información que se ofrece es incompleta o estudiar y concretar la posible causa-raíz, por la cual se presenta esta situación.

Es válido resaltar que todas estas llamadas realizadas al Contact Center se encuentran facturadas, sin que se analice cuantas veces éstas se repiten. Es necesario verificar esta situación detalladamente a fin de establecer las causas que la originan, más aún si se tiene en cuenta, que la facturación se realiza sobre el número de llamadas atendidas.

El ejercicio realizado sobre este tema y sus resultados se encuentran detallados en el cuadro siguiente:

CONTACT CENTER				
No. REPETICIONES	No. PERSONAS QUE LLAMARON	No. LLAMADAS REALIZADAS	No. LLAMADAS QUE SE REPITIERON	PORCENTAJE DE REPETICIÓN
1	38196	38196	-	-
2 a 3	15841	36159	20318	56%
4 a 7	3978	19072	15094	79%
8 a 11	386	3439	3053	89%
12 a 16	59	766	707	92%
17 a 22	14	268	254	95%
TOTAL	58474	97900	39426	40%

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 26/02/2014		
Página 17 de 9		

Con lo anterior no se está consiguiendo lo establecido en el procedimiento relacionado con los controles de seguimiento y control a los canales de atención y recurrencia en éste canal.

RECOMENDACIÓN:

Determinar las causas que originan la reiteración de llamadas con el fin de establecer si se encuentran justificadas o implementar mayores controles en el monitoreo de las mismas que mejore el servicio y evitar que se esté incrementando el valor de la factura presentada por la firma Serlefin S.A.

Incrementar los controles de calidad del citado canal, por parte de la Oficina Comercial y de Mercadeo, con el fin de identificar las posibles fallas que se están presentando y las causas de la recurrencia para implementar acciones de mejoramiento en la prestación del servicio.

7. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones fueron dadas al final de cada uno de los puntos tratados.

Los soportes de todos los cuadros presentados en el presente informe obran en la Auditoría como papeles de trabajo.

Informe elaborado por: LUIS FRANCISCO SANTOS CORREDOR

Informe aprobado por: LUZ ALBA SANCHEZ SANCHEZ

PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIAS DE GESTIÓN



AREA : Oficina Comercial y de Mercadeo		FECHA DILIGENCIAMIENTO FORMATO: _____			
PROCEDIMIENTO	HALLAZGO/OBSERVACION	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	FECHA DE INICIO DE LA ACCIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE
ATENCIÓN ESCRITA Y PERSONALIZADA	Las áreas no dan la atención oportuna, a los requerimientos de los beneficiarios, superando los 15 días hábiles que se tienen previstos para dar la correspondiente respuesta. Esto les ocasiona inconvenientes a los usuarios y desgasta a la Entidad, generando un posible riesgo reputacional, al crear una imagen negativa en el público en general, recurriendo a interponer acciones legales o a los medios de comunicación para presionar la solución a su queja o reclamo.				
	Se observa que los controles y seguimientos no son totalmente efectivos en los canales de atención, en lo concerniente con las respuestas y seguimiento a usuarios. Se precisa que al revisar el registro de riesgos materializados se encontró que estos no aparecen reportados por el área Se presenta recurrencia entre canales canales de atención que amerita un análisis profundo para determinar la causa-raíz de esta situación.				
CONTACT CENTER	Se observa que las llamadas que se repiten entre 4 a 22 veces ascienden a 19.108 y se encontraron casos en que las comunicaciones se repiten ocho veces o más; por lo que amerita por parte de la Oficina Comercial y de Mercadeo una revisión especial para determinar si la información que se ofrece es incompleta o estudiar y concretar la posible causa-raíz, por la cual se presenta esta situación. El control de calidad del canal debe fortalecerse por parte del área Comercial y de Mercadeo.				
ELABORADO POR.	NOMBRE _____	CARGO _____			
APROBADO POR.	NOMBRE _____	CARGO _____			