



MEMORANDO INTERNO
OCI2600 – 200

PARA: Dr. JUAN PABLO SIERRA FORERO
Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo

DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO

FECHA: 17/10/2018

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

Atentamente remito el informe de Auditoría al Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC.

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, fue socializado con la Oficina de Comercial y de Mercadeo.

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 subsanar las debilidades evidenciadas en el Plan de Mejoramiento adjunto, el cual debe ser remitido a esta Oficina a más tardar el día 08 de noviembre de 2018.

Cordialmente,


LUZ ALBA SANCHEZ SANCHEZ

Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe de Auditoría al Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, Formato F263 Plan de Mejoramiento Auditoría de Gestión, en siete (7) folios con vuelto.

Código: F180

Versión: 2

Fecha: 08/03/2018

Página 1 de 11

INFORME DE AUDITORIA DE GESTION



FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME

30/09/2018

PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR

Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC.

OBJETIVO DE LA AUDITORIA:

Evaluar de manera aleatoria, 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.

ALCANCE DE LA AUDITORIA:

Verificación y evaluación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, durante el periodo del 1 de enero al 31 de agosto de 2018, generando un informe que conlleve a plantear recomendaciones que generen mejoras. Se amplía el alcance de la auditoría teniendo en cuenta la trazabilidad de la información.

CRITERIOS DE LA AUDITORIA:

- 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 Instancias de Atención al Consumidor en las Entidades Vigiladas de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Circular Básica Jurídica (Circular Externa C.E. 029 de 2014) Parte I Título III Capítulo I Acceso e Información al Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- 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.
- Decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- Decreto 2555 de 2010 Por el cual se recogen y reexpiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores y se dictan otras disposiciones.

Código: F180

Versión: 2

Fecha: 08/03/2018

Página 2 de 11

INFORME DE AUDITORIA DE GESTION



OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Criterio de auditoría	Observación OCI	Recomendación OCI
<p>Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero Versión 8 Numerales 18.1 Identificación, 18.2 Medición, 18.3 Control y 18.4 Monitoreo.</p> <p>Circular Básica Jurídica (Circular Externa C.E. 029 de 2014) Parte I Título III Capítulo II Instancias de Atención al Consumidor en las Entidades Vigiladas de la Superintendencia Financiera de Colombia Numerales 1.6.1., 1.6.2., 1.6.3.y 1.6.4.</p>	<p>ANALISIS DE LAS ETAPAS DEL SISTEMA SAC</p> <p>1. Etapa de Identificación:</p> <p>Se evidencia que para la etapa de identificación de hechos que pueden afectar la atención al consumidor financiero, se toma como base el formato 379 "Informe Estadístico de Reclamaciones – Entidades" que se remite a la Superintendencia Financiera de Colombia, en el cual se observan tipificaciones que son relevantes por el número de reclamaciones y peticiones recibidas en la entidad; sin embargo no son tenidas en cuenta en la matriz de identificación, como es el caso de la tipificación relacionada con "Revisión y/o liquidación" que para el III y IV trimestre de 2017 presentó un total de 637 y 623 solicitudes respectivamente y para el I y II trimestre de 2018 registro un total de 111 y 99 solicitudes respectivamente.</p> <p>Se observa que en la matriz de identificación de hechos que pueden afectar la atención al consumidor financiero del segundo semestre de 2017, se registra el factor "Incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales y/o convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato y/o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual en perjuicio del consumidor financiero", el cual tiene como causas relacionadas a las tutelas la "Falla en la ejecución de controles que determinan los aspectos contractuales del negocio", sin embargo en la base de tutelas correspondiente al mismo periodo de análisis, remitida por la Oficina Asesora Jurídica, se registra que las principales tipologías presentadas, se relacionan con otorgamiento, recuperación, administración y terminación de productos de la entidad y no sobre aspectos contractuales, tal como se puede observar en la siguiente tabla:</p>	<p>Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar y registrar durante la etapa de identificación, todos los hechos que puedan afectar la debida atención a los consumidores financieros, incluyendo las tipificaciones relacionadas con revisión y/o liquidación de las obligaciones de crédito de los beneficiarios.</p> <p>Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar y registrar durante la etapa de identificación, todos los hechos que puedan afectar la debida atención a los consumidores financieros, incluyendo las principales tipologías presentadas en las tutelas, relacionadas con otorgamiento, recuperación, administración y terminación de productos de la entidad.</p>

Código: F180

Versión: 2

Fecha: 08/03/2018

Página 3 de 11

INFORME DE AUDITORIA DE GESTION



No TIPOLOGIA	CANTIDAD	TIPOLOGIA
1 - 1	426	Negación del Crédito /cancelación de crédito / Info. Servicios / Cambio deudor solidario/ cambio de IES - programa / cambio modalidad y/o línea crédito
4 - 1	262	Inconsistencias en giros sostenimiento
1 - 2	241	Renovaciones / periodo de gracia /Reintegros / Legalización / Congelamiento / prorrogas / aplazamiento
1 - 3	208	condonaciones
2 - 1	149	Inconsistencias en las obligaciones / ajustes / Informe estado cia
6 - 1	118	Sisben / registro / puntaje /

Se efectuó comparación del número de tutelas allegadas a la entidad durante el segundo semestre de 2017 y el primer semestre de 2018, evidenciado una disminución de su totalidad, al pasar de 851 a 811 respectivamente, durante los periodos comparados; sin embargo, se observa incremento en algunas tipificaciones, tal como se evidencia en el siguiente cuadro:

SUBTIPOLOGIA	TIPOLOGIAS	2017 - II	2018 - I	DIFERENCIA
1-2	Renovaciones / periodo de gracia /Reintegros / Legalización / Congelamiento / prorrogas / aplazamiento	113	136	23
1-3	condonaciones	86	120	34
4-3	Giros adicionales	17	32	15
5-2	Inconsistencia en giros matrícula	4	10	6
6-2	no presente solicitud / no legalizo / Anulado	7	41	34

Es importante resaltar que en las bases de tutelas allegadas a la entidad durante el II semestre de 2017 y I semestre de 2018, se evidencian 375 y 197 respectivamente, que registra como derecho vulnerado la petición, es decir que dichas tutelas tienen como antecedente PQRs radicadas en la entidad.

La matriz de identificación de hechos que pueden afectar la atención al consumidor financiero del segundo semestre de 2017 registra el siguiente factor;

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar el incremento de algunas tipificaciones de tutelas allegadas a la entidad, con el fin de que se desarrollen las acciones necesarias para evitar que se sigan presentando dichas acciones en contra de la entidad y se generen los controles requeridos.

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, verificar dentro de las causas generadoras de las tutelas, los antecedentes sobre PQRs radicadas en la entidad y que dieron origen a las mencionadas tutelas.

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo,

Código: F180

Versión: 2

Fecha: 08/03/2018

Página 4 de 11

INFORME DE AUDITORIA DE GESTION



"Brindar información insuficiente o inoportuna acerca de los servicios y los productos ofrecidos por la entidad" cuya causa se relaciona con "La cantidad de reclamos que se reciben en las que se identifica que se suministró información insuficiente o errada" sin embargo al verificar la base de PQRS correspondiente al mismo periodo de análisis, insumo para la identificación del factor mencionado anteriormente, se evidencian inconsistencias en algunos campos, tales como el nombre del proceso, la tipificación, el tipo de caso y la fecha de cierre, por lo cual no se puede establecer si dicha información, permite la adecuada identificación de factores que realmente afecten la atención al consumidor financiero.

2. Etapa de Medición:

Teniendo en cuenta lo descrito en la etapa de identificación, se efectuó análisis a la metodología y resultado de la medición correspondiente al segundo semestre de 2017, evidenciándose lo siguiente:

Para la medición de algunos hechos que pueden afectar la atención al consumidor financiero identificados, se tiene como fuente de información, la base de PQRS allegados a la entidad; sin embargo teniendo en cuenta que dicha base presenta inconsistencias en algunos campos, tales como el nombre del proceso, la tipificación, el tipo de caso y la fecha de cierre, no se puede establecer si dicha medición refleja adecuadamente el impacto y la frecuencia de aquellos hechos que pueden afectar la debida atención a los consumidores financieros.

Teniendo en cuenta que, en la etapa de identificación, solo se registran factores relacionados con " Sanciones o multas asociadas a cláusulas abusivas" y no incluye otras sanciones, como las establecidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, la medición en cuanto al impacto económico, legal y reputacional que puede afectar a la entidad, no es medible en la etapa descrita.

verificar la información que sirve como insumo para la adecuada identificación de hechos que afecten la debida atención a los consumidores financieros de la entidad.

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, verificar y analizar la información que sirve como insumo para la medición de los impactos y la frecuencia de hechos que afectan la debida atención a los consumidores financieros.

Código: F180

Versión: 2

Fecha: 08/03/2018

Página 5 de 11

INFORME DE AUDITORIA DE GESTION



3. Etapa de Control:

Se efectuó validación de la aplicación de los controles establecidos para dar tratamiento a los factores identificados, evidenciándose lo siguiente:

- A. Control: *"Calibración semanal de los líderes de canales a Outsourcing, con el fin de validar aleatoriamente la calidad y oportunidad en las respuestas emitidas al consumidor financiero"*.

Se evidencia que la ejecución del control no coincide con la periodicidad de este.

No se evidencia dentro de las actas de calibración, el seguimiento sobre los compromisos descritos en las calibraciones anteriores, por lo tanto, no se puede establecer su cumplimiento.

- B. Control: *"Plan de capacitación de funcionarios involucrados en la atención del consumidor financiero"*.

Se evidencian planes de capacitación del Outsourcing y del defensor del Consumidor Financiero, sin embargo, no se observó un plan de capacitación establecido por la entidad (OCM) dirigido a los funcionarios de la entidad que hacen parte en el desarrollo del Sistema de Atención del Consumidor Financiero.

- D. Control: *"Seguimiento y monitoreo a las reclamaciones mediante la elaboración del reporte trimestral 378 y 379, en el que se evidencian los casos en los que se identifican las reclamaciones del consumidor financiero correspondientes a cláusulas abusivas"*.

Se observa que el control establecido no permite dar tratamiento a la causa generadora del factor identificado; por cuanto el seguimiento solo hace referencia a cláusulas abusivas y no tiene en cuenta las demás tipificaciones de los hechos que generan las tutelas.

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar los controles establecidos, con el fin de verificar la aplicación de estos dependiendo de su periodicidad.

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, implementar las capacitaciones necesarias a todas las partes involucradas, en la atención del consumidor financiero.

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, verificar y analizar la pertinencia de replantear el control establecido, con el fin de incluir las tipificaciones de los hechos que generan tutelas.

Código: F180

Versión: 2

Fecha: 08/03/2018

Página 6 de 11

INFORME DE AUDITORIA DE GESTION



	<ul style="list-style-type: none">• E. Control: "Calibraciones mensuales por parte del líder de canal de las respuestas emitidas a los usuarios". <p>Se evidencia inconsistencia entre lo descrito en el control y la periodicidad determinada, por cuanto la misma se describe como semanal y no mensual como señala el mencionado control.</p> <p>4. Etapa de Monitoreo:</p> <p>Teniendo en cuenta las observaciones descritas anteriormente sobre la identificación de los hechos que pueden afectar la debida atención al consumidor financiero, la medición de estos y el establecimiento de controles se observa que el monitoreo efectuado registra calificaciones que en su contexto no pueden ser verificables, por cuanto las mismas son el resultado de las etapas anteriormente mencionadas.</p>	<p>Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar los controles establecidos, con el fin de verificar la aplicación de estos dependiendo de su periodicidad.</p> <p>Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, verificar y ajustar el monitoreo realizado, teniendo en cuenta las variaciones resultantes de los ajustes y/o modificaciones de producto de las recomendaciones efectuadas en las etapas de identificación, medición y de control.</p>
<p>Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero Versión 8 Numerales 9.1. Políticas del SAC, 7 Estructura Organizacional, 8 Infraestructura, 10 Capacitación e Instrucción a Funcionarios, 11 Educación Financiera, 12 Información al Consumidor Financiero. Circular Básica Jurídica (Circular Externa C.E. 029 de 2014) Parte I Título III Capítulo II Instancias de</p>	<p>ANÁLISIS DE LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA SAC</p> <p>➤ 1. Políticas:</p> <p>El Manual SAC en su numeral 9.1 Políticas del SAC, describe lo siguiente " ... La Junta Directiva debe adoptar políticas lineamientos generales y particulares respecto a: impulsar a nivel institucional la cultura en materia de protección al consumidor financiero, la provisión de recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el adecuado funcionamiento del SAC, la administración y funcionamiento del SAC... ", sin embargo, no se evidencian cuáles son las políticas establecidas para impulsar a nivel institucional la cultura en materia de protección al consumidor financiero, para el adecuado funcionamiento del SAC.</p> <p>➤ 2. Procedimientos:</p> <p>El procedimiento denominado Asistente Virtual Camila Código M5-1-17 Versión 1, describe en el numeral 6 Seguimiento y Control, el seguimiento</p>	<p>Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar y gestionar lo pertinente para dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad aplicable al SAC.</p> <p>Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar y determinar, la</p>

Código: F180

Versión: 2

Fecha: 08/03/2018

Página 7 de 11

INFORME DE AUDITORIA DE GESTION



Atención al Consumidor en las Entidades Vigiladas de la Superintendencia Financiera de Colombia

- 1.5.1. Políticas,
- 1.5.2. Procedimientos,
- 1.5.3. Documentación,
- 1.5.4. Estructura Organizacional,
- 1.5.5. Infraestructura,
- 1.5.6. Capacitación e Instrucción de los funcionarios.,
- 1.7. Educación Financiera,
- 1.5.8. Información al Consumidor Financiero.

de las actualizaciones o creaciones en el asistente virtual, sin embargo, no se indica la periodicidad con que se realiza dicho seguimiento.

➤ 3. Documentación:

El proceso de Atención al Cliente código M5-1 versión 15 que se encuentra en el aplicativo In-Process, no incluye ni hace mención del manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, ni de las actividades para la aplicación de la metodología de identificación, medición, control y monitoreo, contenidas en el mencionado manual.

➤ 4. Estructura Organizacional:

- Representante Legal

Se efectuó análisis sobre el Acta de Junta Directiva No 002/2018 de fecha 28 de febrero de 2018, en donde se registra la presentación desarrollada ante sus miembros, de los temas relacionados al Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, el comportamiento de las PQRSD, quejas de la entidad, educación financiera, información y capacitación a funcionarios y proveedores; sin embargo dentro del informe mencionado no se presentó lo correspondiente al número de tutelas atendidas y que están relacionadas con el proceso de atención al cliente, las cuales representan un riesgo legal para la Entidad y por consiguiente su consideración como aspecto relevante del SAC, para conocimiento de la Junta Directiva.

- Órganos de Control

Seguimiento a las Acciones propuestas en el Plan de Mejoramiento de la auditoría SAC del periodo enero – octubre de 2017.

Se efectuó seguimiento a las acciones propuestas en el plan de mejoramiento resultante de la auditoría correspondiente al periodo enero – octubre de 2017, evidenciándose cumplimiento de las mencionadas acciones, por lo tanto, se determina el cierre de las observaciones que las generaron.

periodicidad del control establecido para el procedimiento Asistente Virtual Camila.

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar la pertinencia de gestionar la inclusión dentro del proceso de Atención al Cliente lo referente al SAC.

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, gestionar lo correspondiente para incluir en la presentación de la Junta Directiva, todos los aspectos relevantes del SAC tal como el número de tutelas atendidas relacionadas con el proceso de atención al cliente y sus causas generadoras.

Código: F180

Versión: 2

Fecha: 08/03/2018

Página 8 de 11

INFORME DE AUDITORIA DE GESTION



La Oficina Comercial y de Mercadeo mediante correo de fecha 12 de septiembre de 2018, manifestó que no se presentó informe para el primer semestre de 2018, por cuanto la firma de auditoría Deloitte terminó contrato el 10 de julio y no contaban con el tiempo suficiente para la entrega del informe.

➤ 5. Infraestructura:

Durante la vigencia 2018, se han presentado solicitudes y denuncias allegadas por parte de las territoriales de la entidad, en las cuales se registran hechos y situaciones que afectaron o pueden afectar la debida atención a los consumidores financieros, tales como:

Oriente:

"...Desde hace un año se ha informado a recursos físicos de la rotura de los techos en tejas plásticas de las oficinas vacías de Valledupar, lo que ha generado no solo humedad e inundación en las oficinas de ICETEX sino en las oficinas de terceros ubicados en pisos inferiores a nuestras oficinas cada vez que llueve. El malestar de los copropietarios es cada día mayor por esta situación. Como única solución se me ha indicado por parte de recursos físicos ante esta problemática, es que la territorial debe pagar los arreglos con la caja menor, a pesar de que como lo he informado los arreglos superan el \$ 1.200.000..."

"...Desde el pasado 20 de abril se solicitó a ustedes mediante memorando AZO – 2950-002 y continuamos sin respuesta al mismo, teniendo adicionalmente como base la cuenta de cobro recibida el día de hoy y la información enviada por la administración del INSTITUTO DE UTILIDAD COMUN DEL EDIFICIO SAN MARTIN identificada con el NIT No. 824.001.775-3, en donde nos informa que ICETEX en compromiso adquirido con la copropiedad en el año 2014, se encuentra pendiente por el pago correspondiente a tres (03) meses (enero, febrero y marzo) de la bonificación que se venía pagando al portero del edificio por el horario extendido de la oficina en jornada continua de 8:00am a 4:30pm, y por lo cual, ICETEX solicitó el servicio de portería en dicho horario (medio día)..."

Suroccidente:

"...En la ciudad de Cali presentamos un alto riesgo con el cuarto eléctrico, debido a que desde el 31 de mayo de 2018 el aire acondicionado presentó fugas de agua, por lo tanto, se contactó a un Técnico para su reparación, quien conceptuó que el equipo no está en condiciones de ser reparado por que registra múltiples fallas, informó que lo pertinente es instalar un equipo de aire acondicionado nuevo. Cabe destacar que este cuarto eléctrico debe permanecer refrigerado..."

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, efectuar seguimiento a las solicitudes y denuncias presentadas por las territoriales, para que, a través de acuerdos de servicio con el área de recursos físicos, atender adecuadamente las mencionadas solicitudes y denuncias, con el fin de disminuir los hechos o situaciones que afecten o puedan afectar la debida atención de los consumidores financieros.

Código: F180

Versión: 2

Fecha: 08/03/2018

Página 9 de 11

INFORME DE AUDITORIA DE GESTION



Noroccidente:

“...Cordial saludo , remito este audio que me llego vía Wasap , es una queja del líder de comunidades negras de Quibdó Chocó ,en el cual involucra a los funcionarios de atención al usuario de Quibdó y a la funcionaria de ICETEX Leshia Leonor , he recibido hoy en forma personal al Señor ALEX de Outsourcing quien señala que al contrario ellos son las víctimas de los malos tratos de este líder, realizó este reporte para realizar los trámites pertinentes, quedo atenta a su respuesta y orientación frente al particular ...”

➤ 6. Capacitación e instrucción de los funcionarios:

Tal como se manifestó en la etapa de control del sistema, no se evidencia un plan de capacitación establecido por la entidad (OCM) dirigido a los funcionarios de la entidad que hacen parte en el desarrollo del Sistema de Atención del Consumidor Financiero.

➤ 7. Educación Financiera:

Se observa que la entidad tiene dispuesto en la Página Web un hipervínculo en el cual los usuarios pueden consultar lo referente a la Educación, Protección y Planeación Financiera.

➤ 8. Información al Consumidor Financiero:

Se evidencia que dentro de la información contenida en la página web de la entidad, se encuentra lo correspondiente a los productos, servicios, tarifas y demás requisitos establecidos por la Circular Básica Jurídica (C.E. 029 de 2014).

Proceso de Atención al Cliente Código M5-1 versión 15.
Procedimientos asociados:
Procedimiento Defensor del Consumidor Financiero.
Procedimiento Atención

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, implementar las capacitaciones necesarias a todas las partes involucradas, en la atención del consumidor financiero.

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, incluir en los seguimientos y

Código: F180

Versión: 2

Fecha: 08/03/2018

Página 10 de 11

INFORME DE AUDITORIA DE GESTION



Grandes Clientes.
Procedimiento de Exención Impuestos.
Procedimiento Atención a través de Redes Sociales.
Procedimiento Asistente Virtual Camila.
Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.

atendidas fuera de términos durante el periodo de análisis, por cuanto solo se presenta el resultado al corte de la mencionada presentación.

- Se evidencia que las presentaciones realizadas a la Junta Directiva no registran lo correspondiente al número de tutelas atendidas y que están relacionadas con el proceso de atención al cliente, las cuales representan un riesgo legal para la Entidad y por consiguiente su consideración como aspecto relevante del SAC.

socializaciones la trazabilidad de las PQRS que fueron atendidas fuera de términos durante el periodo de análisis.

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, gestionar lo correspondiente para incluir en la presentación de la Junta Directiva, todos los aspectos relevantes del SAC tal como el número de tutelas atendidas relacionadas con el proceso de atención al cliente y sus causas generadoras.

- Se observa que en la base de PQRS allegadas a la entidad durante el periodo enero a junio de 2018, se registran en estado "cancelado" un total de 208 casos, de los cuales no se puede efectuar trazabilidad y se desconoce la finalidad de dicho estado.

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar e informar a la Oficina de Control Interno lo correspondiente al estado cancelado en la base de datos de PQRS incluyendo la justificación del número de casos identificados por la auditoría.

- En la base de PQRS allegadas a la entidad durante el periodo enero a junio de 2018, se observan 117.519 registros de peticiones, reclamos y sugerencias que presentan registro de cierre con más de 30 días; es importante señalar que en la base no se observa información que indique fecha de interrupción de términos, por lo cual no se puede identificar si las mencionadas peticiones, reclamos y sugerencias, fueron atendidas durante los

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar y verificar los casos identificados por la auditoría que presentan mas de 30 días para su respuesta, informar a la Oficina de Control Interno las razones por la cuales se presentan y generar los controles necesarios para

Código: F180

Versión: 2

Fecha: 08/03/2018

Página 11 de 11

INFORME DE AUDITORIA DE GESTION



Caso	Identificación	Cliente	Días Substitución	Fecha Caso	Fecha Cierre
CAS-2970616-NOF8NS	6321378	DELVER CARLOS URBINA GUACAM	78	16/03/2018	22/06/2018
CAS-3017685-WBR8V4	1099960219	CONCEPCION GARCIA CORREA	77	02/04/2018	05/07/2018
CAS-3016762-F4W5F4	42161018	CAROLINA REALPE MUJA OZ	77	02/04/2018	05/07/2018
CAS-3019412-V0D3W9	46669832	CONSUELO CARVAJAL ESTUPIÑAN	76	02/04/2018	05/07/2018
CAS-3043035-W1G2B3	1126565717	SOPHIA DAZA TRAVECEDO	72	07/04/2018	05/07/2018

términos establecidos por la Ley, a manera de ejemplo se presentan los siguientes:

Eventos de Riesgos Materializados:

Proceso de Atención al Cliente Código M5-1 versión 15. Mapa Desdoblamiento Oficina Comercial y Mercado.

Mediante correo electrónico de fecha 10 de septiembre de 2018, la Oficina de Riesgos, remitió la base de eventos de riesgos materializados para el proceso de Atención al Usuario durante el periodo enero-agosto 2018, en la cual se observan cuarenta (40) eventos reportados, relacionados con el proceso antes mencionado y que afectan la debida atención y protección al consumidor financiero.

Es de señalar que, en la base de eventos de riesgo, los códigos 1667, 1694, 1724, 1752, 1763, 1766, 1769, 1773, 1777y 1780 no registran información en el campo "plan de acción", por lo tanto, no se puede establecer el tratamiento dado a los mencionados eventos.

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercado, analizar los eventos de riesgo materializados con el fin de establecer los correctivos necesarios, identificar y fortalecer los controles requeridos para mitigar su ocurrencia y efectuar trazabilidad de la efectividad de las acciones dispuestas.

Informe elaborado por: LUIS ALBERTO OBANDO MARTÍNEZ

Informe aprobado por: LUZ ALBA SANCHEZ SANCHEZ

PROCESO	HALLAZGO/OBSERVACION	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	FECHA DE INICIO DE LA ACCIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE
AUDITORIA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC 2018	<p>Observación Auditoria No 1: Se evidencia que para la etapa de identificación de hechos que pueden afectar la atención al consumidor financiero, se toma como base el formato 379 "Informe Estadístico de Reclamaciones – Entidades" que se remite a la Superintendencia Financiera de Colombia, en el cual se observan tipificaciones que son relevantes por el número de reclamaciones y peticiones recibidas en la entidad, sin embargo no son tenidas en cuenta en la matriz de identificación, como es el caso de la tipificación relacionada con "Revisión y/o liquidación" que para el III y IV trimestre de 2017 presentó un total de 637 y 623 solicitudes respectivamente y para el I y II trimestre de 2018 registro un total de 111 y 99 solicitudes respectivamente</p> <p>Recomendación Observación No 1: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar y registrar durante la etapa de identificación, todos los hechos que puedan afectar la debida atención a los consumidores financieros, incluyendo las tipificaciones relacionadas con revisión y/o liquidación de las obligaciones de crédito de los beneficiarios</p>				
AUDITORIA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC 2018	<p>Observación Auditoria No 2: Se observa que en la matriz de identificación de hechos que pueden afectar la atención al consumidor financiero del segundo semestre de 2017, se registra el factor "Incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales y/o convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato y/o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual en perjuicio del consumidor financiero", el cual tiene como causas relacionadas a las tutelas la "Falla en la ejecución de controles que determinen los aspectos contractuales del negocio" sin embargo en la base de tutelas correspondiente al mismo periodo de análisis, remitida por la Oficina Asesora Jurídica, se registra que las principales tipologías presentadas, se relacionan con otorgamiento, recuperación, administración y terminación de productos de la entidad y no sobre aspectos contractuales</p> <p>Recomendación Observación No 2: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar y registrar durante la etapa de identificación, todos los hechos que puedan afectar la debida atención a los consumidores financieros, incluyendo las principales tipologías presentadas en las tutelas, relacionadas con otorgamiento, recuperación, administración y terminación de productos de la entidad</p>				
AUDITORIA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC 2018	<p>Observación Auditoria No 3: Se efectuó comparación del número de tutelas allegadas a la entidad durante el segundo semestre de 2017 y el primer semestre de 2018, evidenciado una disminución de su totalidad, al pasar de 851 a 811 respectivamente, durante los periodos comparados, sin embargo, se observa incremento en algunas tipificaciones</p> <p>Recomendación Observación No 3: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar el incremento de algunas tipificaciones de tutelas allegadas a la entidad, con el fin de que se desarrollen las acciones necesarias para evitar que se sigan presentando dichas acciones en contra de la entidad y se generen los controles requeridos</p>				
AUDITORIA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC 2018	<p>Observación Auditoria No 4: En las bases de tutelas allegadas a la entidad durante el II semestre de 2017 y I semestre de 2018, se evidencian 375 y 197 respectivamente, que registra como derecho vulnerado la petición, es decir que dichas tutelas tienen como antecedente PQRs radicadas en la entidad</p> <p>Recomendación Observación No 4: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, verificar dentro de las causas generadoras de las tutelas, los antecedentes sobre PQRS radicadas en la entidad y que dieron origen a las mencionadas tutelas</p>				
AUDITORIA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC 2018	<p>Observación Auditoria No 5: La matriz de identificación de hechos que pueden afectar la atención al consumidor financiero del segundo semestre de 2017 registra el siguiente factor: "Brindar información insuficiente o inoportuna acerca de los servicios y los productos ofrecidos por la entidad" cuya causa se relaciona con "La cantidad de reclamos que se reciben en las que se identifica que se suministró información insuficiente o errada" sin embargo al verificar la base de PQRS correspondiente al mismo periodo de análisis, insumo para la identificación del factor mencionado anteriormente, se evidencian inconsistencias en algunos campos, tales como el nombre del proceso, la tipificación, el tipo de caso y la fecha de cierre, por lo cual no se puede establecer si dicha información, permite la adecuada identificación de factores que realmente afecten la atención al consumidor financiero</p> <p>Recomendación Observación No 5: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, verificar la información que sirve como insumo para la adecuada identificación de hechos que afecten la debida atención a los consumidores financieros de la entidad</p>				
AUDITORIA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC 2018	<p>Observación Auditoria No 6: Para la medición de algunos hechos que pueden afectar la atención al consumidor financiero identificados, se tiene como fuente de información, la base de PQRS allegados a la entidad, sin embargo teniendo en cuenta que dicha base presenta inconsistencias en algunos campos, tales como el nombre del proceso, la tipificación, el tipo de caso y la fecha de cierre, no se puede establecer si dicha medición refleja adecuadamente el impacto y la frecuencia de aquellos hechos que pueden afectar la debida atención a los consumidores financieros. Teniendo en cuenta que, en la etapa de identificación, solo se registran factores relacionados con " Sanciones o multas asociadas a cláusulas abusivas" y no incluye otras sanciones, como las establecidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, la medición en cuanto al impacto económico, legal y reputacional que puede afectar a la entidad, no es medible en la etapa descrita</p> <p>Recomendación Observación No 6: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, verificar y analizar la información que sirve como insumo para la medición de los impactos y la frecuencia de hechos que afectan la debida atención a los consumidores financieros</p>				
AUDITORIA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC 2018	<p>Observación Auditoria No 7: Para el control "Calibración semanal de los líderes de canales a Outsourcing, con el fin de validar atencionalmente la calidad y oportunidad en las respuestas emitidas al consumidor financiero" Se evidencia que la ejecución del control no coincide con la periodicidad de este y No se evidencia dentro de las actas de calibración, el seguimiento sobre los compromisos descritos en las calibraciones anteriores, por lo tanto, no se puede establecer su cumplimiento</p> <p>Recomendación Observación No 7: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar los controles establecidos, con el fin de verificar la aplicación de estos dependiendo de su periodicidad</p>				
AUDITORIA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC 2018	<p>Observación Auditoria No 8: Para el control "Plan de capacitación de funcionarios involucrados en la atención del consumidor financiero" Se evidencian planes de capacitación del Outsourcing y del defensor del Consumidor Financiero, sin embargo, no se observó un plan de capacitación establecido por la entidad (OCM) dirigido a los funcionarios de la entidad que hacen parte en el desarrollo del Sistema de Atención del Consumidor Financiero</p> <p>Recomendación Observación No 8: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, implementar las capacitaciones necesarias a todas las partes involucradas, en la atención del consumidor financiero</p>				
AUDITORIA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC 2018	<p>Observación Auditoria No 9: Para el control "Seguimiento y monitoreo a las reclamaciones mediante la elaboración del reporte trimestral 376 y 379, en el que se evidencian los casos en los que se identifican las reclamaciones del consumidor financiero correspondientes a cláusulas abusivas" Se observa que el control establecido no permite dar tratamiento a la causa generadora del factor identificado, por cuanto el seguimiento solo hace referencia a cláusulas abusivas y no tiene en cuenta las demás tipificaciones de los hechos que generan las tutelas</p> <p>Recomendación Observación No 9: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, verificar y analizar la pertinencia de replantear el control establecido, con el fin de incluir las tipificaciones de los hechos que generan tutelas</p>				
AUDITORIA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC 2018	<p>Observación Auditoria No 10: Para el control "Calibraciones mensuales por parte del líder de canal de las respuestas emitidas a los usuarios" Se evidencia inconsistencia entre lo descrito en el control y la periodicidad determinada, por cuanto la misma se describe como semanal y no mensual como señala el mencionado control.</p> <p>Recomendación Observación No 10: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar los controles establecidos, con el fin de verificar la aplicación de estos dependiendo de su periodicidad</p>				

AREA:	FECHA DILIGENCIAMIENTO FORMATO:	ACCIONES DE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	RESPONSABLE
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC 2018	Observación Auditoría No 11: Teniendo en cuenta las observaciones descritas, sobre la identificación de los hechos que pueden afectar la debida atención al consumidor financiero, la medición de estos y el establecimiento de controles se observa que el monitoreo efectuado registra calificaciones que en su contexto no pueden ser verificables, por cuanto las mismas son el resultado de las etapas anteriormente mencionadas Recomendación Observación No 11: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, verificar y ajustar el monitoreo realizado, teniendo en cuenta las variaciones resultantes de los ajustes y/o modificaciones producto de las recomendaciones efectuadas en las etapas de identificación, medición y de control				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC 2018	Observación Auditoría No 12: El Manual SAC en su numeral 9.1 Políticas del SAC, describe lo siguiente "... La Junta Directiva debe adoptar políticas lineamientos generales y particulares respecto a impulsar a nivel institucional la cultura en materia de protección al consumidor financiero, la provisión de recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el adecuado funcionamiento del SAC, la administración y funcionamiento del SAC ", sin embargo, no se evidencian cuáles son las políticas establecidas para impulsar a nivel institucional la cultura en materia de protección al consumidor financiero, para el adecuado funcionamiento del SAC Recomendación Observación No 12: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar y gestionar lo pertinente para dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad aplicable al SAC				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC 2018	Observación Auditoría No 13: El procedimiento denominado Asistente Virtual Camila Código M5-1-17 Versión 1, describe en el numeral 6 Seguimiento y Control, el seguimiento de las actualizaciones o creaciones en el asistente virtual, sin embargo no se indica la periodicidad con que se realiza dicho seguimiento Recomendación Observación No 13: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar y determinar, la periodicidad del control establecido para el procedimiento Asistente Virtual Camila				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC 2018	Observación Auditoría No 14: El proceso de Atención al Cliente código M5-1 versión 15 que se encuentra en el aplicativo In-Process, no incluye ni hace mención del manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC ni de las actividades para la aplicación de la metodología de identificación, medición, control y monitoreo, contenidas en el mencionado manual Recomendación Observación No 14: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar la pertinencia de gestionar la inclusión dentro del proceso de Atención al Cliente lo referente al SAC				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC 2018	Observación Auditoría No 15: Se efectuó análisis sobre el Acta de Junta Directiva No 002/2018 de fecha 28 de febrero de 2018, en donde se registra la presentación desarrollada ante sus miembros, de los temas relacionados al Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, el comportamiento de las PQRS, quejas de la entidad, educación financiera, información y capacitación a funcionarios y proveedores, sin embargo dentro del informe mencionado no se presentó lo correspondiente al número de tutelas atendidas y que están relacionadas con el proceso de atención al cliente, las cuales representan un riesgo legal para la Entidad y por consiguiente su consideración como aspecto relevante del SAC, para conocimiento de la Junta Directiva Recomendación Observación No 15: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, gestionar lo correspondiente para incluir en la presentación de la Junta Directiva, todos los aspectos relevantes del SAC tal como el número de tutelas atendidas relacionadas con el proceso de atención al cliente y sus causas generadoras				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC 2018	Observación Auditoría No 16: Durante la vigencia 2018, se han presentado solicitudes y denuncias allegadas por parte de las territoriales de la entidad, en las cuales se registran hechos y situaciones que afectaron o pueden afectar la debida atención a los consumidores financieros Recomendación Observación No 16: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, efectuar seguimiento a las solicitudes y denuncias presentadas por las territoriales, para que, a través de acuerdos de servicio con el área de recursos físicos, atender adecuadamente las mencionadas solicitudes y denuncias, con el fin de disminuir los hechos o situaciones que afectan o puedan afectar la debida atención de los consumidores financieros				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC 2018	Observación Auditoría No 17: Se observa que las presentaciones realizadas en los comités de Presidencia no registran la trazabilidad de las PQRS que fueron atendidas fuera de términos durante el periodo de análisis, por cuanto solo se presenta el resultado al corte de la mencionada presentación Recomendación Observación No 17: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, incluir en los seguimientos y socializaciones la trazabilidad de las PQRS que fueron atendidas fuera de términos durante el periodo de análisis				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC 2018	Observación Auditoría No 18: Se evidencia que las presentaciones realizadas a la Junta Directiva no registran lo correspondiente al número de tutelas atendidas y que están relacionadas con el proceso de atención al cliente, las cuales representan un riesgo legal para la Entidad y por consiguiente su consideración como aspecto relevante del SAC Recomendación Observación No 18: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, gestionar lo correspondiente para incluir en la presentación de la Junta Directiva, todos los aspectos relevantes del SAC tal como el número de tutelas atendidas relacionadas con el proceso de atención al cliente y sus causas generadoras				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC 2018	Observación Auditoría No 19: Se observa que en la base de PQRS allegadas a la entidad durante el periodo enero a junio de 2018, se registran en estado "cancelado" un total de 208 casos, de los cuales no se puede efectuar trazabilidad y se desconoce la finalidad de dicho estado Recomendación Observación No 19: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar e informar a la Oficina de Control Interno lo correspondiente al estado cancelado en la base de datos de PQRS incluyendo la justificación del número de casos identificados por la auditoría				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC 2018	Observación Auditoría No 20: En la base de PQRS allegadas a la entidad durante el periodo enero a junio de 2018, se observan 117 519 registros de peticiones, reclamos y sugerencias que presentan registro de cierre con más de 30 días, es importante señalar que en la base no se observa información que indique fecha de interrupción de términos, por lo cual no se puede identificar si las mencionadas peticiones, reclamos y sugerencias, fueron atendidas durante los términos establecidos por la Ley Recomendación Observación No 20: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar y verificar los casos identificados por la auditoría que presentan mas de 30 días para su respuesta, informar a la Oficina de Control Interno las razones por la cuales se presentan y generar los controles necesarios para eliminar la materialización de riesgos relacionados				
AUDITORÍA AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC 2018	Observación Auditoría No 21: Mediante correo electrónico de fecha 10 de septiembre de 2018, la Oficina de Riesgos, remitió la base de eventos de riesgos materializados para el proceso de Atención al Usuario durante el periodo enero- agosto 2018, en la cual se observan cuarenta (40) eventos reportados, relacionados con el proceso antes mencionado y que afectan la debida atención y protección al consumidor financiero Es de señalar que, en la base de eventos de riesgo, los códigos 1667, 1694, 1724, 1752, 1763, 1766, 1769, 1773, 1777y 1780 no registran información en el campo "plan de acción", por lo tanto, no se puede establecer el tratamiento dado a los mencionados eventos Recomendación Observación No 21: Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, analizar los eventos de riesgo materializados con el fin de establecer los correctivos necesarios, identificar y fortalecer los controles requeridos para mitigar su ocurrencia y efectuar trazabilidad de la efectividad de las acciones dispuestas				
ELABORADO POR.	NOMBRE _____ CARGO _____				
APROBADO POR.	NOMBRE _____ CARGO _____				