

2016014184-I

OCI2600-266

MEMORANDO INTERNO

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

DE: **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

FECHA: 23 de Diciembre de 2016

ASUNTO: Remisión Informe de Auditoría al Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC 2016.

Atentamente se manifiesta que se efectuó citación de lectura del informe preliminar para el día 23 de diciembre de 2016 a las 9:00AM, sin obtener respuesta ni asistencia a la misma, por lo cual, comedidamente se remite el informe de Auditoría efectuada al Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC para el periodo comprendido entre enero y octubre de 2016.

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

Esta Oficina se permite recomendar, efectuar el análisis de las causas, con el fin de que se planteen las acciones que permitan subsanar las debilidades evidenciadas en el Plan de Mejoramiento adjunto, el cual debe ser remitido a ésta Oficina a más tardar el día 16 de enero de 2017.


Cordialmente,


LUZ ALBA SANCHEZ SANCHEZ
Jefe Oficina de Control Interno.

Anexo: Informe de Auditoría al Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC 2016, Formato F263 Plan de mejoramiento Auditorías de Gestion y formato comparativo reporte cosmos anexo 1 en once (11) folios con vuelto.

LAOM

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

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

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

**PROCESO AUDITADO: SISTEMA DE ATENCION AL
CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC ENERO - OCTUBRE 2016**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ D.C., Diciembre 2016



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

TABLA DE CONTENIDO

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

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

1. PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR

Evaluación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero de la Entidad.

2. OBJETIVO GENERAL


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

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar las acciones orientadas al desarrollo de las etapas y elementos necesarios en la implementación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC.
- Evaluar el cumplimiento de los parámetros establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia respecto al Sistema de Atención al Consumidor Financiero y demás normatividad aplicable.
- Realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades y tiempos de ejecución establecidas en el plan de mejoramiento presentado por la Oficina Comercial y de Mercadeo como resultado de las observaciones y recomendaciones del informe de Auditoría al Sistema de Atención al Consumidor Financiero del periodo enero a agosto de 2015.
- Realizar seguimiento a las acciones implementadas como resultado del informe presentado por la Revisoría Fiscal, correspondiente a la verificación del SAC en el primer semestre de 2016.

4. FUNDAMENTOS LEGALES

- Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, adoptado mediante acuerdo 035/2011; donde se establece las políticas y procedimientos para el Sistema de Atención al consumidor Financiero.
- Circular Básica Jurídica (Circular Externa C.E. 029 de 2014) Parte I Título III Capítulo II de la Superintendencia Financiera de Colombia
- Circular externa 045 /2006 de la Superintendencia Financiera de Colombia, que Imparte instrucciones relacionadas con el informe estadístico de reclamaciones presentadas por los consumidores financieros, ante las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y ante los defensores del Cliente.


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

- Circular externa 038/2011 de la Superintendencia Financiera de Colombia; correspondiente a instrucciones relacionadas con la información a los consumidores financieros.
- Ley 1328 de 2009 por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Ley 1474 de 2011 por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1712 de 2014 por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Modelo Estándar de Control Interno – Decreto 943 del 21 de mayo de 2014.

5. ALCANCE

Verificación y evaluación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, durante el periodo del 1 de enero al 31 de octubre de 2016, presentando un informe que conlleve a plantear recomendaciones que generen mejoras.

(ESPACIO EN BLANCO)

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

6. SITUACIONES ENCONTRADAS

El ICETEX como Entidad Financiera de Naturaleza Especial transformada mediante la Ley 1002 de 2005 y reglamentada por el Decreto 2555 de 2010 en el cual se determinó el alcance de supervisión que ejerce la Superintendencia Financiera de Colombia y que el ICETEX ha acogido implementar como buenas prácticas y teniendo en cuenta lo señalado en el numeral 1.5.4.3. del Capítulo II del Título III Parte I de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014 emitida por el Ente de Inspección y Vigilancia, la Oficina de Control Interno efectuó la evaluación de cumplimiento a los parámetros descritos en la mencionada norma, incluyendo el análisis sobre las etapas que componen el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) y el Manual establecido por la Entidad para tal fin.

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

ETAPAS DEL SAC

La Oficina Comercial y de Mercadeo mediante correo de fecha 28 de noviembre de 2016 remitió la base denominada “Punto 14 y 15 *Etapas del SAC 2016 – 1*” en la cual se presenta la información relacionada con las etapas de identificación, medición y control, según la metodología establecida en el Manual SAC de la Entidad.

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


a) Etapa de Identificación

Parámetros SFC:

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

Observación No 1 (Etapa Identificación):


Se observa que la identificación de los hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros, se realiza con base en los eventos reportados mediante el aplicativo cosmos, correspondiente a situaciones que ocurrieron en los diferentes puntos de atención a nivel nacional, por lo cual el estado de dichas situaciones es real, sin embargo no se evidencia la identificación de hechos o situaciones potenciales, que le permitan a la entidad anticiparse a la afectación negativa en la atención y protección a los consumidores financieros, tal como lo establece en la siguiente normatividad:

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

1. Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC ICETEX numeral 18.1, así: *“ICETEX determina las actividades que permitan identificar los hechos o situaciones que pueden afectar la debida atención y protección de los consumidores financieros...”, “...Previo a la labor de identificación de los hechos o situaciones que pueden afectar la debida atención y protección de los consumidores financieros...”, “Así mismo, se debe realizar una breve descripción de como el hecho o la situación, en caso de materializarse, afectaría o impactaría al ICETEX...” (Subrayado y negrilla fuera de texto).*
2. Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC ICETEX numeral 18.2, así: *“Una vez concluida la identificación de los hechos o situaciones que afectan la debida atención y protección a los Consumidores Financieros, se procede con la medición tanto de la frecuencia de ocurrencia de estos hechos, como de su impacto en caso de materializarse...” (Subrayado y negrilla fuera de texto).*
3. Circular Básica Jurídica (Circular Externa C.E. 029 de 2014) Parte I Título III Capítulo II de la Superintendencia Financiera de Colombia, numeral 1.6.1., así: *“En desarrollo del SAC las entidades deben establecer todos aquellos hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros...” (Subrayado y negrilla fuera de texto).*
4. Circular Básica Jurídica (Circular Externa C.E. 029 de 2014) Parte I Título III Capítulo II de la Superintendencia Financiera de Colombia, numeral 1.6.2., así: *“Una vez concluida la etapa de identificación, las entidades deben medir la posibilidad y probabilidad de ocurrencia de los eventos que afecten la debida atención y protección a los consumidores financieros y su impacto en caso de materializarse...” (Subrayado y negrilla fuera de texto).*
5. Circular Básica Jurídica (Circular Externa C.E. 029 de 2014) Parte I Título III Capítulo II de la Superintendencia Financiera de Colombia, numeral 1.6.3., así: *“Las entidades deben tomar medidas para controlar los eventos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia...” (Subrayado y negrilla fuera de texto).*
6. Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995) Capítulo XXIII Reglas Relativas a la Administración del Riesgo Operativo, numeral 3.1.2., así: *“Una vez concluida la etapa de identificación, las entidades deben medir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos operativos y su impacto en caso de materializarse. Esta medición podrá ser cualitativa y, cuando se cuente con datos históricos, cuantitativa...” (Subrayado y negrilla fuera de texto).*
7. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI 2014 numeral 1.3. Componentes Administración del Riesgo, así: *“Conjunto de elementos que le permiten a la entidad identificar, evaluar y gestionar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales...” “...De esta manera, se debe entender que la Administración del Riesgo, se convierte en una herramienta fundamental para las entidades, en el entendido de que su correcta aplicación tiene como resultado latente, el evitar la ocurrencia de hechos o situaciones que afecten o entorpezcan la gestión de las entidades...” (Subrayado y negrilla fuera de texto).*

Recomendación:

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, gestionar lo correspondiente para la identificación de hechos o situaciones potenciales que le permitan a la entidad anticiparse a la afectación negativa en la atención y protección a los consumidores financieros, tal como lo establece la normatividad aplicable a la entidad y en especial lo correspondiente al Sistema SAC.

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

Observación No 2 (Etapa Identificación):

Se realizó cuadro comparativo (Anexo 1 informe), del registro de eventos reportados mediante el aplicativo cosmos, correspondientes a situaciones que ocurrieron en los diferentes puntos de atención a nivel nacional durante el primer y segundo semestre de 2015 y el primer semestre de 2016, evidenciando lo siguiente:

2.1. La descripción de los hechos o situaciones NO presentan modificaciones durante los tres semestres analizados, es decir que se registra la misma descripción en cada semestre, tal como se puede observar en el siguiente cuadro:

ENERO - JUNIO 2015	JULIO - DICIEMBRE 2015	ENERO - JUNIO 2016
DESCRIPCION DEL HECHO O SITUACIÓN	DESCRIPCION DEL HECHO O SITUACIÓN	DESCRIPCION DEL HECHO O SITUACIÓN
Demanda o litigio (Tutelas)	Demanda o litigio (Tutelas)	Demanda o litigio (Tutelas)
Incumplimiento en la debida diligencia	Incumplimiento en la debida diligencia	Incumplimiento en la debida diligencia
Incumplimiento en la transparencia de información cierta, suficiente y oportuna	Incumplimiento en la transparencia de información cierta, suficiente y oportuna	Incumplimiento en la transparencia de información cierta, suficiente y oportuna
Incumplimiento frente a la responsabilidad en el trámite de quejas	Incumplimiento frente a la responsabilidad en el trámite de quejas	Incumplimiento frente a la responsabilidad en el trámite de quejas

2.2. Se evidencia inconsistencias en la información registrada en la descripción de la causa de los hechos o situaciones correspondiente al periodo enero – junio 2016, por cuanto se señala lo siguiente *"Durante el primer semestre de 2015, se solucionaron..."* (Subrayado fuera de texto), es decir que la identificación no concuerda con el periodo analizado.

Recomendación:


Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar lo evidenciado y gestionar lo correspondiente para identificar permanente los hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros, teniendo en cuenta la normatividad que le aplica y los cambios que se realizan en la entidad.

Observación No 3 (Etapa Identificación):

No se evidencia registro de los factores internos y externos tenidos en cuenta previo a la labor de identificación de los hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero, tal como lo señala el numeral 18.1 párrafo segundo del Manual SAC de la entidad.

Recomendación:

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar lo observado y registrar los factores internos y externos tenidos en cuenta durante la labor de identificación de los hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero.

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

Observación No 4 (Etapa Identificación):

En el informe de auditoría al SAC correspondiente al periodo enero – agosto de 2015 efectuado por la Oficina de Control Interno, se observó lo siguiente *“El Manual SAC indica sobre la realización de un análisis a la causa de los hechos o situaciones identificados, sin embargo en la información remitida por la Oficina Comercial y de Mercadeo se observa una descripción de los eventos presentados durante el I semestre de 2015 sin un examen que determine en la descripción la causa que originan los hechos o situaciones antes mencionados...”* producto de la mencionada observación, la Oficina Comercial y de Mercadeo presentó un plan de mejoramiento con las acciones encaminadas a corregir el incumplimiento de lo determinado en el Manual SAC, sin embargo y pese a que la mencionada Oficina Comercial y de Mercadeo remitió soportes que indicaban el cumplimiento de las acciones propuestas durante el segundo semestre de 2015, la etapa de identificación del periodo enero – junio de 2016 NO registra el respectivo análisis de causa, generando incumplimiento al numeral 18.1 parágrafo sexto del Manual SAC del ICETEX.

Es importante señalar que un correcto análisis de causas permite la determinación de controles eficientes, eficaces y efectivos, disminuyendo la posibilidad de ocurrencia de hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero.

Recomendación:

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, que en cumplimiento de la normatividad que le aplica al sistema SAC, se realice el análisis de causa sobre los hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero, con el fin de establecer los controles necesarios para disminuir su ocurrencia.


b) Etapa de Medición

Parámetros SFC:

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

Observación No 5 (Etapa Medición):

Se realizó comparativo de las mediciones efectuadas a la frecuencia y el impacto de los hechos identificados durante los periodos 2015 – 1, 2015 – 2 y 2016 – 1, evidenciándose que en lo referente al incumplimiento frente a la responsabilidad en el tramite de quejas, se registra un cambio en su clasificación, pasando de “Inaceptable” en el primer y segundo semestre de 2015 a “Precaución” en el primer semestre de 2016, sin embargo los niveles de quejas solucionadas son similares durante los periodos analizados y en el caso de las respuestas tardías de quejas, se registra un incremento en el primer semestre de 2016 frente al mismo periodo del 2015; tal como se puede observar en el siguiente cuadro:

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

HECHO O SITUACIÓN	2015 - 1					2015 - 2					2016 - 1				
	FRECUENCIA vs IMPACTO					FRECUENCIA vs IMPACTO					FRECUENCIA vs IMPACTO				
	CAUSA	FRECUENCIA	IMPACTO	CLASIFICACIÓN	RESULTADO MEDICIÓN RIESGO INHERENTE	CAUSA	FRECUENCIA	IMPACTO	CLASIFICACIÓN	RESULTADO MEDICIÓN RIESGO INHERENTE	CAUSA	FRECUENCIA	IMPACTO	CLASIFICACIÓN	RESULTADO MEDICIÓN RIESGO INHERENTE
Incumplimiento frente a la responsabilidad en el trámite de quejas	Durante el primer semestre de 2015, se solucionaron 2.818 quejas que fueron radicadas directamente en la entidad. De esa cantidad, 107 quejas fueron resueltas con respuesta tardía, correspondiente al 3,8% del total.	5	4	INACEPTABLE	20	Durante el segundo semestre de 2015, se radicaron 3.475. De esa cantidad, 498 quejas fueron resueltas fuera del tiempo, correspondiente al 13% del total.	5	4	INACEPTABLE	20	Durante el primer semestre de 2015, se solucionaron 3167 quejas que fueron radicadas directamente en la entidad. De esa cantidad, 248 quejas fueron resueltas con respuesta tardía, correspondiente al 8% del total.	5	3	PRECAUCIÓN	15

Lo anterior no permite identificar cuales son los parametros de referencia para calificar la frecuencia y el impacto de los hechos presentados y si estos concuerdan con lo establecido en el numeral 18.2 del Manual SAC de la entidad.

Recomendación:

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar lo evidenciado, generar los respectivos ajustes en los terminos establecidos en la normatividad que le aplica y gestionar lo correspondiente para realizar la medición de la frecuencia y el impacto de los hechos presentados y que pueden afectar la debida atención y protección de los consumidores financieros.


c) Etapa de Control

Parámetros SFC:

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

Observación No 6 (Etapa Control):

Teniendo en cuenta los hechos o situaciones que ocurrieron en los diferentes puntos de atención a nivel nacional registrados en la etapa de identificación en donde se observa que

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

para los periodos 2015 – 1, 2015 – 2 y 2016 – 1, las cifras reportadas en cuanto a Demandas o litigios, Incumplimiento en la debida diligencia, Incumplimiento en la transparencia de información cierta, suficiente y oportuna y el Incumplimiento frente a la responsabilidad en el trámite de quejas, presentan variaciones que en algunos casos son incrementadas de un periodo a otro, se evidencia que los controles establecidos no son eficientes y eficaces, tal como se refleja en el siguiente cuadro:

HECHO SITUACIÓN	2015 - 1 CAUSA	2015 - 2 CAUSA	2016 - 1 CAUSA
Demanda o litigio (Tutelas)	Se registran 469 tutelas presentadas ante la entidad durante el primer semestre de 2015	1013 Tutelas durante el segundo semestre de 2015	Por parte de Atención al Usuario se dio a apoyo a 400 tutelas durante el primer semestre de 2016.
Incumplimiento en la debida diligencia	396 eventos asociados a fallas tecnológicas, físicas, procesos	513 eventos asociados a fallas tecnológicas, físicas, procesos	310 eventos asociados a fallas tecnológicas, físicas, procesos
Incumplimiento en la transparencia de información cierta, suficiente y oportuna	Del total de quejas y reclamos, se registran solucionados 203 casos asociados a la tipificación suministro de información insuficiente o errada de los cuales 77 casos resultaron a favor del consumidor financiero.	Se presentan un aumento del primer al segundo semestre de 2015 de 44 casos en la tipificación correspondiente a suministro de información errada e insuficiente en los canales de atención.	Del total de quejas y reclamos atendidas en el primer semestre de 2016, se registran solucionados 639 casos asociados a la tipificación suministro de información insuficiente o errada de los cuales 52 casos resultaron a favor del consumidor financiero.
Incumplimiento frente a la responsabilidad en el trámite de quejas	Durante el primer semestre de 2015, se solucionaron 2.818 quejas que fueron radicadas directamente en la entidad. De esa cantidad, 107 quejas fueron resueltas con respuesta tardía, correspondiente al 3,8% del total.	Durante el segundo semestre de 2015, se radicaron 3.475 . De esa cantidad, 498 quejas fueron resueltas fuera del tiempo, correspondiente al 13% del total.	Durante el primer semestre de 2015, se solucionaron 3167 quejas que fueron radicadas directamente en la entidad. De esa cantidad, 248 quejas fueron resueltas con respuesta tardía, correspondiente al 8% del total.

Recomendación:

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar, evaluar y de ser necesario replantear los controles establecidos para los hechos o situaciones que ocurrieron en los diferentes puntos de atención a nivel nacional, con el fin de verificar su eficiencia y eficacia.

Igualmente se recomienda que en cumplimiento de lo determinado en el numeral 18.3 del Manual SAC de la entidad, debe diseñar controles que le permitan minimizar los riesgos identificados en la debida atención y protección al consumidor financiero.


d) Etapa de Monitoreo

Parámetros SFC:

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

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

- *Contemplar un proceso de seguimiento efectivo, que facilite la rápida detección y corrección de las deficiencias en el SAC. En cualquier caso, el seguimiento debe realizarse con una periodicidad mínima semestral.*
- *Contener indicadores descriptivos y/o prospectivos que evidencien los potenciales hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero.*
- *Asegurar que los controles estén funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente.*


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

- Establecer mecanismos que les permitan a las entidades la producción de estadísticas sobre las Tipologías de quejas y cualquier otro tipo de reclamos de origen judicial o administrativo.”

Observación No 7 (Etapa Monitoreo):

La Oficina de Planeación mediante correo de fecha 14 de diciembre de 2016, remitió la actualización del seguimiento realizado a los indicadores correspondientes a la Oficina Comercial y de Mercadeo con corte a septiembre y octubre de la presente vigencia, en los cuales se puede evidenciar incumplimiento en algunos indicadores relacionados con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, tales como:

NOMBRE INDICADOR	FORMULA	TIPO DE INDICADOR	UNIDAD DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN	META 2016	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	SEGUIMIENTO	
								ESTADO DEL INDICADOR	
Porcentaje de atenciones virtuales en el mes	(Número de atenciones en los canales virtuales / Total de atenciones recibidas en todos los canales) *100%	Eficacia	%	Mensual	> = 35%	Octubre	19%	54%	⊖
Oportunidad en la atención de casos escalados a un tercer nivel (quejas y reclamos) que permanecen escalados y tienen más de 10 días	(Número de quejas y reclamos que permanecen escalados y tienen más de 10 días en el área misional)/(Número de quejas y reclamos que permanecen escalados en el área misional)*100%	Eficiencia	%	Mensual	0%	Enero	45%	55%	⊖
						Febrero	48%	52%	⊖
						Junio	54%	46%	⊖
% de disminución de quejas y reclamos	(Número de QR p2 – Número de QR p1) / (Número de QR p1)	Eficiencia	%	Mensual	0%	Enero	41%	59%	⊖
						Enero	402%	NO CUMPL E	⊖
						Febrero	488%	NO CUMPL E	⊖
						Marzo	108%	NO CUMPL E	⊖
						Agosto	63%	NO CUMPL E	⊖
						Septiembre	15%	NO CUMPL E	⊖
						Octubre	68%	NO CUMPL E	⊖
% de disminución de solicitudes	(Número de solicitudes del periodo en el año actual (P2) – Número de	Eficacia Efectividad Transparencia	%	Mensual	<= 10%	Enero	44%	NO CUMPL E	⊖

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

y respeto por los consumidores financieros, tal como lo señala el numeral 1.3. del Capítulo II del Título III Parte I de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014.

Recomendación:

Tal como se presentó en el informe correspondiente al periodo enero – octubre de 2015, nuevamente se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, identificar y establecer los mecanismos necesarios para el cumplimiento de los indicadores propuestos, teniendo en cuenta que su incumplimiento afecta la debida atención y protección al consumidor financiero.

ANALISIS BASE DE DATOS PQRS

La Oficina Comercial y de Mercadeo, mediante memorando PRE2400-318 de fecha 11 de noviembre de 2016 remitió base de datos de las PQRs radicadas en la entidad durante el periodo julio – octubre de la presente vigencia, sobre la cual se realizó análisis, observándose lo siguiente:

Observación No 8 (Análisis Base de PQRs):

Al efectuar comparación de la información remitida en el memorando remitido por la Oficina Comercial y de Mercadeo frente a los reportes descargados del aplicativo CRM COSMOS, se observan diferencias en el total de registros, tal como se presenta en el siguiente cuadro:

MES	BASE REMITIDA OFICINA COMERCIAL	BASE DESCARGADA APLICATIVO COSMOS	DIFERENCIA
JULIO	85.844	84.855	989
AGOSTO	132.843	128.962	3.881
SEPTIEMBRE	113.415	110.196	3.219
OCTUBRE	94.340	91.754	2.586


Recomendación:

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, establecer el origen de las diferencias observadas e implementar controles que le permitan identificar, manejar y reportar bases de información confiables y verificables. La información sobre las diferencias se encuentra disponible en los papeles de trabajo de ésta auditoría.

Observación No 9 (Análisis Base de PQRs):

Sobre los reportes descargados del aplicativo CRM COSMOS, se realizó análisis los de los conceptos registrados, observándose lo siguiente:

CONCEPTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTALES
SOLICITUDES	84.356	128.160	109.569	90.966	413.051
QUEJAS Y RECLAMOS	491	802	627	788	2.708
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	8	-	-	-	8

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

TOTAL	84.855	128.962	110.196	91.754	415.767
CASOS RESUELTOS	84.482	127.882	107.101	86.930	406.395
CASOS VIGENTES	373	1.080	3.095	4.824	9.372
RESPUESTA EN LOS TERMINOS	81.054	122.853	103.663	86.244	393.814
RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	3.428	5.029	3.438	686	12.581

- De las 415.767 PRRs registradas a la fecha de descargue de la información se resolvieron 406.395, es decir el 97%
- Se encuentran pendientes de respuesta 9.372 PQRs
- Se dio respuesta dentro de los términos a 393.814 PQRs.
- Se dio respuesta fuera de términos a 12.581 PQRs

De lo anterior es importante señalar que aunque se ha gestionado respuesta del 97% de las PQRs, se observó un número considerable de PQRs, que presentan respuesta fuera de términos, lo que implica posibles riesgos legales, reputacionales y económicos para la entidad.

Recomendación:


Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, establecer las causas generadoras del incumplimiento en los términos regulados por la norma para la respuesta de las PQRs, establecer controles que le permitan el seguimiento a dichos términos, verificar los niveles de afectación a la entidad respecto a la materialización de los riesgos relacionados al incumplimiento en los mencionados términos y la identificación de indicadores que le permitan la gestión realizada.

Observación No 10 (Análisis Base de PQRs):

Se observan PQRs descargadas del aplicativo CRM COSMOS que registran estado de respuesta dentro de los términos, sin embargo al verificar la columna que registra los días destinados para su solución, se evidencia 3.044 casos que superan los 30 días calendario, lo cual incumple con los términos establecidos por la normatividad.

Se presenta algunos casos de lo expuesto:

Caso	Identificación	Cliente	Canal de Atención	Estado Caso	Estado Cierre1	Fecha Caso	Fecha Solución	Tipificación	Días Solución
CAS-27027-N2Q0S3	1036678429	JUAN FELIPE BERRIO CARTAGENA	Escrita	Resuelto	Vigente	7/13/2016 6:13:09 PM	10/3/2016 12:23:00 PM	Actualización de datos	79
CAS-38134-R0X4R6	1234089954	YURLEIDYS PAOLA VILLA BOTERO	Escrita	Resuelto	Vigente	7/16/2016 12:35:19 PM	10/24/2016 12:23:56 PM	Giros	97
CAS-28652-J5P7J8	1143404345	ROBERTO CARLOS VERGARA GONZALEZ	Escrita	Resuelto	Vigente	7/14/2016 11:07:52 AM	9/29/2016 11:12:19 AM	Subsidios de sostenimiento	75

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

CAS-42192-G1F5C1	1042457805	HERRERA SANTIZ JOSE JAIME	Personalizada	Resuelto	Vigente	7/18/2016 3:13:04 PM	8/22/2016 12:40:01 PM	Tarjetas recargables	32
CAS-56174-W0H7H6	1018500247	JILLBER HERNAN GARCIA CASTELLANOS	Contact Center	Resuelto	Vigente	7/22/2016 11:39:26 AM	9/2/2016 9:05:50 AM	Pagos	40

Recomendación:

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar lo evidenciado, identificar las causas de las inconsistencias presentadas en las bases de datos y establecer controles que permitan mantener actualizado el estado y el tiempo de respuesta de cada una de las PQRs allegadas, de acuerdo a la normatividad aplicable a la entidad.


Observación No 11 (Análisis Base de PQRs):

Mediante memorando OCI2600-218 de fecha 02 de noviembre de 2016 la Oficina de Control Interno, efectuó solicitud de información a la Oficina Comercial y de Mercadeo, incluyendo la base de PQRs radicadas en la entidad durante el periodo enero – octubre de la presente vigencia, sin embargo la Oficina Comercial, remitió la base de PQRs correspondiente a los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2016, quedando pendiente la correspondiente a los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2016.

A la fecha de cierre de la presente auditoria no se recibió la mencionada información, por lo cual no se puede establecer el estado real de las PQRs y el efecto las mismas en la adecuada atención y protección al consumidor financiero, al no ser suministrada la información.

Recomendación:

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, consolidar la base de PQRs correspondientes radicados en la entidad durante el periodo enero – junio de 2016 con el fin de establecer el estado real de cada uno, gestionar lo necesario para su trámite y reportar a la Oficina de Control Interno las gestiones realizadas para su depuración y cumplimiento teniendo en cuenta los riesgos, legales, reputacionales y económicos a los que se puede ver afectada la entidad.

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

ÓRGANOS DE CONTROL


Parámetros SFC:

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

Seguimiento a las Acciones propuestas en el Plan de Mejoramiento de la auditoria SAC del periodo Enero – Agosto de 2015.

La Oficina de Control Interno en ejercicio de su función de seguimiento a las actividades y fechas establecidas en los planes de mejoramiento producto de las Auditorias de Gestión, realizó verificación del estado actual de cumplimiento a las acciones presentadas en el plan de mejoramiento, remitido como respuesta al informe de la Auditoría realizada por parte de ésta Oficina al Sistema de Atención al Consumidor Financiero- SAC para el periodo enero – agosto de 2015, en el que se presenta el cierre de algunas observaciones y la continuación en estado abierta de las siguientes:

HALLAZGO/OBSERVACION	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	FECHA DE INICIO DE LA ACCIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO			
					FECHA	RESULTADO DE ACCIÓN	OBSERVACIONES	ESTADO
<p>OBSERVACIONES: • El Manual SAC de la Entidad señala en el numeral 17.1 “Para identificar los hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección de los consumidores financieros, ICETEX utiliza un aplicativo en donde los funcionarios alertan sobre la ocurrencia de posibles eventos que puedan afectar la debida atención del consumidor financiero...”, al respecto la Oficina Comercial y de Mercadeo manifestó se tiene previsto utilizar el aplicativo VIGIA para tal fin, sin embargo éste módulo a la fecha no se encuentra en funcionamiento, evidenciándose un incumplimiento en lo descrito en el Manual SAC.</p> <p>RECOMENDACION: Se recomienda a la Oficina Comercial y de mercadeo dar cumplimiento a lo descrito en el Manual SAC respecto a la utilización del aplicativo dispuesto para que los funcionarios alerten sobre la ocurrencia de posibles eventos que puedan afectar la debida atención del consumidor financiero.</p>	<p>Se hace la precisión que la oficina comercial y mercadeo si utiliza el sistema vigia para el registro de los eventos de riesgos que se presentan en el proceso. La identificación, medición, monitoreo y control de los hechos se efectúa de manera semestral por medio de la herramienta excel y con los mismos parámetros establecidos en Vigia y por la oficina de Riesgos. El mejoramiento estará enfocado hacia la migración de dichas cuatro etapas al sistema Vigia, tarea que debe contar con el apoyo de la oficina de riesgos.</p>	01/01/2016	30/04/2016	Profesional encargado del SAC en la Oficina Comercial y de Mercadeo - Profesional al Oficina de Riesgos	02/03/2016	La Oficina Comercial y de Mercadeo, mediante correo de fecha 01 de marzo de 2016, remitió el seguimiento y nivel de cumplimiento de las acciones planteadas en el plan de mejoramiento resultante de la auditoría al SAC, indicando lo siguiente: Se solicitará apoyo por parte de la oficina de riesgos para poder realizar la migración en la herramienta Vigia.	Una vez analizada la información y los soporte remitidos, se evidencia que las acciones establecidas aún no se encuentran terminadas, por lo tanto se mantiene la observación.	ABIERTA
<p>OBSERVACIONES: Se observa que para los hechos o situaciones identificados se determinó una frecuencia muy alta (5) para todos los casos, es decir que se presentan más de 12 veces al año, tal como lo señala el Manual SAC, lo cual es una alerta para la Entidad de la ocurrencia continua de hechos o situaciones que afectan la debida atención a los consumidores financieros y que debe ser considerado como aspecto relevante dentro de la administración del SAC y por consiguiente de pleno conocimiento por parte de la Junta Directiva; sin embargo en el acta que registra el informe presentado en el mes de julio correspondiente al I semestre de 2015, no se evidencia lo mencionado. RECOMENDACION: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo dar cumplimiento a lo señalado en el Manual SAC respecto al análisis sobre las causas generadoras de los hechos o situaciones que pueden afectar la debida Atención al Consumidor Financiero, con el fin de generar acciones preventivas que mitiguen la materialización de riesgos legales, reputacionales y económicos para la Entidad.</p>	<p>Semestralmente cuando se realice la presentación de las etapas del SAC y los aspectos relevantes, se dejará consignado en la presentación y en el informe de forma explícita los hechos que se presentan con más frecuencia, así mismo será presentada ante la Junta Directiva de forma relevante.</p>	05/11/2015	31/03/2016	Profesional encargado del SAC en la Oficina Comercial y de Mercadeo	02/03/2016	La Oficina Comercial y de Mercadeo, mediante correo de fecha 01 de marzo de 2016, remitió el seguimiento y nivel de cumplimiento de las acciones planteadas en el plan de mejoramiento resultante de la auditoría al SAC, indicando lo siguiente: Confirmamos que el informe será presentado para la junta directiva del 29 de Marzo de 2016. Se adjunta informe preliminar llamado 15. Informe SAC a junta directiva 2015-2	Una vez analizada la información y los soporte remitidos, se evidencia que las acciones establecidas aún no se encuentran terminadas, por lo tanto se mantiene la observación.	ABIERTA

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

<p>OBSERVACIONES: Se realizó verificación de la información obtenida en el seguimiento a los indicadores correspondientes a la Oficina Comercial y de Mercadeo, observándose que para el caso de los indicadores relacionados con la Oportunidad en la atención de solicitudes escaladas a un tercer nivel y % de disminución de solicitudes su comportamiento durante el semestre de 2015. De lo anterior se evidencia incumplimiento en los niveles y metas establecidas para los mencionados indicadores, lo cual afecta la debida atención al consumidor financiero.</p> <p>RECOMENDACION: Si bien es cierto se tiene establecido un plan de mejoramiento debidamente documentado, con indicadores de gestión diario, semanales y mensuales con las áreas misionales, se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar el cumplimiento de los indicadores relacionados con la Debita Atención al Consumidor Financiero, estableciendo acciones correctivas que permitan el cumplimiento de las metas propuestas. Igualmente se recomienda que en conjunto con las áreas misionales y de apoyo, se analicen los indicadores prospectivos existentes, con el fin de tomar acciones que permitan identificar los eventos de riesgos que continúan afectando la debida atención al consumidor financiero.</p>	Se fortalecerá el plan de mejoramiento y creación de indicadores para el plan de mejoramiento de Exceller.	01/08/2015	31/12/2015	Oficina Comercial y Mercadeo - Áreas Misionales	02/03/2016	<p>La Oficina Comercial y de Mercadeo, mediante correo de fecha 01 de marzo de 2016, remitió el seguimiento y nivel de cumplimiento de las acciones planteadas en el plan de mejoramiento resultante de la auditoría al SAC, indicando lo siguiente: Dentro del proceso de mejoramiento que se ha venido adelantando por parte de la Oficina Comercial y de Mercadeo y por medio del plan Exceller se establecieron metas mensuales e indicadores de gestión, así mismo se entregan informes semanales con cumplimiento de las metas planteadas, se remiten informes de pendientes en el último mes para poder apoyar los procesos de evacuación de los casos que presentan un mayor tiempo de radicación, se remiten informes mensuales al proceso de escalonamiento. Así mismo a continuación se muestran las cifras de mejora antes y después del plan al corte del mes de Enero.</p> <p>1- Para el mes de Enero de 2016 se tiene un 64% menos solicitudes vencidas que junio del año 2015.</p> <p>2- Se tienen un 55% menos de solicitudes vencidas quejas Defensor comparada con junio del año 2016.</p> <p>3- En lo referente a tiempos de respuesta: Los tiempos promedio de respuesta de las solicitudes tienen una variación de -58% en enero con respecto a los tiempos de julio. Por otro lado las correspondientes a Quejas Entidad pasan de un promedio de 7,8 días en julio a responder 4,9 días en enero, que corresponde a una variación de -37%. Se adjunta archivo llamado 16_Plan Exceller al 31 de Enero 2016</p>	Una vez analizada la información y los soporte remitidos, se evidencia que aunque se han realizado actividades para mejorar los indicadores relacionados con la atención al consumidor financiero, los niveles altos de PQRs se mantienen por lo tanto se mantiene la observación.	ABIERTA
---	--	------------	------------	---	------------	---	--	---------


Es de señalar que las fechas registradas para el término de las acciones propuestas se encuentran vencidas, evidenciándose incumplimiento en las mencionadas acciones presentadas en el plan de mejoramiento resultante de la Auditoría realizada por parte de ésta Oficina al Sistema de Atención al Consumidor Financiero- SAC para el periodo enero – agosto de 2015.

Recomendación:

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, identificar las causas generadoras del incumplimiento en los tiempos establecidos para el termino de las acciones planteadas, ajustar y alinear las acciones previstas con las observaciones resultantes del presente informe con el fin de unificar y actualizar el tratamiento que se debe implementar para mejorar la debida atencion y protección al consumidor financiero.

Seguimiento Informe Revisoría Fiscal primer semestre de 2016

La Revisoría Fiscal remitió el informe de auditoría del sistema SAC correspondiente al primer semestre de 2016, evidenciando una observación relacionada con los tiempos de respuesta de las PQRs, la cual tiene fecha de implementación hasta el 31 de diciembre de 2016 y presentando seguimiento a las observaciones resultantes de informes anteriores, evidenciando que cuatro (4) observaciones se encuentran parcialmente implementadas.

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

De lo anterior es importante señalar que las observaciones parcialmente implementadas se relacionan directamente con el impacto que se genera en la debida atención y protección al consumidor financiero, respecto al incremento de PQRs allegadas a la entidad desde el periodo 2014 y 2015 y los tiempos de respuesta de las mismas.

Recomendación:

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, gestionar lo correspondiente para dar cumplimiento a los planes de mejoramiento resultantes de las auditorias efectuadas por la Revisoría Fiscal en los términos y tiempos estipulados.

EVENTOS DE RIESGOS MATERIALIZADOS

La Oficina de Riesgos mediante correo electrónico de fecha 19 de diciembre de 2016, remitió base de datos de eventos de riesgos materializados para el proceso de Atención al Usuario durante el periodo enero- octubre 2016, en la cual se observa un total de treinta y siete (37) eventos reportados, relacionados con el proceso antes mencionado y que afectan la debida atención y protección al consumidor financiero.

Es de señalar que al materializarse los riesgos relacionados al proceso de atención al usuario, se evidencia las falencias en los controles asociados a dichos riesgos, por lo cual se deduce que no son correctamente identificado, igualmente se observa que no poseen un análisis de causas adecuado o tales controles no son suficientes para minimizar la probabilidad de ocurrencia o materialización de los riesgos.

Recomendación:

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar los eventos de riesgos reportados con el fin de identificar las causas generadoras y establecer controles que permitan controlar el incremento en los niveles de PQRs allegados a la entidad y pueden afectar la debida atención y protección al consumidor financiero.

CONCLUSION SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

Teniendo en cuenta lo descrito en el desarrollo de la auditoría, se puede evidenciar que el sistema SAC de la entidad, actualmente presenta deficiencia en la aplicación de las etapas de identificación, medición, control y monitoreo, por cuanto la metodología aplicada no ha permitido controlar los niveles de PQRs radicadas, los tiempos de respuesta a las mismas y por consiguiente la debida atención y protección al consumidor financiero.

7. RECOMENDACIONES

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

Informe elaborado por: LUIS ALBERTO OBANDO MARTINEZ

Informe aprobado por: LUZ ALBA SANCHEZ SANCHEZ



AREA :	FECHA DILIGENCIAMIENTO FORMATO: _____				
PROCESO	HALLAZGO/OBSERVACION	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	FECHA DE INICIO DE LA ACCIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC 2016	<p>Observación No 1: Se observa que la identificación de los hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros, se realiza con base en los eventos reportados mediante el aplicativo cosmos, correspondiente a situaciones que ocurrieron en los diferentes puntos de atención a nivel nacional, por lo cual el estado de dichas situaciones es real, sin embargo no se evidencia la identificación de hechos o situaciones potenciales, que le permitan a la entidad anticiparse a la afectación negativa en la atención y protección a los consumidores financieros, tal como lo establece en la siguiente normatividad: 1. Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC ICETEX numeral 18.1.2. Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC ICETEX numeral 18.2.3. Circular Básica Jurídica (Circular Externa C.E. 029 de 2014) Parte I Título III Capítulo II de la Superintendencia Financiera de Colombia, numeral 1.6.1.4. Circular Básica Jurídica (Circular Externa C.E. 029 de 2014) Parte I Título III Capítulo II de la Superintendencia Financiera de Colombia, numeral 1.6.2.5. Circular Básica Jurídica (Circular Externa C.E. 029 de 2014) Parte I Título III Capítulo II de la Superintendencia Financiera de Colombia, numeral 1.6.3.6. Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995) Capítulo XXIII Reglas Relativas a la Administración del Riesgo Operativo, numeral 3.1.2., 7. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI 2014 numeral 1.3. Componentes Administración del Riesgo. Recomendación: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, gestionar lo correspondiente para la identificación de hechos o situaciones potenciales que le permitan a la entidad anticiparse a la afectación negativa en la atención y protección a los consumidores financieros, tal como lo establece la normatividad aplicable a la entidad y en especial lo correspondiente al Sistema SAC.</p>				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC 2016	<p>Observación No 2: Se realizó cuadro comparativo (Anexo 1 informe), del registro de eventos reportados mediante el aplicativo cosmos, correspondientes a situaciones que ocurrieron en los diferentes puntos de atención a nivel nacional durante el primer y segundo semestre de 2015 y el primer semestre de 2016, evidenciando lo siguiente: La descripción de los hechos o situaciones NO presentan modificaciones durante los tres semestres analizados, es decir que se registra la misma descripción en cada semestre. Se evidencia inconsistencias en la información registrada en la descripción de la causa de los hechos o situaciones correspondiente al periodo enero – junio 2016, por cuanto se señala lo siguiente "Durante el primer semestre de 2015, se solucionaron..." (Subrayado fuera de texto), es decir que la identificación no concuerda con el periodo analizado. Recomendación: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar lo evidenciado y gestionar lo correspondiente para identificar permanente los hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros, teniendo en cuenta la normatividad que le aplica y los cambios que se realizan en la entidad.</p>				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC 2016	<p>Observación No 3: No se evidencia registro de los factores internos y externos tenidos en cuenta previo a la labor de identificación de los hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero, tal como lo señala el numeral 18.1 parágrafo segundo del Manual SAC de la entidad. Recomendación: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar lo observado y registrar los factores internos y externos tenidos en cuenta durante la labor de identificación de los hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero.</p>				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC 2016	<p>Observación No 4: En el informe de auditoría al SAC correspondiente al periodo enero – agosto de 2015 efectuado por la Oficina de Control Interno, se observó lo siguiente "El Manual SAC indica sobre la realización de un análisis a la causa de los hechos o situaciones identificados, sin embargo en la información remitida por la Oficina Comercial y de Mercadeo se observa una descripción de los eventos presentados durante el I semestre de 2015 sin un examen que determine en la descripción la causa que originan los hechos o situaciones antes mencionados..." producto de la mencionada observación, la Oficina Comercial y de Mercadeo presentó un plan de mejoramiento con las acciones encaminadas a corregir el incumplimiento de lo determinado en el Manual SAC, sin embargo y pese a que la mencionada Oficina Comercial y de Mercadeo remitió soportes que indicaban el cumplimiento de las acciones propuestas durante el segundo semestre de 2015, la etapa de identificación del periodo enero – junio de 2016 NO registra el respectivo análisis de causa, generando incumplimiento al numeral 18.1 parágrafo sexto del Manual SAC del ICETEX. Es importante señalar que un correcto análisis de causas permite la determinación de controles eficientes, eficaces y efectivos, disminuyendo la posibilidad de ocurrencia de hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero. Recomendación: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, que en cumplimiento de la normatividad que le aplica al sistema SAC, se realice el análisis de causa sobre los hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero, con el fin de establecer los controles necesarios para disminuir su ocurrencia.</p>				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC 2016	<p>Observación No 5: Se realizó comparativo de las mediciones efectuadas a la frecuencia y el impacto de los hechos identificados durante los periodos 2015 – 1, 2015 – 2 y 2016 – 1, evidenciándose que en lo referente al incumplimiento frente a la responsabilidad en el trámite de quejas, se registra un cambio en su clasificación, pasando de "Inaceptable" en el primer y segundo semestre de 2015 a "Precaución" en el primer semestre de 2016, sin embargo los niveles de quejas solucionadas son similares durante los periodos analizados y en el caso de las respuestas tardías de quejas, se registra un incremento en el primer semestre de 2016 frente al mismo periodo del 2015. Lo anterior no permite identificar cuales son los parametros de referencia para calificar la frecuencia y el impacto de los hechos presentados y si estos concuerdan con lo establecido en el numeral 18.2 del Manual SAC de la entidad. Recomendación: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar lo evidenciado, generar los respectivos ajustes en los terminos establecidos en la normatividad que le aplica y gestionar lo correspondiente para realizar la medición de la frecuencia y el impacto de los hechos presentados y que pueden afectar la debida atención y protección de los consumidores financieros.</p>				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC 2016	<p>Observación No 6: Teniendo en cuenta los hechos o situaciones que ocurrieron en los diferentes puntos de atención a nivel nacional registrados en la etapa de identificación en donde se observa que para los periodos 2015 – 1, 2015 – 2 y 2016 – 1, las cifras reportadas en cuanto a Demandas o litigios, incumplimiento en la debida diligencia, incumplimiento en la transparencia de información cierta, suficiente y oportuna y el incumplimiento frente a la responsabilidad en el trámite de quejas, presentan variaciones que en algunos casos son incrementadas de un periodo a otro, se evidencia que los controles establecidos no son eficientes y eficaces. Recomendación: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar, evaluar y de ser necesario replantear los controles establecidos para los hechos o situaciones que ocurrieron en los diferentes puntos de atención a nivel nacional, con el fin de verificar su eficiencia y eficacia. Igualmente se recomienda que en cumplimiento de lo determinado en el numeral 18.3 del Manual SAC de la entidad, debe diseñar controles que le permitan minimizar los riesgos identificados en la debida atención y protección al consumidor financiero.</p>				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC 2016	<p>Observación No 7: La Oficina de Planeación mediante correo de fecha 14 de diciembre de 2016, remitió la actualización del seguimiento realizado a los indicadores correspondientes a la Oficina Comercial y de Mercadeo con corte a septiembre y octubre de la presente vigencia, en los cuales se puede evidenciar incumplimiento en algunos indicadores relacionados con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero. El incumplimiento de los indicadores mencionados, refleja una inadecuada atención y protección del consumidor financiero, en razón a que no se genera un ambiente de protección y respeto por los consumidores financieros, tal como lo señala el numeral 1.3 del Capítulo II del Título III Parte I de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014. Recomendación: Tal como se presentó en el informe correspondiente al periodo enero – octubre de 2015, nuevamente se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, identificar y establecer los mecanismos necesarios para el cumplimiento de los indicadores propuestos, teniendo en cuenta que su incumplimiento afecta la debida atención y protección al consumidor financiero.</p>				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC 2016	<p>Observación No 8: Al efectuar comparación de la información remitida en el memorando remitido por la Oficina Comercial y de Mercadeo frente a los reportes descargados del aplicativo CRM COSMOS, se observan diferencias en el total de registros. Recomendación: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, establecer el origen de las diferencias observadas e implementar controles que le permitan identificar, manejar y reportar bases de información confiables y verificables. La información sobre las diferencias se encuentra disponible en los papeles de trabajo de ésta auditoría</p>				

AREA : _____		FECHA DILIGENCIAMIENTO FORMATO: _____			
PROCESO	DESCRIPCIÓN	ACCIONES DE	FECHA DE	FECHA DE	RESPONSABLE
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC 2016	<p>Observación No 9: Sobre los reportes descargados del aplicativo CRM COSMOS, se realizó análisis los de los conceptos registrados, observándose lo siguiente: • De las 415.767 PRRs registradas a la fecha de descargue de la información se resolvieron 406.395, es decir el 97% • Se encuentran pendientes de respuesta 9.372 PQRs • Se dio respuesta dentro de los términos a 393.814 PQRs. • Se dio respuesta fuera de términos a 12.581 PQRs</p> <p>De lo anterior es importante señalar que aunque se ha gestionado respuesta del 97% de las PQRs, se observó un número considerable de PQRs, que presentan respuesta fuera de términos, lo que implica posibles riesgos legales, reputacionales y económicos para la entidad.</p> <p>Recomendación: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, establecer las causas generadoras del incumplimiento en los términos regulados por la norma para la respuesta de las PQRs, establecer controles que le permitan el seguimiento a dichos términos, verificar los niveles de afectación a la entidad respecto a la materialización de los riesgos relacionados al incumplimiento en los mencionados términos y la identificación de indicadores que le permitan la gestión realizada.</p>				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC 2016	<p>Observación No 10: Se observan PQRs descargadas del aplicativo CRM COSMOS que registran estado de respuesta dentro de los términos, sin embargo al verificar la columna que registra los días destinados para su solución, se evidencia 3.044 casos que superan los 30 días calendario, lo cual incumple con los términos establecidos por la normatividad. Recomendación: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar lo evidenciado, identificar las causas de las inconsistencias presentadas en las bases de datos y establecer controles que permitan mantener actualizado el estado y el tiempo de respuesta de cada una de las PQRs allegadas, de acuerdo a la normatividad aplicable a la entidad.</p>				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC 2016	<p>Observación No 11: Mediante memorando OCI2600-218 de fecha 02 de noviembre de 2016 la Oficina de Control Interno, efectuó solicitud de información a la Oficina Comercial y de Mercadeo, incluyendo la base de PQRs radicadas en la entidad durante el periodo enero – octubre de la presente vigencia, sin embargo la Oficina Comercial, remitió la base de PQRs correspondiente a los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2016, quedando pendiente la correspondiente a los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2016. A la fecha de cierre de la presente auditoria no se recibió la mencionada información, por lo cual no se puede establecer el estado real de las PQRs y el efecto las mismas en la adecuada atención y protección al consumidor financiero, al no ser suministrada la información. Recomendación: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, consolidar la base de PQRs correspondientes radicados en la entidad durante el periodo enero – junio de 2016 con el fin de establecer el estado real de cada uno, gestionar lo necesario para su trámite y reportar a la Oficina de Control Interno las gestiones realizadas para su depuración y cumplimiento teniendo en cuenta los riesgos, legales, reputacionales y económicos a los que se puede ver afectada la entidad</p>				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC 2016	<p>Observación No 12: La Oficina de Control Interno en ejercicio de su función de seguimiento a las actividades y fechas establecidas en los planes de mejoramiento producto de las Auditorías de Gestión, realizó verificación del estado actual de cumplimiento a las acciones presentadas en el plan de mejoramiento, remitido como respuesta al informe de la Auditoría realizada por parte de esta Oficina al Sistema de Atención al Consumidor Financiero-SAC para el periodo enero – agosto de 2015, en el que se presenta el cierre de algunas observaciones y la continuación en estado abierta de 3 observaciones. Es de señalar que las fechas registradas para el término de las acciones propuestas se encuentran vencidas, evidenciándose incumplimiento en las mencionadas acciones presentadas en el plan de mejoramiento resultante de la Auditoría realizada por parte de esta Oficina al Sistema de Atención al Consumidor Financiero- SAC para el periodo enero – agosto de 2015. Recomendación: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, identificar las causas generadoras del incumplimiento en los tiempos establecidos para el término de las acciones planteadas, ajustar y alinear las acciones previstas con las observaciones resultantes del presente informe con el fin de unificar y actualizar el tratamiento que se debe implementar para mejorar la debida atención y protección al consumidor financiero.</p>				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC 2016	<p>Observación No 13: La Revisoría Fiscal remitió el informe de auditoría del sistema SAC correspondiente al primer semestre de 2016, evidenciando una observación relacionada con los tiempos de respuesta de las PQRs, la cual tiene fecha de implementación hasta el 31 de diciembre de 2016 y presentando seguimiento a las observaciones resultantes de informes anteriores, evidenciando que cuatro (4) observaciones se encuentran parcialmente implementadas. De lo anterior es importante señalar que las observaciones parcialmente implementadas se relacionan directamente con el impacto que se genera en la debida atención y protección al consumidor financiero, respecto al incremento de PQRs allegadas a la entidad desde el periodo 2014 y 2015 y los tiempos de respuesta de las mismas. Recomendación: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, gestionar lo correspondiente para dar cumplimiento a los planes de mejoramiento resultantes de las auditorías efectuadas por la Revisoría Fiscal en los términos y tiempos estipulados.</p>				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC 2016	<p>Observación No 14: La Oficina de Riesgos mediante correo electrónico de fecha 19 de diciembre de 2016, remitió base de datos de eventos de riesgos materializados para el proceso de Atención al Usuario durante el periodo enero- octubre 2016, en la cual se observa un total de treinta y siete (37) eventos reportados, relacionados con el proceso antes mencionado y que afectan la debida atención y protección al consumidor financiero. Es de señalar que al materializarse los riesgos relacionados al proceso de atención al usuario, se evidencia las falencias en los controles asociados a dichos riesgos, por lo cual se deduce que no son correctamente identificado, igualmente se observa que no poseen un análisis de causas adecuado o tales controles no son suficientes para minimizar la probabilidad de ocurrencia o materialización de los riesgos. Recomendación: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar los eventos de riesgos reportados con el fin de identificar las causas generadoras y establecer controles que permitan controlar el incremento en los niveles de PQRs allegados a la entidad y pueden afectar la debida atención y protección al consumidor financiero.</p>				
ELABORADO POR.	NOMBRE _____				
	CARGO _____				
APROBADO POR.	NOMBRE _____				
	CARGO _____				

