

OCI 2600-41/143 16 16:08:13.0

MEMORANDO

PARA: Dra. **LUZ MARINA CARREÑO MORENO**
Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

FECHA: 1 de junio de 2016

ASUNTO: Informe de Auditoría al Mapa de Riesgos de la Oficina Comercial y Mercadeo

Teniendo en cuenta la transición en que se encuentra la Oficina Comercial y de Mercadeo, frente al cambio de proveedor del servicio de atención al usuario y con el fin de que el presente informe de auditoría sea un insumo para el mejoramiento continuo.

Atentamente remito el seguimiento realizado al Mapa de Riesgos de la Oficina Comercial y de Mercadeo; es de señalar que en el informe citado se analizaron las causas, la aplicación y efectividad de los controles de cada uno de los riesgos asociados al proceso de atención al usuario, auditoría que fue desarrollada cumpliendo los criterios de independencia y objetividad atribuibles a ésta actividad, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la Entidad.

Se anexa el Informe de auditoría con el fin de que se efectúe el análisis de las causas y se planteen las acciones que permitan modificar y/o subsanar las debilidades evidenciadas en el proceso citado, para la Oficina Comercial y Mercadeo y Dirección de Tecnología en lo de su competencia, en tal sentido, se remiten los Planes de Mejoramiento, los cuales deben ser allegados a esta Oficina a más tardar el día 16 de junio de 2016.

Cordialmente,



LUZ ALBA SANCHEZ SANCHEZ
Jefe Oficina de Control Interno.

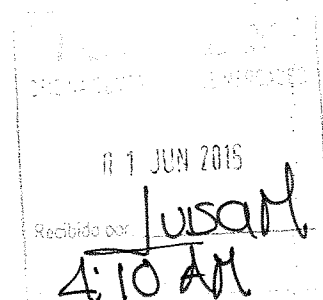
C.C. Ing. MAURICIO GOMEZ MRCIA
Director de Tecnología


Anexos: Informe de Auditoría es seis (6) folios con vuelto.
Formato F263 Plan de Mejoramiento Oficina Comercial y Mercadeo en dos (2) folios con vuelto.
Formato F263 Plan de Mejoramiento Dirección de Tecnología en un (1) folios con vuelto.

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



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

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

**PROCESO AUDITADO: MAPA DE RIESGOS DE LA OFICINA COMERCIAL Y
MERCADERO**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ D.C., abril de 2016



Código: F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 2 de 3		

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 3		

1. PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR

Mapa de Riesgos de la Oficina Comercial y Mercadeo

2. OBJETIVO GENERAL

Analizar, evaluar de manera independiente y objetiva los riesgos con la aplicación y efectividad de los controles señalados en el mapa de riesgos de la Oficina Comercial y de Mercadeo.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS


- Revisar la definición de los riesgos causas y controles establecidos en el mapa de riesgos de la Oficina Comercial y de Mercadeo.
- Evaluar y verificar la aplicación de los controles respecto a las causas que generan los riesgo de Oficina Comercial y de Mercadeo.
- Verificar y validar la aplicación, cumplimiento y efectividad de los controles establecidos en el mapa de riesgos de la Oficina Comercial y de Mercadeo.

4. FUNDAMENTOS LEGALES

- 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.
- Mapa de Riesgos de la Oficina Comercial y de Mercadeo.
- Base de Datos de reporte de Riesgos Materializados de la vigencia 2015
- Proceso Interno ICETEX de Atención al Cliente.
- Capítulo XXIII de la Circular Externa 100 de 1995 - Reglas relativas a la Administración del Riesgo Operativo.
- Acuerdo 018 del 16 de julio de 2013 – Por el cual se reglamenta la metodología del Sistema de Administración de Riesgo Operativo.
- Acuerdo 013 del 01 de abril de 2014 - Mediante el cual se actualiza el Manual del Sistema de Administración de Riesgo Operativo del ICETEX.
- Decreto 943 del 21 de mayo de 2014 por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno.

5. ALCANCE

Revisión de riesgos y causas vigentes identificadas en el mapa de riesgos de la Oficina Comercial y de Mercadeo y validación de la efectividad de los controles contra los reportes de riesgos materializados de la entidad.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 4 de 3		

6. SITUACIONES ENCONTRADAS

Proceso de Atención al Cliente: *“Ofrecer un adecuado y eficiente servicio al cliente del ICETEX y promover la mejora continua de los procesos orientados al cliente.”*

1. Riesgo R130. *“Publicación errada, inoportuna o no autorizada en la página web de la entidad”:*

1.1. Causa CA416. *“Desconocimiento del manual de uso de la web por parte de la entidad”.*

1.1.1. Control C36. *“La solicitud de actualización de información de la página web se realiza a través del formato F119.”*

Observación: de acuerdo al procedimiento, para publicación y actualización de contenidos en la página web de la entidad, se evidencia que la publicación de la información se realizan mediante el formato F119, solicitud de actualización de contenidos Web, el cual es aprobado por el Jefe de la Oficina Comercial y Mercadeo.


De otra parte la definición de la causa y el control no guardan relación, por cuanto el que exista un formato para actualización de información de la página Web de la Entidad no corrige o elimina el Desconocimiento del manual de uso de la web por parte de la entidad.

Recomendación: plantear un control que mitigue, prevenga o elimine a la causa del desconocimiento del manual de uso de la web por parte de la entidad.

1.2. Causa CA417. *“Situaciones imprevistas que obliguen a realizar publicaciones en tiempo menores al establecido en el procedimiento.”*

1.2.1. Control C20. *“Divulgación y aplicación del manual de identidad corporativa para uso web publicado en el aplicativo que administra el SGC.”*

Observación: En el manual de identidad corporativa para uso web, no se evidencia políticas o directrices en el cual se trata la situación señalada en la causa.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 5 de 3		

Recomendación: Replantear el control determinando acciones para situaciones imprevistas.

1.3.Causa CA650. *“Establecer convenios y alianzas en los cuales se comprometa la difusión a través de la web, sin evaluar el beneficio social de dicha publicación”.*

1.3.1. Control C14. *“La información a publicar de forma esporádica es revisada y aprobada por el jefe de la Oficina Comercial y Mercadeo y el analista de la Oficina Comercial y Mercadeo verifica que la información no genere un impacto legal o reputaciones para la entidad.”*

Observación: de acuerdo a lo indagado en la prueba de recorrido, la definición de la causa hace referencia a convenios y alianzas no oficiales que se pueden llegar a realizar de forma verbal entre un funcionario y un grande cliente en las visitas que se realizan, en donde se puede llegar a comprometer la publicación de información en la página del ICETEX.


De acuerdo con la redacción de la causa se puede inferir que la Oficina Comercial y de Mercadeo establece directamente convenios para la difusión de información en el portal de la entidad, en donde no se evalúe el impacto.

Recomendación: Replantear la causa del riesgo, por cuanto de acuerdo a su redacción, se puede colegir que la Oficina Comercial y de Mercadeo avala la publicación de información, sin evaluar el beneficio social de dicha publicación.

Observación Riesgo R130: de acuerdo con la revisión efectuada a los tres controles detallados anteriormente, no se enfocan al incumplimiento de los tiempos establecidos en el procedimiento M5-1-11 Actualización de contenidos sitio web.

De otra parte, según los formatos F119 remitidos como soporte en el cumplimiento a los controles del Riesgo R130, se evidencian formatos que no tienen fecha de recibido en el área y correo de confirmación de la publicación, por cuanto no se efectúa seguimiento a las solicitudes de actualización de contenidos Web; así mismo, se evidencia en los soportes que algunos formatos no se tiene número de orden, o un consecutivo de control, que permita efectuar seguimiento a las publicaciones.

Recomendación: Platear controles efectivos en donde se evidencie el seguimiento a los tiempos de publicación de contenidos WEB.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 6 de 3		

2. Riesgo R54. *“Incumplimiento del Nivel de Servicio por parte del Outsourcing”*

2.1. Causa CA120. *“Incumplimiento de los tiempos de respuesta para cada canal.”*

2.1.1. Control C29. *“Monitoreo de calidad del servicio por cada canal con el fin de revisar las respuestas ofrecidas a los usuarios, el tiempo e historial sistematizado.”*

Observación: En verificación efectuada por esta Oficina, se observa cumplimiento del control señalado en el mapa de riesgos, sin embargo de acuerdo a los resultados evidenciados en la verificación a las solicitudes escaladas por el Back Office a las Áreas Misionales de la entidad entre el 1 de octubre de 2015 al 31 de enero de 2016, se evidencia que 1278 solicitudes se escalaron 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 escalado al área misional, por lo que en la mayoría de los casos citados existe extemporaneidad en la respuesta, contraviniendo lo determinado en la Ley 1755 de 2015, Título II, Capítulo I, artículo 14 el cual señala 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”.*


De otra parte, en verificación efectuada a los formatos de calidad que utiliza el Outsourcing para calificar a sus asesores, se observa que no le dan suficiente relevancia al criterio de los tiempos de respuesta; por tanto una calificación negativa en éste criterio no va a impactar el resultado final de la calificación al asesor.

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

Recomendación: Replantear el control y/o los criterios o porcentajes de evaluación del monitoreo para los tiempos de respuesta.

2.1.2. Control C38: *“Seguimiento de interventoría al contrato con el proveedor de atención al usuario”.*

Observación: De acuerdo al detalle de la evidencia del control el cual corresponde a Actas de seguimiento de interventoría, según lo señalado

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 7 de 3		

en el mapa de riesgos de la Oficina Comercial y Mercadeo, se procedió a la verificación de las Actas de revisión final de facturación de los meses de septiembre, noviembre y diciembre de 2015, para lo cual se observa que estas reuniones no se orientan plenamente a los tiempos de respuesta en todos los canales de atención, solo se revisa la materialización de tutelas en el canal de atención escrita, las cuales inciden en el monto final de la facturación, sin embargo no es efectivo por cuanto estas materializaciones se presentan mensualmente y solo la revisión de la materialización de las tutelas no implica de que se cumplan los tiempos de respuesta.

Recomendación: Replantear un control, en donde se determine una medida que contribuya a la eliminación o mitigación en el incumplimiento a los tiempos de respuesta para cada canal.


2.2. Causa CA121. *“Capacitación a los asesores de atención al usuario, que no cumple con la calidad u oportunidad requerida.”*

2.2.1. Control C20. *“A través del canal de comunicación “infoservicio” se le informa a Serlefin las novedades que afectan el servicio y se publica y evalúa a través del CRM a los asesores al inicio del día.”*

2.2.2. Control C6. *“El Outsourcing tiene un plan de capacitación permanente “formando””*

Observación Controles C20 y C6: De acuerdo con los soportes suministrados por la Oficina Comercial y de Mercadeo como evidencias de los controles detallados en el Mapa de Riesgos, se observa la aplicación de los mismo, sin embargo, no están siendo efectivos, de acuerdo con las quejas de los peticionarios Héctor Misael Prieto y Carmen Basto quienes allegaron su queja a esta Oficina en los meses de enero y febrero de 2016, en donde manifiestan su inconformidad e insatisfacción con la información brindada por parte de atención al usuario, se evidencia que estos casos no han sido reportados como riesgos materializados.

Igualmente se efectuó verificación de las actas revisión de factura en el cual se evidencia recurrencia de atenciones en los diferentes canales con las mismas cédulas, por lo que los usuarios no están satisfechos con las respuestas brindadas por la entidad, teniendo que acudir a la entidad en más de una ocasión por diferentes canales para satisfacer su solicitud o requerimiento.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 8 de 3		

De otra parte, la redacción de la causa no es clara sobre el motivo por el cual se genera el riesgo, dando a entender que el incumplimiento del Nivel de Servicio por parte del Outsourcing, se debe a las capacitaciones de los asesores de atención al usuario, que no cumplen con la calidad u oportunidad requerida.

Recomendación Controles C20 y C6: Replantear los controles por cuanto no están siendo efectivos, al evidenciarse insatisfacción de los usuarios en las respuestas otorgadas por la entidad.

Recomendación Causa CA121: Replantear la descripción de la causa, en razón se da a entender que el incumplimiento del Nivel de Servicio por parte del Outsourcing, se debe a las capacitaciones a los asesores de atención al usuario, que no cumple con la calidad u oportunidad requerida, igualmente se observa que la causa y los controles no concuerdan.

2.3. Causa CA122. *“Inadecuado escalonamiento de las quejas o reclamos al área misional”.*


Control C22. *“La tipificación de las PQRS que requieren escalonamiento se realizan a través del CRM según su parametrización (teniendo en cuenta la actividad desarrollada con el área misional y el proveedor de atención al usuario)”.*

Observación: De acuerdo a la verificación efectuada a los soportes suministrados, se evidencia que en los informes mensuales de escalonamiento se presenta continuos rechazos, por lo que se concluye que no es efectiva la tipificación de las PQRS, afectado los tiempos de respuesta de las solicitudes.

Recomendación: Plantear controles en el mapa de riesgos, donde se realice un seguimiento efectivo a los rechazos de escalonamiento de las solicitudes y a los tiempos de escalonamiento y respuestas del área misional.

2.4. Causa CA123. *“Incumplimiento por parte de las áreas misionales en los tiempos pactados para la atención de los casos escalados”.*

2.4.1. Control C29. *“De forma automática envía a los vicepresidentes y jefes de las áreas diariamente y a las personas responsables de dar respuestas a las PQRS alarmas con los casos que se encuentran pendientes por emitir respuesta en CRM”.*

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 9 de 3		

2.4.2. Control C38. *“El coordinador de aseguramiento envía a los vicepresidentes y jefes de las áreas y a las personas responsables de dar respuestas a las PQRS el informe de escalonamiento mensual, así mismo se realizan reuniones periódicas para realizar seguimiento a los casos escalonados”.*

Observación controles C29 y C38: De acuerdo a los soportes suministrados por la Oficina Comercial y Mercadeo como evidencia de los controles mencionados, se observa que estos carecen de efectividad, por cuanto a pesar del envío diario de notificaciones a los vicepresidentes, jefes de las áreas y a personas responsables de dar respuestas a las solicitudes, en el informe de PQRS pendientes al 16 de febrero de 2016, se observa un total de 2408 solicitudes vencidas las cuales fueron escaladas a las diferentes áreas y no se han atendido.

De otra parte, se observa que de las 2408 solicitudes pendientes de respuesta, 1716 se radicaron entre los años 2010 al 2015.

Recomendación: Plantear controles efectivos y estableciendo compromisos con las áreas encargadas de dar respuesta, con el fin de exigir el cumplimiento dentro de los tiempos establecidos por la Ley.

3. Riesgo R55. “Afectación de la calidad y oportunidad del servicio al cliente”.


3.1.Causa CA120. *“Incumplimiento de los tiempos de respuesta para cada canal”.*

Control C43. *“Reuniones periódicas a la interventoría del contrato de atención al usuario”.*

Observación: Como evidencia del control C43, se suministraron las actas mensuales de revisión de facturación, en lo relacionado a los tiempos de respuesta para cada canal, observándose que la revisión final de facturación no se orienta al cumplimiento de los tiempos de respuesta en los canales de atención y solamente se revisa la materialización de tutelas.

Recomendación: Replantear el control con el fin de que se contribuya a la eliminación o mitigación en el incumplimiento a los tiempos de respuesta para cada canal.

3.2.Causa CA121. *“Capacitación a los asesores de atención al usuario, que no cumple con la calidad u oportunidad requerida”.*

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 10 de 3		

3.2.1. Control C20. *“A través del canal de comunicación "infoservicio" se le informa al outsourcing las novedades que afectan el servicio, esta información también es publicada a través del CRM para que sea consultada por los asesores y que se evalúe el tema por esta misma herramienta”.*

3.2.2. Control C6. *“Seguimiento del cronograma de capacitación del outsourcing de servicio y de los indicadores de formación y calidad”.*

Observación controles C20 y C6: Se reitera lo mencionado en el presente informe en la causa CA121 del riesgo R54. Incumplimiento del Nivel de Servicio por parte del Outsourcing, señalado a folio 7 del presente informe.

Igualmente, de acuerdo a los reportes de riesgos materializados, mensualmente se registran un considerable número de tutelas por diferentes procesos.


De otra parte, la causa relacionada no se correlaciona con el motivo por el cual se genera el riesgo, dando a entender que la afectación de la calidad y oportunidad del servicio al cliente, se debe por las capacitaciones a los asesores de atención al usuario.

Por lo anterior se evidencia que las medidas para controlar el riesgo de afectación de la calidad y oportunidad del servicio al cliente, no están siendo efectivas.

Recomendación controles C20 y C6: Replantear los controles, en razón a que se evidencia afectación en la calidad y oportunidad del servicio al cliente, en lo relacionado en la calidad de información y tiempos de respuesta a las solicitudes de peticionarios.

Recomendación Causa CA121: Replantear la descripción de la causa, en razón se da a entender que la afectación de la calidad y oportunidad del servicio al cliente, se debe a las capacitaciones a los asesores de atención al usuario, que no cumple con la calidad u oportunidad requerida, igualmente en razón a ello la causa y los controles no concuerdan.

3.3.Causa CA123. *“Incumplimiento por parte de las áreas misionales en los tiempos pactados para la atención de los casos escalados”.*

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 11 de 3		

Control C38. *“De forma automática se envían alarmas con los casos que se encuentran pendientes por emitir respuesta en CRM a los vicepresidentes, jefes de las áreas y a las personas responsables de dar respuestas a las PQRS además el coordinador de aseguramiento”.*

Observación: Se reitera lo mencionado en la observación a los controles C29 y C38, de la causa CA123, del riesgo R54 Incumplimiento del Nivel de Servicio por parte del Outsourcing, tratado a folio 9.

Recomendación: Plantear controles de seguimiento y establecer acuerdos de servicios con las áreas encargadas de dar las respectivas respuestas.

3.4. Causa CA125. *“Página web con información desactualizada”.*


Control C36. *“El Outsourcing de atención al usuario realiza una revisión del contenido de la información de la página web y en caso de novedad comunica al profesional universitario de la Oficina Comercial y Mercadeo”.*

Observación: De acuerdo con los soportes suministrados por la Oficina Comercial y Mercadeo, se evidencia registros con inconsistencias en la página web los cuales son reportadas por atención al usuario, en donde se detallan fallas e incidencias relacionadas con actualización de formularios y datos de beneficios; es de señalar que estas incidencias son remitidas a las áreas misionales y a la Dirección de Tecnología.

3.5. Causa CA127. *“Proyectar una respuesta que no sea acorde con el objeto de la petición”.*

Control C29. *“Se realiza un proceso de monitoreo por parte del proveedor de atención al usuario, bajo unos criterios establecidos y sistematizados. De esta forma poder tener reportes, hacer análisis y aplicar planes de acción correspondientes”.*

Observación: El monitoreo y la evaluación de calidad, no está siendo efectivo, por cuanto en la revisión de las actas de factura, se observó recurrencia de cedulas, donde los usuarios tiene que acudir a la entidad en más de una ocasión por diferentes canales para satisfacer su solicitud o requerimiento, lo que denota que las respuestas o información otorgada por el ICETEX no está siendo clara o acorde a las solicitudes.

Código:F180	FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Versión: 1		
Fecha: 15/04/2009		
Página 12 de 3		

Recomendación: Replantear los controles en donde se analice la causa por la cual se originan múltiples solicitudes de usuarios por diferentes canales de atención.

3.6. Causa CA41. *“Fallas de hardware y de software”.*

3.6.1. Control C11. *“Infraestructura que soporta las bases de datos de producción se encuentra en alta disponibilidad”.*

3.6.2. Control C42. *“Contrato de soporte a los servidores de producción”.*

Observación Controles C11 y C42: La descripción de los controles no permite evidenciar su eficiencia, por el hecho de tener un contrato, éste no garantiza que no se presenten fallas de hardware y de software, así mismo de acuerdo a los soportes suministrados por la Oficina Comercial y de Mercadeo y a los reportes de riesgos materializados, se detallan continuamente fallas relacionadas con el servicio de internet, inconsistencias en formularios y actualización de la información y aplicativos de la entidad, que afecta el servicio de atención al usuario.

Recomendación: replantear la descripción de los controles en donde se atienda la afectación de la calidad y oportunidad del servicio al cliente relacionado con la causa CA41.

7. RECOMENDACIONES

Se plantearon en cada una de las situaciones encontradas en el presente informe.

Informe elaborado por: Adrian Felipe Agudelo Sanchez

Informe aprobado por: Luz Alba Sanchez Sanchez

Código: F263

Versión: 1

Fecha:
11/04/2013

Página 1 de 1

PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIAS DE GESTIÓN



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
	Observación Control C36: De otra parte la definición de la causa y el control no guardan relación, por cuanto el que exista un formato para actualización de información de la página Web de la Entidad no corrige o elimina el Desconocimiento del manual de uso de la web por parte de la entidad.				Oficina Comercial y de Mercadeo
	Observación Control C20: En el manual de identidad corporativa para uso web, no se evidencia políticas o directrices en el cual se trata la situación señalada en la causa.				Oficina Comercial y de Mercadeo
	Observación Control C14: De acuerdo con la redacción de la causa se puede inferir que la Oficina Comercial y de Mercadeo establece directamente convenios para la difusión de información en el portal de la entidad, en donde no se evalúe el impacto.				Oficina Comercial y de Mercadeo
	Observación Riesgo R130: los tres controles no se enfocan al incumplimiento de los tiempos establecidos en el procedimiento M5-1-11 Actualización de contenidos sitio web. Según los formatos F119 remitidos como soporte en el cumplimiento a los controles del Riesgo R130, se evidencian formatos que no tienen fecha de recibido en el área y correo de confirmación de la publicación, por cuanto no se efectúa seguimiento a las solicitudes de actualización de contenidos Web; así mismo, se evidencia en los soportes que algunos formatos no se tiene número de orden o un consecutivo de control que permita efectuar seguimiento a las publicaciones.				Oficina Comercial y de Mercadeo
	Observación Control C29: se evidencia que 1278 solicitudes se escalaron 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 escalado al área misional, por lo que en la mayoría de los casos citados existe extemporaneidad en la respuesta, contraviniendo lo determinado en la Ley 1755 de 2015, Título II, Capítulo I, artículo 14 el cual señala 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". los formatos de calidad que utiliza el Outsourcing para calificar a sus asesores, se observa que no le dan suficiente relevancia al criterio de los tiempos de respuesta, por tanto una calificación negativa en éste criterio no va a impactar el resultado final de la calificación al asesor.				Oficina Comercial y de Mercadeo
	Observación Control C38: se observa que estas reuniones no se orientan plenamente a los tiempos de respuesta en todos los canales de atención, solo se revisa la materialización de tutelas en el canal de atención escrita, las cuales inciden en el monto final de la facturación, sin embargo no es efectivo por cuanto estas materializaciones se presentan mensualmente y solo la revisión de la materialización de las tutelas no implica de que se cumplan los tiempos de respuesta.				Oficina Comercial y de Mercadeo

Código: F263

Versión: 1

Fecha:

11/04/2013

Página 1 de 1

PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIAS DE GESTIÓN



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
Mapa de Riesgos de la Oficina Comercial y Mercadeo	<p>Observación Controles C20 y C6: se evidencia recurrencia de atenciones en los diferentes canales con las mismas cedulas, por lo que los usuarios no están satisfechos con las respuestas brindadas por la entidad, teniendo que acudir a la entidad en más de una ocasión por diferentes canales para satisfacer su solicitud o requerimiento.</p> <p>De otra parte, la redacción de la causa no es clara sobre el motivo por el cual se genera el riesgo, dando a entender que el incumplimiento del Nivel de Servicio por parte del Outsourcing, se debe a las capacitaciones de los asesores de atención al usuario, que no cumplen con la calidad u oportunidad requerida.</p>				Oficina Comercial y de Mercadeo
	<p>Observación Control C22: se evidencia que en los informes mensuales de escalonamiento se presenta continuos rechazos, por lo que se concluye que no es efectiva la tipificación de las PQRS, afectado los tiempos de respuesta de las solicitudes.</p>				Oficina Comercial y de Mercadeo
	<p>Observación controles C29 y C38: se observa que los controles carecen de efectividad, por cuanto a pesar del envío diario de notificaciones a los vicepresidentes, jefes de las áreas y a personas responsables de dar respuestas a las solicitudes, en el informe de PQRS pendientes al 16 de febrero de 2016, se observa un total de 2408 solicitudes vencidas las cuales fueron escaladas a las diferentes áreas y no se han atendido.</p> <p>De otra parte, se observa que de las 2408 solicitudes pendientes de respuesta, 1716 se radicaron entre los años 2010 al 2015.</p>				Oficina Comercial y de Mercadeo
	<p>Observación Control C43: se evidencia que la revisión final de facturación no se orienta al cumplimiento de los tiempos de respuesta en los canales de atención y solamente se revisa la materialización de tutelas.</p>				Oficina Comercial y de Mercadeo
	<p>Observación controles C20 y C6: Se reitera lo mencionado en el presente informe en la causa CA121 del riesgo R54. Incumplimiento del Nivel de Servicio por parte del Outsourcing, señalado a folio 7 del presente informe.</p> <p>Igualmente, de acuerdo a los reportes de riesgos materializados, mensualmente se registran un considerable número de tutelas por diferentes procesos.</p> <p>De otra parte, la causa relacionada no se correlaciona con el motivo por el cual se genera el riesgo, dando a entender que la afectación de la calidad y oportunidad del servicio al cliente, se debe por las capacitaciones a los asesores de atención al usuario.</p>				Oficina Comercial y de Mercadeo
	<p>Observación Control C38: Se reitera lo mencionado en la observación a los controles C29 y C38, de la causa CA123, del riesgo R54 Incumplimiento del Nivel de Servicio por parte del Outsourcing, tratado a folio 9.</p>				Oficina Comercial y de Mercadeo
	<p>Observación Control C36: De acuerdo con los soportes suministrados por la Oficina Comercial y Mercadeo, se evidencia registros con inconsistencias en la página web los cuales son reportadas por atención al usuario, en donde se detallan fallas e incidencias relacionadas con actualización de formularios y datos de beneficios; es de señalar que estas incidencias son remitidas a las áreas misionales y a la Dirección de Tecnología.</p>				Oficina Comercial y de Mercadeo

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

PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIAS DE GESTIÓN



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
	Observación Control C29: El monitoreo y la evaluación de calidad, no está siendo efectivo, por cuanto en la revisión de las actas de factura, se observó recurrencia de cedulas, donde los usuarios tiene que acudir a la entidad en más de una ocasión por diferentes canales para satisfacer su solicitud o requerimiento, lo que denota que las respuestas o información otorgada por el ICETEX no está siendo clara o acorde a las solicitudes.				Oficina Comercial y de Mercadeo

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 : Dirección de Tecnología FECHA DILIGENCIAMIENTO FORMATO: _____

PROCESO	HALLAZGO/OBSERVACION	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	FECHA DE INICIO DE LA ACCIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE
	Observación Controles C11 y C42: La descripción de los controles no permite evidenciar su eficiencia, por el hecho de tener un contrato, éste no garantiza que no se presenten fallas de hardware y de software, así mismo de acuerdo a los soportes suministrados por la Oficina Comercial y de Mercadeo y a los reportes de riesgos materializados, se detallan continuamente fallas relacionadas con el servicio de internet, inconsistencias en formularios y actualización de la información y aplicativos de la entidad, que afecta el servicio de atención al usuario.				Dirección de Tecnología

ELABORADO POR. NOMBRE _____
 CARGO _____

APROBADO POR. NOMBRE _____
 CARGO _____

