



Fecha: 08/04/2016 15:43:54.0

OCI 2600 - 076

MEMORANDO

PARA: Dra. LUZ MARINA CARREÑO
Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo (e)

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

FECHA: Abril 7 de 2016

ASUNTO: Informe de Auditoría a los Procedimientos de Atención Front y Back Office (Personalizada y Escrita).

Atentamente me permito remitir el informe de Auditoría a los Procedimientos de Atención Front y Back Office (Personalizada y Escrita).

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, el cual fue socializado por parte de ésta Oficina el 29 de marzo del presente.

Por lo anterior de manera atenta, se anexa el Informe de Auditoría y el plan de mejoramiento, con el fin de que se efectúe el análisis de las causas y se planteen las acciones de mejora, que permitan subsanar las debilidades evidenciadas, el cual debe ser remitido a ésta Oficina a más tardar el día 25 de abril de 2016.

Así mismo se remite el presente informe a los líderes de las áreas misionales, por cuanto hacen parte del proceso observado, en el que se recomienda analizar la causa raíz que genera la recurrencia de las peticiones y determinar acciones para mitigar el volumen de solicitudes e

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



Línea de Atención al Usuario en Bogotá 417 3535 y Nacional 01900 331 3777
www.icetex.gov.co
Carrera 3 No. 18 - 32 Bogotá, Colombia
PBX: 382 16 70

implementar controles en los términos de respuestas, teniendo en cuenta lo determinado en la Ley 1755 de 2015 y con el fin de prever los riesgos legales y reputacionales.

Cordialmente,




LUZ ALBA SÁNCHEZ SÁNCHEZ
Jefe Oficina de Control Interno

C.C. Dra. NORA ALEJANDRA MUÑOZ BARRIOS
Secretaria General (e)
Dra. ANA CLEMENCIA SILVA NIGRINIS
Vicepresidente de Crédito y Cobranza
Dra. LEYDER ASTRID GONZALEZ GOMEZ
Vicepresidente de Operaciones y Tecnología
Dra. SARA MARCELA VERA AGUIRRE
Jefe Oficina de Relaciones Internacionales
Dr. EDGAR ORTIZ PABÓN
Vicepresidente de Fondos en Administración
Dra. CONSTANZA PARRA LOPEZ
Coordinadora de Atención al Usuario
Dra. MARIBEL VALDEZ RODRIGUEZ
Coordinadora Aseguramiento y Voz del Cliente

Anexos: Informe de Auditoría (15) folios con vuelto.
Formato F263 Plan de Mejoramiento.



Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	 ICETEX <small>Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior</small>
Versión:1		
Fecha: 26/02/2014		
Página 1 de 15		

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

**AUDITORÍAS A LOS PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN FRONT OFFICE Y BACK OFFICE
(Personalizada y Escrita)**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ D.C., MARZO DE 2016



Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 26/02/2014		
Página 2 de 15		

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 15		

1. PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR

Auditorías a los Procedimientos Atención Front Office y Back Office.

2. OBJETIVO GENERAL

- Analizar y evaluar de manera independiente y objetiva los Procedimientos de Atención Front Office y Back Office (escrita y personalizada)

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS


- Revisar y analizar los tiempos de respuesta de las atenciones escritas y personalizadas para verificar su cumplimiento y determinar en qué áreas se concentra el incumplimiento.
- Verificar los controles al Mapa de Riesgos de la atención Back y Front Office

4. FUNDAMENTOS LEGALES

- Artículos 23, 86 y 209 de la Constitución Política de Colombia.
- Decreto 019 de 2012 Ley Antitrámites
- 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.
- 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.
- Decreto 2281 del 25 de junio de 2010 por la cual se establece el Procedimiento para la Resolución de Quejas o Reclamos por parte de los Defensores del Consumidor Financiero.

5. ALCANCE

Evaluación de los Procedimientos Atención Front Office y Back Office del mes de octubre de 2015 a enero de 2016, rindiendo un informe con recomendaciones que permita que se tomen acciones de mejora.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 26/02/2014		
Página 4 de 15		

6. SITUACIONES ENCONTRADAS

1. Información relacionada con Atención Back Office (Escrita) con y sin respuesta final:

A continuación se analiza la información reportada por la Oficina Comercial y de Mercadeo con respecto al reporte de peticiones, quejas y reclamos que se radicaron en la entidad en el período comprendido entre el 1 de octubre de 2015 al 29 de enero de 2016.

- a. Se pudo establecer que la base de datos relacionada en el período anteriormente mencionado, presenta un total de 6.947 registros de los cuales aparecen con respuesta final 3.375 casos y sin respuesta final 3.572, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Tipificación General	No. De Casos
Con Respuesta Final	3.375
Sin Respuesta Final	3.572
Total general	6.947

Fuente: OCM

Con el cuadro anteriormente descrito, se observó que más de la mitad de casos reportados se encuentran sin respuesta, lo que generaría el no cumplimiento a la ley 1755 de junio 30 de 2015 en su Título II, Capítulo I, Artículo 14. *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”*. De otra parte es necesario tener en cuenta que cuando se solicitan documentos, se tendrá sólo 10 días hábiles para su respuesta y si la entidad se pasa de ese lapso, se asume que la solicitud ha sido aceptada y no se puede negar a entregar los documentos.


Recomendación:

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, revisar y analizar en qué área se encuentran los incumplimientos a las respuestas, buscando la solución con el área fuente a través de acuerdos de servicio y determinar puntos de control sobre el cumplimiento de los términos de Ley y la calidad de las respuestas.

- b. A continuación se presenta la tipificación general de los casos radicados en Atención Back Office (Escrita) en la entidad:

Tipificación General	No. de Casos
Información General	1.277
Procedimientos de cartera	5.240
Procedimientos de cobranza y honorarios	10
Procedimientos de crédito	3
Procedimientos de Desembolsos	201
Revisión y/o Liquidación	216
Total general	6.947

Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 26/02/2014		
Página 5 de 15		

Con la anterior información se puede observar que los casos más relevantes se encuentran en cuatro (4) tipificaciones: Procedimiento de cartera (5.240 casos), Información general (1.277 casos), Revisión y liquidación (216 casos) y Procedimientos de desembolsos (201 casos), los cuales son descritos en el numeral 1 literales c y d de la presente auditoría.

- c. A continuación se describen algunos ejemplos de los números de días que se utilizaron para dar respuesta a las solicitudes de los beneficiarios y público en general:


No. de días para dar Respuesta a las Solicitudes	No. de Casos
De 1 a 15 días	1.999
De 16 a 40 días	1.078
De 17 a 74 días	298
Sin Fecha de Respuesta	3.572
Total general	6.947

Fuente: OCM

Con la anterior información suministrada por la Oficina Comercial y de Mercadeo, se evidenció que no se está dando cumplimiento con lo establecido en la ley 1755 de junio 30 de 2015 en su Título II, Capítulo I, Artículo 14. *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”*, esto dado que se evidenciaron casos con más de 16 días de respuesta como se muestra a continuación; de 16 a 40 días se presentaron 1.078 casos y de 17 a 74 días se presentaron 298 casos, ahora bien, se presentaron 3.572 casos que no tienen fecha de respuesta, para un total de 4.948 casos a los cuales no se les dio respuesta dentro del tiempo establecidos.

De otra parte, se observó que existen 1.999 casos que efectivamente se les dio respuesta dentro del plazo estipulado.

A continuación se presentan algunos ejemplos de los casos con la sub-tipificación del número de días para dar respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios y la población en general del 01 de octubre de 2015 al 29 de enero de 2016.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 26/02/2014		
Página 6 de 15		


No. de Días para dar Respuesta	Clase_SubTipificacion	Infor General	Proce de cartera	Proce de cobranza y honorarios	Proce de Desem	Revisión y/o Liquidación	Total General
30	Traslado al cobro - Acces		3				3
30	Traslado al cobro - Tradicional		1				1
30	Usuario requiere respuesta en físico	6					6
39	Condonacion de deudas		2				2
39	Devolucion de pagares		12				12
39	Devoluciones Saldos a Favor		1				1
39	Retencion Salarial			1			1
39	Revisión y/o Ajuste de la Obligación		2				2
39	Solicitud Desembolsos (Matricula, subsidio y Cr. Sosténimiento)				1		1
39	Traslado al cobro - Acces		2				2
39	Traslado al cobro - Tradicional		1				1
53	Condonacion de deudas		1				1
53	Devoluciones Saldos a Favor		3				3
53	Revisión y/o Ajuste de la Obligación		3				3
53	Usuario requiere respuesta en físico	3					3
65	Devolucion de pagares		7				7
65	Revisión y/o Ajuste de la Obligación		3				3
69	Usuario requiere respuesta en físico	1					1
70	Condonacion de deudas		1				1
72	Solicitud Desembolsos (Matricula, subsidio y Cr. Sosténimiento)				1		1
74	Traslado al cobro - Acces		1				1
74	Usuario requiere respuesta en físico	1					1

Fuente: OCM

Con la información antes descrita, se puede observar dentro del alcance de la presente auditoría, que existen 4.948 casos radicados en la entidad resueltos con más de 15 días, lo cual estaría conllevando a un incumplimiento a la ley 1755 de 2015 el cual en su Título II, Capítulo I, Artículo 14 indica lo siguiente: *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”*.

d. Solicitudes escaladas por el Back Office a las Áreas Misionales de la entidad:

A continuación se describen los casos radicados v/s la fecha de escalonamiento a las áreas misionales de la entidad:

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 26/02/2014		
Página 7 de 15		

Fec Rad v/s Fec Esc	Apoyo GC	Entid Ext	Gru Archi	ORI	VCC- Cobra	VCC- Cre	VOT Car	VOT Dese	VOT Mantis	VOT Prepar	VFN	VFA	Total General
de 16 a 35 días	100	12	117	2	42	168	420	15	6	15	0	112	1.009
de 36 a 55 días	8	1	29	0	29	7	91	5	3	4	1	20	198
de 56 a 75 días	7	0	18	5	1	31	3	0	0	0	0	6	71
Total	115	13	164	7	72	206	514	20	9	19	1	138	1.278

Fuente: OCM

Con el cuadro anteriormente descrito se observó que existen 1.278 casos que fueron radicados en la entidad y escalonados a las Áreas Misionales las cuales se retrasaron en su escalonamiento así: De 16 a 35 días (1.009 casos), de 36 a 55 días (198 casos) y de 56 a 75 días (71 casos), es decir que el Outsourcing está incumpliendo con los tiempos estipulados en dicha actividad.

A continuación se describen las fechas de escalonamientos v/s la fecha de respuesta final por parte de las áreas misionales de la entidad:

Fec Escal v/s Fec Res Fin	Apoyo GC	Entid Ext	Gru Archi	ORI	VCC- Cobra	VCC- Cre	VOT Car	VOT Dese	VOT Mantis	VOT Prepar	VFN	VFA	Total General
de 16 a 35 días	48	15	64	2	38	252	458	15	0	6	0	34	932
de 36 a 55 días	24	6	214	0	15	34	69	5	0	0	0	13	380
de 56 a 75 días	6	25	0	0	7	2	19	3	0	0	0	2	64
sin fecha res final	278	63	494	9	148	172	1.407	42	25	44	1	889	3.572
Total	356	109	772	11	208	460	1.953	65	25	50	1	938	4.948


Fuente: OCM

Con la información anteriormente descrita se observó que a la fecha de la presente auditoría, existen 4.948 casos que fueron escalonados a las áreas misionales, las cuales demoraron hasta 75 días para brindar la respuesta a los peticionarios, adicionalmente se evidenciaron 3.572 casos sin fecha final de respuesta.

Recomendaciones:

Si bien es cierto, la Oficina Comercial y de Mercadeo realiza las acciones que aseguran el cumplimiento de lo determinado en la Ley 1755 de 2015, se recomienda que continúen con las buenas prácticas de seguimientos realizados a cada una de las áreas líderes de los procesos.

Igualmente se recomienda realizar acuerdos de servicios con las áreas misionales, implementando los mecanismos de seguimiento para su cumplimiento.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 26/02/2014		
Página 8 de 15		

Se recomienda hacer una revisión con respecto a los incumplimientos en los que podría estar incurriendo el Outsourcing de Atención al Usuario.

Se recomienda a los líderes de las áreas misionales analizar la causa raíz que genera la recurrencia de las peticiones y determinar acciones para mitigar el volumen de solicitudes e implementar controles en los términos de respuestas.

2. Información relacionada con Atención Front Office (Personalizada) con y sin respuesta final:

A continuación se analiza la información con el reporte de peticiones, quejas y reclamos que se radicaron en la entidad entre el período comprendido entre el 1 de octubre de 2015 al 29 de enero de 2016, por parte de la Oficina Comercial y de Mercadeo.

- a. Se observó que la base de datos relacionada de atención Front Office enviada por la Oficina Comercial y de Mercadeo, en el período anteriormente mencionado, presenta un total de 24.388 registros de los cuales aparecen con respuesta final 22.467 casos y sin respuesta final 1.921, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Respuesta Final	No. de Casos
Con Respuesta Final	22.467
Sin Respuesta Final	1.921
Total general	24.388


Fuente: OCM

- b. A continuación se presenta la tipificación general de los casos radicados por Atención Front Office (Personalizada) en la entidad:

Tipificación Principal	No. de Casos
Ajustes directos en el sistema	2.773
Inconsistencias y/o Novedades	4.459
Indebida atención al consumidor financiero-servicio	15
Información desactualizada Web	5
Información General	4.496
Procedimientos de cartera	36
Procedimientos de cobranza y honorarios	2.740
Procedimientos de crédito	125
Recepción de Documentos	3.534
Re-estructuración de créditos	2.758
Revisión y/o Liquidación	3.447
Total general	24.388

Fuente: OCM

Con la anterior información se observa que los casos más relevantes se encuentran en las siguientes tipificaciones: Información general (4.496 casos), Inconsistencias y/o Novedades

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	 Invertimos en el talento de los colombianos
Versión:1		
Fecha: 26/02/2014		
Página 9 de 15		

(4.459 casos), Recepción de Documentos (3.534 casos); por el contrario los de menos relevancia son los siguientes: Información desactualizada Web (5 casos), Indebida atención al consumidor financiero-servicio (15 casos).

Así como también, se observó que uno de los casos más relevantes de atención personalizada por parte del Outsourcing se presentan en las "Inconsistencias y/o Novedades" con 4.459 casos.

Recomendación:

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, revisar y analizar el gran número de casos relacionados como "Inconsistencias y/o Novedades" y "Procedimientos de cobranza y honorarios", entre otros, con el fin de identificar las causas y generar las acciones de mejora.

- c. Solicitudes escalonadas por la atención Front Office (personalizada) a las áreas misionales de la entidad con más de 16 días de escalonamiento y fecha de respuesta final:

Fec Último Escal v/s Fec Res Fin	Apoyo GC	Entid Exter	Gru Archi	ORI	Reclam Entidad	VCC - Cobra	VCC - Cred	VOT Cart	VOT Desem	VOT Mantis	VOT Prepar	VFN	VFA	Total General
de 16 a 35 días	61	159	7	8	6	1.010	888	456	279	0	177	4	257	3.312
de 36 a 55 días	9	18	7	0	1	21	9	60	65	0	21	3	14	228
de 57 a 78 días	2	3	1	0	0	5	0	5	1	0	2	0	3	22
sin fecha res final	112	138	16	5	14	503	17	562	107	82	135	21	209	1.921
Total	184	318	31	13	21	1.539	914	1.083	452	82	335	28	483	5.483


Fuente: OCM

Con la información anteriormente descrita se observó que existen 5.483 casos que fueron escalonados a las áreas misionales, las cuales tardaron hasta 78 días para brindar la respuesta a los peticionarios, adicionalmente se evidenciaron 1.921 casos sin fecha final; es decir que para la fecha de la auditoría no se ha emitido la respuesta al beneficiario.

Recomendaciones:

Se reitera la importancia de fortalecer los 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 debe brindar la entidad.

Igualmente se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar y validar los tiempos de respuesta a los usuarios de los 5.483 casos escalados a las áreas misionales que

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 26/02/2014		
Página 10 de 15		

se encuentran entre 16 y 78 días y sin fecha de respuesta final, dado que con esto se está incumpliendo lo estipulado en la ley 1755 de junio 30 de 2015 en su Título II, Capítulo I, Artículo 14.

Así mismo se hace necesario revisar en forma detallada los 1.921 casos que a la fecha de la presente auditoría se encontraban “sin fecha de respuesta final”; lo anterior puede generar riesgo reputacional a la entidad.

De otra parte, se recomienda a los líderes de las áreas misionales analizar la causa raíz que genera la recurrencia de las peticiones y determinar acciones para mitigar el volumen de solicitudes e implementar controles en los términos y calidad en las respuestas.

3. Base de datos de Quejas y Reclamos del Defensor del Consumidor Financiero, determinando tiempo transcurrido para la remisión al ICETEX v/s Respuesta final al usuario y/o cliente.


- a. Número total de casos reportados por los usuarios o clientes al Defensor del Consumidor Financiero en el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2015 al 29 de enero de 2016, información reportada por la Oficina Comercial y de Mercadeo:

Dependencia	Total
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	17
DIRECCION DE COBRANZA	86
DIRECCION DE TECNOLOGIA	10
DIRECCION DE TESORERIA	4
GRUPO ADMINISTRACION DE CARTERA	302
GRUPO ARCHIVO	7
GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	60
GRUPO DE CREDITO	73
GRUPO DE DESEMBOLSO	32
GRUPO PREPARACION DE DESEMBOLSOS	1
SIN GESTION	13
VICEPRESIDENCIA DE CREDITO Y COBRANZA	2
VICEPRESIDENCIA DE FONDOS EN ADMINISTRACION	20
Total general	627

Fuente: OCM

Con la anterior información se evidenció, que el mayor volumen de quejas y reclamos reportados por los usuarios o clientes en general al Defensor del Consumidor Financiero son al Grupo de Administración de Cartera con 302 casos.

- b. A continuación se realiza el siguiente análisis tomando la fecha de recepción de la solicitud de queja o reclamo en la Defensoría del Consumidor Financiero v/s la fecha de envío al área competente, en el período comprendido entre el 1 de octubre de

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN 
Versión:1	
Fecha: 26/02/2014	
Página 11 de 15	

2015 al 29 de enero de 2016, el cual ascendió a 366 solicitudes, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Fecha Escanonamiento v/s Fecha Respuesta Área	DEF CON FIN	DIR COBR	GRU ADMIN CAR	GRU ATEN USU	GRU CRE	GRU DES	VCC	VFA	DIR TES	DIR TEC	GRU ARCHI	GRU PRE DES	SIN GESTIÓN	Total General
De 9 a 15 días	4	31	64	9	13	3	0	0	1	1	0	0	0	126
De 16 a 30 días	1	7	21	4	7	3	0	5	0	0	0	0	0	48
De 31 a 54 días	0	0	4	2	3	1	1	0	1	0	0	0	0	12
De 272 días	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Sin Fecha de Respuesta	0	24	66	20	15	9	1	15	0	8	7	1	13	179
Total	5	62	156	35	38	16	2	20	2	9	7	1	13	366

Fuente: OCM

De las 627 solicitudes se encontró que 366 quejas o reclamos se respondieron de manera extemporánea, pues superan los 8 días de más dentro de los términos, lo cual estaría incumpliendo con lo estipulado en el procedimiento "Defensor del Consumidor Financiero".

De otra parte se observó, que existen registros en las bases de datos con "Fecha de Respuesta Area" erradas, es decir que al momento de ser digitada no están actualizando el año tal como se muestra a continuación:

No. Radica	Fecha Radicación	Fecha de Respuesta Area	Dependencia
2015056261	17/11/2015	19/01/2015	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO
2015061714	14/12/2015	19/01/2015	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO
2015061793	14/12/2015	20/01/2015	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO

Fuente: Base de Datos Oficina Comercial y de Mercadeo.


Recomendaciones:

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo efectuar seguimiento permanente para dar cumplimiento a los términos establecidos en el procedimiento para las respuestas de las comunicaciones del "Defensor del Consumidor Financiero".

Adicionalmente, se recomienda analizar y revisar las fechas de las Bases de Datos, dado que se observó casos que se encuentran errados.

De otra parte, se recomienda a los líderes de las áreas misionales analizar la causa raíz que genera la recurrencia de las peticiones y determinar acciones para mitigar el volumen de solicitudes e implementar controles en los términos y calidad de las respuestas.

- c. Para realizar el siguiente análisis se tomó la fecha de recepción de la solicitud de queja o reclamo en la Defensoría del Consumidor Financiero v/s fecha final de

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 26/02/2014		
Página 12 de 15		

respuesta al Usuario y/o cliente, en el período comprendido entre el 1 de octubre de 2015 al 29 de enero de 2016, la cual ascendió a 445 solicitudes, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Fecha Escalonamiento v/s Fecha Respuesta Usuario	DIR COBRA	DIR TES	GRU ADMIN CAR	GRU ATEN USU	GRU CRE	GRU DESEM	VCC	VFA	GRU PRE DESEM	DEF CON FINAN	DIR TEC	GRU ARCHI	SIN GESTIÓN	Total General
De 9 a 15 días	33	2	88	21	19	4	0	0	0	0	2	0	0	169
De 16 a 30 días	17	1	33	3	7	4	0	4	0	0	0	0	0	69
De 31 a 61 días	0	1	6	1	3	0	1	0	0	0	0	0	0	12
De 273 días	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Sin Fecha de Respuesta	25	0	68	13	15	10	1	16	1	17	8	7	13	194
Total	75	4	196	38	44	18	2	20	1	17	10	7	13	445

Fuente: OCM

De las 627 solicitudes se encontró que 445 quejas o reclamos se responden de manera extemporánea a los usuarios o clientes, pues superan los 8 días, lo cual presenta un comportamiento deficiente, por lo siguiente: entre el rango de 9 a 15 días se presentan 169 casos, de 16 a 30 días se presentan 69 casos, de 31 a 61 días 12 casos y sin fecha de respuesta 194 casos que es mucho más gravoso, e igualmente se presenta un (1) caso el cual se envió respuesta al usuario o cliente en 273 días por parte del Grupo de Administración de Cartera.

Con lo expuesto se está incumpliendo las actividades de Seguimiento y Control contenidas en el Procedimiento en lo relacionado con aseguramiento de los tiempos de respuestas de las reclamaciones enviadas por la entidad al Defensor del Consumidor Financiero.


Con la información anteriormente descrita se evidenció que de las 627 solicitudes escalonadas al Defensor del Consumidor Financiero entre el periodo del 1 de octubre de 2015 al 29 de enero de 2016, solamente 182 casos se les dio respuesta a los usuarios o clientes en los tiempos estipulados en el Artículo 5 del Decreto 2281 del 25 de junio de 2010 "Procedimiento para la Resolución de Quejas o Reclamos por parte de los Defensores del Consumidor Financiero"; es decir no se dio respuesta oportuna a 445 casos.

Recomendaciones:

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo fortalecer los seguimientos, con el fin de dar cumplimiento a los plazos establecidos en el procedimiento y ofrecer un mejor servicio a los usuarios de la entidad.

Igualmente se recomienda fortalecer el control, implementado nuevas acciones que den como resultado el cumplimiento de los términos establecidos en el Procedimiento.

Adicionalmente se recomienda dar cumplimiento con las actividades de seguimiento y Control contenidas en el Procedimiento, en lo relacionado con el aseguramiento de los tiempos de

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 26/02/2014		
Página 13 de 15		

respuesta sobre las reclamaciones enviadas por la entidad al Defensor del Consumidor Financiero. Así mismo se debe determinar los controles a los casos recibidos, escalados pendientes y por parte de éste a los peticionarios.

4. Verificación Procedimientos Back y Front Office:

a. Seguimiento y Control:

Al validar aleatoriamente los procedimientos establecidos sobre la Atención Back Office y Front Office se observó que algunos seguimientos y controles se realizaron por medio de reuniones de comité de mejoramiento periódicamente. Con lo mencionado anteriormente se evidenció que para el periodo de la presente auditoría se realizaron cuatro (4) reuniones de Comité de Mejoramiento los días 7 de octubre, 18 de noviembre, 3 de diciembre y 10 de diciembre de 2015.

Se evidenció en cada una de las reuniones de Comité de Mejoramiento mencionadas anteriormente que se cumplieron los compromisos planteados en cada una de ellas, no obstante se observó que no cuentan con una base de datos completa con los seguimientos realizados por parte de la Oficina Comercial y de Mercadeo.

Igualmente se observó que los seguimientos realizados por parte de la Oficina Comercial y de Mercadeo se realizan por medio de correos electrónicos enviados por el Outsourcing de atención al usuario, a los cuales no se les realiza seguimientos continuos sobre su cumplimiento.

Se observó, que efectivamente se realizan los informes consolidados comparativos sobre recurrencias en los canales de atención las cuales son enviadas a las áreas misionales de manera permanente.

Recomendaciones:

Realizar seguimiento a los compromisos que se determinen en las reuniones del comité de mejoramiento a los casos puntuales de atención Front y Back Office.


5. Verificación Mapa de Riesgos Atención Back y Front Office:

Proceso: "Atención al Cliente".

Riesgo: "Incumplimiento del Nivel de Servicio por parte del Outsourcing".

Causa: "Incumplimiento de los tiempos de respuesta para cada canal".

Controles: "Monitoreo de calidad del servicio por cada canal con el fin de revisar las respuestas ofrecidas a los usuarios, el tiempo e historial sistematizado".

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión:1		
Fecha: 26/02/2014		
Página 14 de 15		

Verificación de la efectividad del control por parte de la Oficina de Control Interno:

En verificación efectuada por esta oficina se observa incumplimiento del control señalado en el mapa de riesgos, esto dado de acuerdo a los resultados evidenciados en la verificación a las solicitudes escaladas por el Back Office a las Áreas Misionales de la entidad, donde se evidenció 1.278 solicitudes se escalonaron después de 16 días de haberse radicado en la entidad, e igualmente existen 4.948 solicitudes, que se les dio respuesta, 16 días después de haberse escalonado la solicitud al área misional, por lo que en la mayoría de los casos citados existe extemporaneidad en la respuesta, incumpliendo lo señalado en la Ley 1755 de 2015, Título II, Capítulo I, Artículo 14 el cual determina lo siguiente: *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”*.

Por lo anterior se observa que el control implementado para la causa, no está siendo efectivo.

Recomendación:


Replantear el control y los criterios de evaluación del monitoreo señalados, o tomar las medidas pertinentes, por cuanto no se está dando cumplimiento.

6. Otras Observaciones:

Se evidenció que con radicado 13-155599-1149-0 del 22 de febrero del presente año la Superintendencia de Industria y Comercio, remitió a la entidad 1.132 denuncias de clientes o usuarios, tal como se muestra a continuación:

Posible Área Responsable de la Reclamación	No. de Quejas
Archivo	12
Atención al usuario	61
Cartera	498
Cobranza	371
Crédito	66
Desembolsos	79
Fondos	19
n/a	5
ORI	4
(en blanco)	17
Total general	1.132

La anterior información fue enviada con el fin de que se dé respuesta a cada una de las peticiones realizadas por los clientes o usuarios de manera clara, completa, precisa y ser resueltas de fondo; así mismo en los casos en que se requieran ajustes se deberá realizar de manera inmediata por parte de la Oficina Comercial y de Mercadeo.

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

Por lo anterior, se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo suministrar respuesta a cada una de las solicitudes en el plazo máximo de 90 días, señalado por el Ente de Vigilancia y Control, so pena de una posible sanción a la entidad de conformidad con lo establecido en la Ley 1480 del 12 de octubre de 2011 (por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones).

7. RECOMENDACIONES

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

Informe elaborado por: Harvey Moreno García

Informe aprobado por: Luz Alba Sánchez Sánchez



AREA: Oficina Comercial y de Mercadeo FECHA DILIGENCIAMIENTO FORMATO: _____

PROCESO	HALLAZGO/OBSERVACION	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	FECHA DE INICIO DE LA ACCIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE
OCM	Se observó que la la Oficina Comercial y de Mercadeo, bede realizar y analizar en qué área se encuentran los incumplimientos a las respuestas, buscando la solución con el área fuente a través de acuerdos de servicio y determinar puntos de control sobre el cumplimiento de los términos de Ley y la calidad de las respuestas.				
OCM	Si bien es cierto, la Oficina Comercial y de Mercadeo realiza las acciones que aseguran el cumplimiento de lo determinado en la Ley 1755 de 2015, se recomienda que continúen con las buenas prácticas de seguimientos realizados a cada una de las áreas líderes de los procesos.				
OCM	Se observó que se debe hacer una revisión con respecto a los incumplimientos en los que podría estar incurriendo el Outsourcing de Atención al Usuario.				
OCM	Se observó que la Oficina Comercial y de Mercadeo, debe revisar y analizar el gran número de casos relacionados como "Inconsistencias y/o Novedades" y "Procedimientos de cobranza y honorarios", entre otros, con el fin de identificar las causas y generar las acciones de mejora.				
OCM	Se observó que la Oficina Comercial y de Mercadeo, debe analizar y validar los tiempos de respuesta a los usuarios de los 5.483 casos escalados a las áreas misionales que se encuentran entre 16 y 78 días y sin fecha de respuesta final, dado que con esto se está incumpliendo lo estipulado en la ley 1755 de junio 30 de 2015 en su Título II, Capítulo I, Artículo 14.				
OCM	Se observó que se hace necesario revisar en forma detallada los 1.921 casos que a la fecha de la presente auditoria se encontraban "sin fecha de respuesta final "; lo anterior puede generar riesgo reputacional a la entidad.				
OCM	Se observó que la Oficina Comercial y de Mercadeo debe efectuar seguimiento permanente para dar cumplimiento a los términos establecidos en el procedimiento para las respuestas de las comunicaciones del "Defensor del Consumidor Financiero".				
OCM	Se observó que existen fechas de las Bases de Datos erradas.				
OCM	Se observó que se debe realizar seguimiento a los compromisos que se determinen en las reuniones del comité de mejoramiento a los casos puntuales de atención Front y Back Office.				
OCM	Se observó que la Oficina Comercial y de Mercadeo debe suministrar respuesta a cada una de las solicitudes en el plazo máximo de 90 días, señalado por el Ente de Vigilancia y Control, so pena de una posible sanción a la entidad de conformidad con lo establecido en la Ley 1480 del 12 de octubre de 2011 (por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones).				

ELABORADO POR. NOMBRE _____
 CARGO _____

APROBADO POR. NOMBRE _____
 CARGO _____

Código: F263
 Versión: 1
 Fecha: 11/04/2013
 Página 1 de 1

PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIAS DE GESTIÓN



AREA : Áreas Misionales FECHA DILIGENCIAMIENTO FORMATO: _____

PROCESO	HALLAZGO/OBSERVACION	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	FECHA DE INICIO DE LA ACCIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE
ÁREAS MISIONALES	Se observó que los líderes de las áreas misionales deben analizar la causa raíz que genera la recurrencia de las peticiones y determinar acciones para mitigar el volumen de solicitudes e implementar controles en los términos de respuestas.				

ELABORADO POR. NOMBRE _____
 CARGO _____

APROBADO POR. NOMBRE _____
 CARGO _____

