

TIPO DE AUDITORÍA	Auditoría SCI
FECHA DEL INFORME	2024-06-18
FECHA DE LA AUDITORÍA	2024-05-21
Lugar	

LÍDER DE PROCESO	
Nombre - Cargo / Dependencia	
Rodolfo Giovanni Canchila Suarez - JEFE DE OFICINA OCM	
COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA	
Nombre - Cargo / Dependencia	
Yeimmy Marisol Castellanos Alvarado - CONTRATISTA OCM	
Colaboradores adicionales	
Luz Yanira Salamanca	

EQUIPO AUDITOR	
Nombre - Cargo / Dependencia	
Harvey Moreno Garcia - PROFESIONAL ESPECIALIZADO OCI	

PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> Atención a beneficiarios y/o ciudadanos
PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR	Atención a Beneficiarios y/o ciudadanos SAC
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	Realizar evaluación al Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC de la entidad, de acuerdo con la normatividad vigente aplicable respecto al proceso de Atención a beneficiarios y/o ciudadanos, para verificar su cumplimiento.
ALCANCE	Realizar verificación del cumplimiento de las etapas y algunos elementos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC en el ICETEX, durante el periodo comprendido entre octubre de 2023 y abril de 2024.
CRITERIOS	<p>Circular Básica Jurídica Superfinanciera Parte I Título III</p> <p>Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).</p> <p>Procedimiento M5-1-18 PQRSO.</p> <p>Procedimiento M5-1-06 Defensor del Consumidor Financiero.</p> <p>Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Planes de mejoramiento y acciones de mejora del proceso.</p>
ETIQUETA	Información Pública

HALLAZGOS			
CRITERIO DE AUDITORÍA	TIPO	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN
		<p>Plan de Mejoramiento PA230-082:</p> <p>Condición:</p> <p>Respecto al incumplimiento de las PQRSO, se observa que es una falencia de la entidad que se mantiene en el tiempo sin evidenciar mejora significativa, durante el periodo objeto de análisis, octubre de 2022 y abril de 2023 se atendieron por fuera de los términos legales un total de 7.126 beneficiarios, incumpliendo lo determinado en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.</p> <p>Actividad 1: Realizar seguimiento de los escalamientos en la operación por verificadores.</p> <p>Efectividad Actividad 1:</p> <p>Se observó que la acción de mejora ha sido efectiva.</p> <p>Actividad 2: Se realiza actualización en página web del botón según DCF normatividad vigente.</p> <p>Efectividad Actividad 1:</p> <p>Se evidencia efectividad de la acción planteada.</p> <p>Actividad 3: Actualizar y mejorar la matriz de hechos y situaciones, relacionando todas las causas de los riesgos que se puedan materializar.</p> <p>Efectividad Actividad 3:</p> <p>Al validar la Matriz de Eventos y Situación reportada por la Oficina Comercial y de Mercadeo con corte al 31 de mayo de 2024, se evidencia que este control esta siendo efectivo dado que en la presente auditoría no se observaron debilidades en el proceso, asociadas con la actividad de mejora propuesta (Matriz).</p> <p>Plan de Mejoramiento PA230-083:</p> <p>Condición:</p> <p>Incumplimiento a lo determinado por el numeral 1.5.7 "Educación Financiera" de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia, por cuanto allí se determina que las entidades vigiladas deben diseñar programas y campañas de educación financiera respecto de las</p>	

<ul style="list-style-type: none"> ● Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos <ul style="list-style-type: none"> ○ Atención al Beneficiarios y/o usuarios 	<p>Oportunidad de mejora</p>	<p>diferentes operaciones, servicios, mercados y tipos de actividad que desarrollan, de manera que los consumidores puedan tomar decisiones informadas. No obstante, en la página web de la entidad se evidencian videos desactualizados de líneas de productos que no están disponibles, generando confusión en los consumidores financieros.</p> <p>Actividad 1: Crear caso en Aranda para bajar del pefi la información que se encuentra desactualizada.</p> <p>Efectividad Actividad 1:</p> <p>Se evidencia cumplimiento de las actividades propuestas para subsanar la debilidad.</p> <p>Actividad 2: Generación de boletín interno con tips educación financiera, (Mensual iniciando desde el mes de octubre).</p> <p>Efectividad Actividad 2:</p> <p>Se observa cumplimiento en la acción planteada por el área.</p> <p>Actividad 3: Publicaciones en redes sociales con tips educación financiera. (mensual iniciando desde el mes de octubre).</p> <p>Efectividad Actividad 3:</p> <p>Se evidencia cumplimiento de las actividades propuestas para subsanar la debilidad, igualmente, los soportes son consecuentes con la acción propuesta</p> <p>Plan de Mejoramiento PA230-084</p> <p>Condición:</p> <p>Se evidencian falencias frente a la gestión de riesgos del proceso de atención a beneficiarios y/o ciudadanos, por cuanto no se contemplan todas las causas que pueden llevar a la materialización de los mismos, los controles asociados en la matriz son deficientes para mitigar los riesgos, los planes de tratamiento frente a los eventos no han logrado atacar la causa raíz y por tanto, se sigue observando materialización de eventos de riesgos, asociados a calidad de la atención, vencimiento de términos de respuesta, demoras en los escalamientos y calidad de las tipificaciones.</p> <p>Actividad 1: Realizar socialización de las áreas misionales con los asesores sobre la matriz de rechazos.</p> <p>Efectividad Actividad 1:</p> <p>Se evidencia cumplimiento de las actividades propuestas para subsanar la debilidad, igualmente, los soportes son consecuentes con la acción propuesta</p> <p>Actividad 2: Designar responsabilidades operativas para las actualizaciones que se hagan en el SAC, y las que sean necesarias para la alineación y/o actualización de la Matriz de riesgos y la matriz de hechos o situaciones.</p> <p>Efectividad Actividad 2:</p> <p>Se evidencia el no cumplimiento de la acción propuesta, dado que al verificar la Matriz de Eventos o Situaciones esta no cuenta con los responsables.</p> <p>Causa:</p> <p>Debilidades en el análisis de causas que permita determinar acciones adecuadas para la mitigación de las debilidades evidencias en los procesos de auditoría ejecutados.</p> <p>Consecuencia:</p> <p>Eventuales hallazgos por parte de los Entes de Control por incumplimiento en las acciones determinadas en los Planes de Mejoramiento resultantes de las auditorías internas.</p>	<p>Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo como líder del proceso, realizar las gestiones pertinentes con el fin de dar cumplimiento y celeridad a las acciones y/o actividades determinadas en los Planes de Mejoramiento.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● Circular Básica Jurídica Circular Externa 029 de 2014 Parte I - Título III <ul style="list-style-type: none"> ○ Capítulo II: Instancias de Atención al Consumidor en las Entidades Vigiladas 	<p>Hallazgo</p>	<p>Condición:</p> <p>En las validaciones realizadas al cumplimiento de los elementos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, se evidenció lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● En cuanto al modelo de atención al Consumidor Financiero, no se está dando cumplimiento adecuado en lo establecido en el numeral 3.3 <i>"Enfoque diferencial y atención a personas en situación de discapacidad"</i>, dado que se observó que en varios CEPs no existen rampas para el ingreso de personas en condición de discapacidad, como por ejemplo: Manizales, Armenia; igualmente, se evidenció que no hay sitio exclusivo para la atención de las personas que se encuentran en esta condición. ● No se observan capacitaciones a los funcionarios o contratistas de la entidad, de acuerdo con lo establecido en el Manual SAC en el numeral 4.1.1.1 política de formación a funcionarios y terceros. ● No se evidenció el informe anual que se debe presentar ante la Alta Dirección en el marco del informe SAC sobre las estrategias acerca del <i>"Control de la Política de Educación Financiera"</i>, por parte de la OCM. ● Para el periodo comprendido entre octubre de 2023 a abril de 2024, el ICETEX ha fortalecido el manejo de las PQRSD de la entidad; no obstante, aun cuando se observa gestión y seguimiento permanente al vencimiento de estas, lo que afecta la debida atención al consumidor financiero. ● Incumplimiento de las funciones del representante legal en lo referente a <i>"Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la Junta Directiva, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable"</i>, correspondiente a la vigencia 2023, por cuanto no se evidenció la presentación del mismo en las actas de junta directiva de la vigencia 2023 y lo corrido del 2024, incumpliendo lo determinado en el numeral 2.7.3 de la Circular Básica Jurídica (C.E. 029/14) y el Manual SAC Icetex; no obstante, la Oficina Comercial y de Mercadeo realizó la presentación a la Presidente de la entidad. <p>Causa:</p> <p>Debilidades en el cumplimiento de los elementos establecidos en el Manual del SAC, en cuanto a la formación a funcionarios y/o contratistas, educación financiera y atención a PQRSD.</p>	<p>Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo en coordinación con el operador de atención al usuario y las áreas misionales del ICETEX lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Dar cumplimiento con el numeral 3.3 <i>"Enfoque diferencial y atención a personas en situación de discapacidad"</i>, en algunos Centros de Experiencia Presencial CEP, como por ejemplo de Manizales, Pereira, Barranquilla, Cartagena; igualmente, incorporar en el Manual SAC el <i>"Plan de educación financiera a personas en condición de discapacidad"</i>. ● Brindar las capacitaciones a los funcionarios y contratistas de la entidad para la presente vigencia 2024, al igual que

		<p>Consecuencia:</p> <p>El incumplimiento a lo establecido en el Manual al Sistema de Atención al Consumidor Financiero, puede generar hallazgos de auditoría y/o sanciones por parte de los Entes Externos de Control y vigilancia.</p>	<p>ampliar el volumen de capacitaciones para los asesores de atención al usuario en cuanto al manejo de usuarios, contraseñas y políticas de Riesgo, dado que al mes de abril de 2024 solo se contaba con 80 colaboradores capacitados del Outsourcing.</p>								
<ul style="list-style-type: none"> ● Circular Básica Jurídica Circular Externa 029 de 2014 Parte I - Título III <ul style="list-style-type: none"> ○ Capítulo II: Instancias de Atención al Consumidor en las Entidades Vigiladas 	<p>Hallazgo</p>	<p>Condición:</p> <p>Se observaron las siguientes situaciones con respecto a las etapas del SAC:</p> <p>Identificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Respecto al incumplimiento de las PQRS, se observa que es una falencia de la entidad que se mantiene en el tiempo sin evidenciar mejora significativa, durante el periodo objeto de análisis, octubre de 2023 y abril de 2024, se atendieron por fuera de los términos legales un total de 6.919 beneficiarios, incumpliendo lo determinado en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, en donde los casos más representativos son aquellos relacionados con las condonaciones de los Fondos en Administración (2.329) y matrícula de cuenta (394) casos; no obstante, para el periodo comprendido entre el 1 y el 12 de junio de 2024, no se presentan casos vencidos o cercanos a no conformidad. ● Para los meses de enero a abril de 2024 se presentaron 866 Tutelas, de las cuales 110 fueron en contra de la entidad, en donde las líneas otorgadas y/o solicitadas con mayor número de casos fueron: Tu eliges 25% y 30%, línea de protección constitucional 0%, acces; estas se presentaron por las siguientes razones: Peticiones realizadas las cuales no fueron resueltas en los términos establecidos, Respuestas erróneas, inconvenientes con los aplicativos, entre otros; no obstante, estas situaciones se presentan por los tiempos de respuesta de las áreas misionales de la entidad. <p>Lo indicado anteriormente, denota falencias en el proceso de identificación de hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención al consumidor financiero.</p> <p>Control:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Debilidades en los controles establecidos para los términos de respuesta de las PQRS escaladas a las áreas misionales del ICETEX, evidenciando falencias desde la OCM y áreas responsables para gestionar el seguimiento semanal de los tiempos de respuesta de estas; no obstante, para el periodo comprendido entre el 1 y el 12 de junio de 2024, se observó que no se presentaron casos vencidos o cercanos a no conformidad. ● Falencias y/o ausencia de controles para mitigar la publicación de información sensible, errada y/o desactualizada en el Portal Web, toda vez que se observó duplicidad y desactualización de información, tal como el caso del Manual SAC y convocatorias de fondos en administración. Cabe señalar que toda la entidad es responsable de la publicación de la información y desde la Oficina Comercial y de Mercadeo como líderes del SAC, se debe propender el diseño e implementación de controles que mitiguen la ocurrencia de este tipo de debilidades. ● Materialización de cinco (5) eventos de riesgo para el periodo comprendido entre el enero y abril de 2024, evidenciando debilidades en el diseño y efectividad de los controles determinados en el Mapa de Riesgo Operacional del proceso de Atención a beneficiarios y/o ciudadanos. <p>Monitoreo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Frente a la metodología de monitoreo de los hechos o situaciones que puedan afectar a los consumidores financieros, establecida en el Manual SAC, se observan debilidades por cuanto el seguimiento semanal de los tiempos de respuesta de las PQRS, no es efectivo, debido a que en el proceso auditor se evidenció el vencimiento de 6.973 casos reflejando falencias en la medición, control y monitoreo de estos hechos, afectando a los consumidores financieros del ICETEX; no obstante, para el periodo comprendido entre el 1 y el 12 de junio de 2024 no se presentan casos vencidos o cercanos a no conformidad. <p>Causa:</p> <p>Debilidades en los controles establecidos para el proceso.</p> <p>Consecuencia:</p> <p>Materialización de eventos de riesgos con afectación, legal, reputacional y financiera por concepto de tutelas y/o sanciones por parte de los Entes de Control Inspección y Vigilancia.</p>	<p>Esta Oficina recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo en coordinación con el operador de atención al usuario y las áreas misionales del ICETEX lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Realizar un análisis que les permita identificar la causa raíz de los vencimientos que se presentaron y que persisten en el operador de atención al usuario, con el objeto de adelantar las gestiones necesarias para dar cumplimiento a los términos de respuesta de las PQRS, Trámites y Opas. ● Diseñar, establecer y/o fortalecer los controles, de tal forma que permitan mitigar el hecho de publicar información errónea, desactualizada y/o duplicada en la página web del ICETEX. <p>Fortalecer el proceso, de tal forma que se pueda monitorear el total de hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención al consumidor financiero de forma permanente y eficiente.</p>								
<ul style="list-style-type: none"> ● Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos <ul style="list-style-type: none"> ○ Atención al Beneficiarios y/o usuarios 	<p>Hallazgo</p>	<p>Se observaron las siguientes situaciones con respecto a los casos de atención digital y Canal IES Correo, los cuales hacen parte del contrato que tiene el Icetex con ComWare:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Se observaron 1.903 casos por los canales de atención virtual en los siguientes estados: Cercanos a no conformidad; Vencidos y sin estado final (en Gestión). ● De los 1.903 casos, 422 se encuentran sin estado final (en gestión) y 481 casos vencidos y cercanos a no conformidad, generando inconsistencias en los resultados de la operación. ● De los 1.903 casos de atención virtual se observa que los más representativos son: <table border="1" data-bbox="606 1993 925 2139"> <thead> <tr> <th>Canal</th> <th>Casos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>- Canal IES - Correo</td> <td>1.013</td> </tr> <tr> <td>- Ventana Digital</td> <td>388</td> </tr> <tr> <td>- Whatsapp</td> <td>378</td> </tr> </tbody> </table> <p>Causa:</p> <p>Deficiencias en la gestión de los casos allegados a la entidad que son atendidos por los diferentes canales</p>	Canal	Casos	- Canal IES - Correo	1.013	- Ventana Digital	388	- Whatsapp	378	<p>Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo efectuar análisis de las observaciones presentadas, con el fin de establecer acciones correctivas que den tratamiento a dichas observaciones.</p> <p>Igualmente, realizar un análisis de fondo que permita identificar la causa raíz de los vencimientos que se presentaron y que</p>
Canal	Casos										
- Canal IES - Correo	1.013										
- Ventana Digital	388										
- Whatsapp	378										

		<p>virtuales, denotando debilidades en el trámite y respuesta a cada uno de los peticionarios.</p> <p>Dificultades en la atención del canal IES – Correo, ventana digital, Whatsapp, entre otros; dando lugar a la generación de PQRSD y eventuales tutelas, como por ejemplo: CAS-19542400-C6V3M8, CAS-19548832-F1C8M7, CAS-19558530-S1V2J5.</p> <p>Consecuencia:</p> <p>Incumplimiento en los términos establecidos para las respuestas, ocasionando eventualmente la materialización de tutelas a la entidad y/o eventuales sanciones por parte de Entes de Control.</p>	<p>persisten en el operador de atención al usuario, con el objeto de adelantar las gestiones necesarias para dar cumplimiento a los términos de respuesta las PQRSD.</p>															
<ul style="list-style-type: none"> ● Gestión de riesgos no financieros <ul style="list-style-type: none"> ○ Modelo de seguridad de la Información y Privacidad Digital 	<p>Hallazgo</p>	<p>Se observan debilidades relacionadas con la identificación de la causa raíz que da origen a la materialización de eventos de riesgos asociados a errores en los escalonamientos, incumplimientos en los términos de respuesta y tipificaciones erróneas por parte de los asesores de atención al usuario.</p> <p>Teniendo en cuenta los hechos identificados en la “<i>Matriz de eventos o situaciones</i>”, establecida por la Oficina Comercial y de Mercadeo, se evidencian debilidades en la medición de acuerdo con los parámetros establecidos en numeral 4.2.2 “Probabilidad de Ocurrencia” del manual SAC, por cuando se observa la siguiente situación:</p> <table border="1" data-bbox="502 448 1362 678"> <thead> <tr> <th rowspan="2">HECHO O SITUACIÓN</th> <th rowspan="2">CAUSAS QUE LO EXPLICAN</th> <th rowspan="2">CLASIFICACIÓN</th> <th colspan="2">CALIFICACIÓN</th> </tr> <tr> <th>CUALITATIVA DE PROBABILIDAD DE OCURRENCIA</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Afectación de la oportunidad del servicio a beneficiarios y ciudadanos</td> <td>Incumplimiento en los términos de respuesta de las PQRSD escaladas a las áreas misionales del ICETEX.</td> <td>Legal</td> <td>Raro</td> <td rowspan="2">Se presentan todos los meses, debería estar calificado como “Casi Seguro”; sin embargo, esta como Raro y Probable.</td> </tr> <tr> <td>Incumplimiento en los términos de respuesta por parte del operador de atención.</td> <td>Reputacional</td> <td>Probable</td> </tr> </tbody> </table> <p>Con lo anterior, se observa que el hecho o situación tiene calificación cualitativa de “<i>raro</i>”, sin embargo, el manual SAC determina que, si se presenta al menos una vez al mes el evento, la calificación debe ser “<i>casi seguro</i>”.</p> <p>Igualmente, se presenta el hecho o situación con calificación cualitativa de “<i>probable</i>”; sin embargo, el manual SAC determina que, si el hecho se ha presentado al menos una vez al mes, la calificación debe ser “<i>casi seguro</i>”.</p> <p>De otra parte, se presentaron cinco (5) eventos de riesgo materializados (3097, 3098, 3099, 3103 y 3114) para el periodo comprendido entre el enero y abril de 2024, presentando debilidades en diseño y efectividad de los controles determinados en el Mapa de Riesgo Operacional del proceso de Atención a beneficiarios y/o ciudadanos, relacionados con la aplicación, documentación, automatización, efectividad y mitigación de los riesgos, dada las debilidades evidenciadas respecto a:</p> <p>La materialización de los siguientes riesgos reputacionales y legales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● R54 “<i>Incumplimiento en el nivel del servicio por parte de outsourcing</i>”. ● R55 “<i>Afectación de la calidad y oportunidad del servicio al cliente</i>”. ● R56 “<i>Manejo inadecuado de la información de beneficiarios, deudores solidarios o productos, por parte del outsourcing</i>”. <p>Causa:</p> <p>Debilidades en diseño y efectividad de los controles determinados en el Mapa de Riesgo Operacional del proceso de Atención a beneficiarios y/o ciudadanos, relacionados con la aplicación, documentación, automatización, efectividad y mitigación de los riesgos, dada las debilidades evidenciadas.</p> <p>Consecuencia:</p> <p>Se puede generar materialización de eventos de riesgos con afectación, legal, reputacional y financiera por tutelas y sanciones por parte de los Entes de Control Inspección y Vigilancia.</p>	HECHO O SITUACIÓN	CAUSAS QUE LO EXPLICAN	CLASIFICACIÓN	CALIFICACIÓN		CUALITATIVA DE PROBABILIDAD DE OCURRENCIA		Afectación de la oportunidad del servicio a beneficiarios y ciudadanos	Incumplimiento en los términos de respuesta de las PQRSD escaladas a las áreas misionales del ICETEX.	Legal	Raro	Se presentan todos los meses, debería estar calificado como “Casi Seguro”; sin embargo, esta como Raro y Probable.	Incumplimiento en los términos de respuesta por parte del operador de atención.	Reputacional	Probable	<p>Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo efectuar un análisis a profundidad con respecto a la causa raíz de los eventos que se vienen presentando con errores asociados al operador de Atención al usuario y se fortalezca la calidad en la atención al usuario en el ICETEX.</p> <p>De igual forma, se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo que en el monitoreo que se realiza periódicamente con la Oficina de Riesgos, se efectúe una revisión a los controles y determinadores relacionados con los riesgos del proceso de Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos que presenten eventos materializados.</p>
HECHO O SITUACIÓN	CAUSAS QUE LO EXPLICAN	CLASIFICACIÓN				CALIFICACIÓN												
			CUALITATIVA DE PROBABILIDAD DE OCURRENCIA															
Afectación de la oportunidad del servicio a beneficiarios y ciudadanos	Incumplimiento en los términos de respuesta de las PQRSD escaladas a las áreas misionales del ICETEX.	Legal	Raro	Se presentan todos los meses, debería estar calificado como “Casi Seguro”; sin embargo, esta como Raro y Probable.														
	Incumplimiento en los términos de respuesta por parte del operador de atención.	Reputacional	Probable															

Firmas	Nombre	Cargo	Fecha
Auditor	Harvey Moreno Garcia	PROFESIONAL ESPECIALIZADO OCI	2024-06-21 15:24:07
Revisor	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2024-06-21 15:26:31
Aprobador	Carlos Javier Rodríguez Ordoñez	JEFE DE OFICINA OCI	2024-07-10 08:20:55