

INFORME FINAL DE AUDITORÍA PROCESO DE ATENCIÓN A BENEFICIARIOS Y/O CIUDADANOS

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Evaluar el cumplimiento del objetivo propuesto para el proceso de Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos: *“Ofrecer un adecuado y eficiente servicio a los Beneficiarios o Ciudadanos del ICETEX y promover la mejora continua de los procesos, orientados a ellos al prestar y gestionar un servicio ágil, flexible u enfoque diferencial para atender los grupos de interés del ICETEX por diversos canales definidos para ello”*.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Evaluar el proceso de Atención a beneficiarios y/o Ciudadanos y los procedimientos y Guías asociados al citado proceso, incluyendo los aspectos contractuales, administrativos, presupuestales, operacionales, de gestión del riesgo, el mejoramiento continuo y las etapas del SAC durante la vigencia 2024 y el primer trimestre de 2025.

METODOLOGÍA

Entrevistas o encuestas, inspecciones, comprobaciones, análisis de procedimientos, normatividad aplicable al proceso, seguimientos, confirmaciones, muestreo, toma de evidencias.

CRITERIOS DE LA AUDITORIA

- Caracterización de procesos, procedimientos y Guías del Icetex.
- Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1002 de 2005: *Transforma al ICETEX en una entidad financiera de naturaleza especial 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.*
- 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.
- 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.*
- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia. *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”*.
- Ley 1328 de 2009, *por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones.*
- Ley 1437 de 2011, *por la cual se expide el 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 1748 de 2014, *por medio de la cual se establece la obligación de brindar información transparente a los consumidores de los servicios.*
- Ley 2157 de 2021, *por medio de la cual se modifica y adiciona la Ley Estatutaria 1266 de 2008, y se dictan disposiciones generales del Habeas Data con relación a la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.*

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 📺 @icetex_oficial 📺 @ICETEXTV 📺 /icetexcolombia 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

● www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

- Circular Externa 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia, *en la que se considera necesario impartir las instrucciones respecto del funcionamiento e implementación del SAC, para lo cual se incorpora un nuevo capítulo al Título Primero de la Circular Básica Jurídica.*
- Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia, *en la que se considera necesario reexpedir la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996), actualizando su contenido con la normatividad y pronunciamientos jurisprudenciales vigentes en materia financiera, aseguradora y del mercado de valores.*
- Circular Externa 008 de 2017 de la Superintendencia Financiera de Colombia, *en la que se considera necesario la modificación a la Circular Básica Jurídica, expedida mediante la Circular Externa 029 de 2014, respecto del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros en situación de discapacidad.*
- Circular Externa 007 de 1996, *Esta Circular reúne las diferentes instrucciones en materia jurídica emitidas por la Superintendencia Bancaria y que a la fecha se encuentran vigentes*
- Circular Externa 023 de 2021, *Esta circular Imparte instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico Smartsupervision y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).*
- Circular Externa 013 de 2022. *A través de la cual se imparten Instrucciones para el fortalecimiento y consolidación de la institución del Defensor del Consumidor Financiero.*
- Lineamientos para la atención integral al ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.
- Ley 190 de 1995 *“Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”, modificado por la Decreto 19 de 2012, Ley 1121 de 2006*
- Ley 1581 de 2012 *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.*
- Resolución 1519 de 2020 (Anexo 2 estándares publicación sede electrónica y web), *la cual contiene los lineamientos para cumplir con la publicación y divulgación de la información señalada en la Ley 1712 del 2014 estableciendo los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web, seguridad digital, datos abiertos y la ventana digital para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o felicitaciones (PQRSF).*
- Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones., Modificada por la Ley 2195 de 2022 y Corregida por los Decretos 2199, 1862, 1494 de 2015”.*
- Ley 1618 de 2013 *“Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.*
- Ley 1996 de 2019 *“Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad.”*
- Ley 2157 de 2021 *“Por medio de la cual se modifica y adiciona la Ley Estatutaria 1266 de 2008, y se dictan disposiciones generales del Hábeas Data con relación a la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.”*
- Normatividad aplicable al proceso.

LÍDER DEL PROCESO: Giovanni Canchila Suárez – Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo

PROCESOS ASOCIADOS: Contratación, Administración de Activos Fijos, Permanencia, Gestión Presupuestal y demás relacionados con la atención de PQRSDF.

AUDITOR LÍDER: Luis Alberto Obando Martínez

AUDITORES DE APOYO: Marcela Ospina, Oscar Reyes y Cristian Valencia.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 📺 @icetex_oficial 📺 @ICETEXTV 📺 /icetexcolombia 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

📍 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

ASPECTOS RELEVANTES DEL PROCESO AUDITOR

- El proceso de auditoría se dio inició mediante reunión de apertura el día 21 de abril de 2025, en donde se le presentó al líder de proceso y su equipo el programa de auditoría a desarrollar.
- La visita de auditoría in SITU se realizó de manera presencial el día 04 de mayo de 2025, en la sede Aguas, donde se verificó el procedimiento de atención en el canal Presencial CEP.
- La visita de auditoría in SITU se realizó de manera presencial el día 05 de mayo de 2025, en las instalaciones del proveedor ComWare S.A., donde se verificó el procedimiento de atención en los canales digitales.
- Las solicitudes de información enviadas por la Oficina de Control Interno a la Oficina Comercial y de Mercadeo, fueron en total de 6 requerimientos, los cuales se relacionan a continuación:
 - Solicitud 1: se solicitó información el 22 de abril de 2025 – Luis Obando
 - Respuesta 1: Se dio respuesta el 25 de abril de 2025
 - Solicitud 2: se solicitó información el 28 de abril de 2025 – Oscar Reyes
 - Respuesta 2: Se dio respuesta el 2 de mayo de 2025
 - Solicitud 3: se solicitó información el 06 de mayo de 2025 – Solicitud verbal
 - Respuesta 3: Se dio respuesta el 06 de mayo de 2025
 - Solicitud 4: se solicitó información el 06 de mayo de 2025 – Luis Obando
 - Respuesta 4: Se dio respuesta el 06 de mayo de 2025
 - Solicitud 5: se solicitó información el 07 de mayo de 2025 – Luis Obando
 - Respuesta 5: Se dio respuesta el 14 de mayo de 2025
 - Solicitud 6: se solicitó información el 21 de mayo de 2025 – Luis Obando
 - Respuesta 6: Se dio respuesta el 21 de mayo de 2025
- El cronograma establecido para el desarrollo de la auditoría presentó una modificación en la fecha de culminación, dado el volumen de información materia de análisis dentro del proceso de auditoría.
- Mediante memorando interno núm. 20252600006033-I, identificado con el Id. 6100129 y fechado el 11 de junio de 2025, se remitió el Informe Preliminar de Auditoría correspondiente al proceso de Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos, a las siguientes dependencias y funcionarios: i) Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo; ii) Director de Tecnología; iii) Jefe de la Oficina Asesora de Planeación; iv) Jefe de la Oficina de Riesgos; v) Coordinador del Grupo de Contratación; vi) Secretaría General – Grupo de Archivo; vii) Coordinador del Grupo de Administración de Recursos Físicos y; viii) Supervisora del Contrato núm. 2022-00770.
- Con memorando interno número 20252600006033-I Id: 6100129 de fecha 11 de junio de 2025, se remitió informe Preliminar de Auditoría – Auditoría Proceso de Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos al: i) Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo; ii) Director de Tecnología; iii) Jefe Oficina Asesora de Planeación; iv) Jefe Oficina de Riesgos; v) Coordinador Grupo de Contratación; vi) Secretaría General – Grupo de Archivo; vii) Coordinador Grupo de Administración de Recursos Físicos y; viii) Supervisora Contrato 2022-00770.
- Las dependencias mencionadas presentaron sus respectivas respuestas en las fechas y con los radicados que a continuación se detallan:
 - **Oficina Asesora de Planeación:** mediante memorando núm. 20252100006286-I, Id. 6159274, radicado el 16 de junio de 2025.
 - **Grupo de Contratación:** a través del memorando núm. 20253030006374-I, Id. 6165986, presentado el 17 de junio de 2025.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 📺 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

- **Grupo de Administración de Recursos Físicos:** mediante memorando núm. 20253010006357-I, Id. 6164355, también del 17 de junio de 2025.
 - **Oficina de Riesgos:** mediante memorando núm. 20252510006389-I, Id. 6167773, radicado el 18 de junio de 2025.
- A través del memorando interno núm. 20252400006301-I, Id. 6160669, del 16 de junio de 2025, la Oficina Comercial y de Mercadeo solicitó la ampliación del plazo para remitir su respuesta al informe preliminar, proponiendo como nueva fecha límite el 23 de junio del mismo año. En el mismo documento, se requirió además la programación de una mesa de trabajo conjunta con la Oficina de Control Interno, con el objeto de discutir y aclarar ciertos hallazgos señalados en el informe.
 - Mediante memorando interno núm. 20252600006530-I, Id. 6176942, de fecha 19 de junio de 2025, se dio respuesta formal al Grupo de Contratación frente al hallazgo identificado como número 6 en el Informe Preliminar de Auditoría.
 - El 19 de junio de 2025 se aprobó la ampliación del término solicitada por la Oficina Comercial y de Mercadeo. Asimismo, se acordó realizar una mesa de trabajo con dicha dependencia el día 24 de junio de 2025, con participación de la Oficina de Control Interno.
 - En cumplimiento de lo programado, el 24 de junio de 2025 se llevó a cabo la mesa de trabajo con la Oficina Comercial y de Mercadeo, en la cual se abordaron los temas objeto de observación por parte de la auditoría interna, permitiendo el análisis conjunto de los hallazgos señalados.
 - Mediante memorando interno núm. 20252400006791-I, Id. 6206614, la Oficina Comercial y de Mercadeo emitió su respuesta formal al Informe Preliminar de Auditoría – Proceso de Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos

DESARROLLO DEL PROCESO AUDITOR

Se realizó verificación al proceso de Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos, el cual tiene por objetivo *“Ofrecer un adecuado y eficiente servicio a los Beneficiarios o Ciudadanos del ICETEX y promover la mejora continua de los procesos, orientados a ellos al prestar y gestionar un servicio ágil, flexible u enfoque diferencial para atender los grupos de interés del ICETEX por diversos canales definidos para ello”*.

En cumplimiento de lo anterior, se desarrollaron los numerales descritos en el respectivo programa de auditoría así:

1. CUMPLIMIENTO PROCEDIMENTAL

En desarrollo del proceso auditor se efectuó seguimiento al cumplimiento de las condiciones generales, actividades y controles más relevantes de los procedimientos materia de análisis a través de las siguientes actividades:

Prueba de recorrido al CEP ubicado en la sede aguas de la ciudad de Bogotá D.C. el día 30 de abril de 2025 y visita a las instalaciones en donde presta el servicio el proveedor ComWare S.A., el día 5 de mayo de 2025.

Dentro del seguimiento realizado se evidenciaron aspectos y situaciones que permiten evidenciar incumplimiento del procedimiento “Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias PQRSF” Código M5-1-18 versión 6.

Igualmente, como parte integral de la verificación y trazabilidad del cumplimiento del proceso de Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos y los procedimientos asociados a este, se efectuó seguimiento a la estructuración de los citados documentos en el aplicativo In-Process.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 📺 @icetex_oficial 📺 @ICETEXTV 📺 /icetexcolombia 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

● www.defensoriasernarojas.com ● Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

Conclusión:

Se evidencian debilidades relacionadas con la desactualización del proceso de Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos y los procedimientos y guías asociados a este, por cuanto los cambios operacionales que incluyen nuevas actividades y alternativas de atención no se encuentran relacionadas en los citados documentos, como es el caso de la ventanilla de relacionamiento con el ciudadano; igualmente se evidenciaron debilidades en la información registrada en la página web de la entidad y específicamente las opciones para la presentación de las denuncias que los beneficiarios y/o ciudadanos a bien consideren radicar ante la entidad.

Lo anteriormente señalado, respecto a las debilidades en la información descrita en la página web de la entidad y las opciones para la presentación de las denuncias, denota incumplimiento al párrafo cuarto del Artículo 15 (Presentación y radicación de peticiones) de la 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”*, que indica *“...Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, **y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento.** En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios...”* (Subrayado y negrilla fuera del texto de la Ley).

HALLAZGO No.1: Incumplimiento Procedimiento “Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias PQRSF

Incumplimiento de las condiciones generales, actividades y controles correspondiente al procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias PQRSF” Código M5-1-18 versión 6, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Se evidenció incumplimiento a la condición general del procedimiento que garantiza que el propósito de las PQRSF y su respectiva trazabilidad quede registrado en el “Sistema de Administración de Clientes” de la Entidad, lo cual se puede observar en la documentación y gestión del caso CAS-24014579-C3R3V1 de fecha 30 de abril de 2025, solicitud para la refinanciación con mora menor a 90 días correspondientes a la beneficiaria Diana Marcela xxxxxx, identificada con cédula de Ciudadanía No. 530512xxx.
- Se evidencia incumplimiento de la condición general registrada en el procedimiento que señala *“...El “Sistema de Administración de Clientes”, cuenta con la integración del Gestor Documental en el cual debe quedar almacenado la documentación remitida por los beneficiarios y que soportan las PQRS, por lo tanto, es importante verificar que cuando las peticiones sean resueltas se solicite el radicado de salida a través del “Sistema de Administración de Clientes...”*, lo cual se observa en el informe de documentos gestionados en el SGDEA-ControlDoc del mes de abril de 2025, que indica que se han cargado 27.154 casos de entrada pero solo se registra 229 de salida, es decir que no todos los casos tuvieron respuesta o no se cargó dicha respuesta en ControlDoc.

Igualmente, en la trazabilidad del Sistema de Administración de Clientes sobre los casos de la mencionada beneficiaria Diana Marcela xxxxxxxx no se observó registro de ingreso o salida de casos CAS-23950385-R8J5V4 del 19/04/2025 y CAS-24014579-C3R3V1 del 30/04/2025.

- Se evidencia incumplimiento del numeral 5.2.2 del procedimiento M5-1-18 que indica *“crear y tipificar el caso en el Sistema de administración de Clientes o en la herramienta que establezca el proveedor, con la información aportada por el peticionario”*, ya que persisten errores en la

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 📺 @icetex_oficial 📺 @ICETEXTV 📺 /icetexcolombia 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

📍 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

tipificación de casos, los cuales comprometen la trazabilidad, clasificación y atención efectiva de las solicitudes de los ciudadanos. Igualmente, el uso reiterado de tipificaciones no permitidas por parte del equipo de atención que representa una vulneración directa del procedimiento interno, lo cual puede repercutir negativamente en la calidad del servicio y en la gestión oportuna de las PQRS y el cumplimiento de las obligaciones del contrato 2022-0770 y específicamente la No. 33 que indica lo siguiente:

“33. Garantizar la atención y respuesta oportuna y de fondo a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias (PQRS) y otros trámites administrativos (OPAS), que ingresen a través de cualquiera de los canales de contacto con que cuenta la Entidad, como mínimo, dentro de los tiempos estipulados en los procedimientos internos de Operación del ICETEX y/o los documentos que hacen parte integral del contrato, que en ningún caso...”

Lo anteriormente descrito no solo evidencia las debilidades e incumplimientos relacionados con el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias PQRSF, la desarticulación entre los aplicativos de CRM y ControlDoc, las deficiencias en la trazabilidad clasificación y atención efectiva de las peticiones interpuestas por los beneficiarios y/o ciudadanos, sino también permite identificar incumplimientos de los siguientes objetivos específicos establecidos en el numeral 1.1.1 (Objetivos Específicos) del Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), que indican:

- Garantizar información clara, respetuosa, transparente, oportuna y actualizada al consumidor financiero sobre los productos y servicios ofrecidos por la entidad.
- Definir procesos y procedimientos que permitan asegurar la respuesta a los requerimientos de los consumidores financieros, mediante una experiencia memorable en todo su ciclo de atención.
- Gestionar adecuada y oportunamente las afectaciones reales o potenciales al Consumidor Financiero, relacionadas con una acción u omisión por parte del ICETEX, con el fin de establecer controles adecuados.

Posibles Riesgos:

- Incremento en las PQRSF en la entidad dadas las debilidades operacionales.
- Posibles impactos reputacionales, legales y económicos para la entidad como consecuencia de las debilidades en las gestiones realizadas para atender las PQRSF allegadas.
- Sobrecostos en la operación necesaria para la gestión de las PQRSF.
- Posibles afectaciones en el adecuado desarrollo del contrato 2022-0770, derivadas del incumplimiento de las obligaciones contractuales asignadas al proveedor, particularmente en lo relacionado con la atención integral, trazabilidad, documentación y tipificación correcta de las PQRSF.

Posibles Incidencias: Administrativas

Este hallazgo es Transversal a la Supervisión e Interventoría del Contrato 2022-0770, la Dirección de Tecnología y Secretaría General – Grupo de Archivo.

Recomendaciones:

- Efectuar análisis sobre las debilidades e incumplimientos presentados en el hallazgo respecto a las condiciones generales, actividades y puntos de control, con el fin de generar controles que permitan el seguimiento sobre su cumplimiento y la aplicación de acciones disciplinarias en caso de reincidencias
- Realizar un refuerzo inmediato del protocolo de tipificación a todos los asesores del canal, acompañado de jornadas de retroalimentación individual y colectiva.
- Revisar y evaluar las gestiones realizadas por el interventor y el supervisor del contrato en relación con el seguimiento, control y verificación del cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del proveedor.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📧 icetex_colombia 📱 @icetex_oficial 📺 @ICETEXTV 🌐 /icetexcolombia 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

- Reforzar los mecanismos de supervisión contractual, asegurando un control más riguroso y permanente por parte del supervisor designado.
- Establecer indicadores específicos de seguimiento al cumplimiento de obligaciones críticas, como respuesta oportuna a derechos de petición y atención a PQRS.
- Implementar planes de mejora obligatorios, con seguimiento periódico, frente a cada hallazgo reportado por entes de control.
- Documentar, escalar y corregir de forma inmediata cualquier situación que pueda generar tutelas, quejas o reclamos recurrentes.

HALLAZGO No.2: Desactualización Proceso, Procedimientos, Guías e Información Página Web

Se evidencian debilidades relacionadas con la desactualización del proceso de Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos y los procedimientos y guías asociados a este, por cuanto los cambios operacionales que incluyen nuevas actividades y alternativas de atención no se encuentran relacionadas en los citados documentos, como es el caso de la ventanilla de relacionamiento con el ciudadano. Igualmente, se evidenciaron debilidades en la información registrada en la página web de la entidad y específicamente las opciones para la presentación de las denuncias que los beneficiarios y/o ciudadanos a bien consideren radicar ante la entidad.

Lo anteriormente señalado, respecto a las debilidades en la información descrita en la página web de la entidad y las opciones para la presentación de las denuncias, denota incumplimiento al párrafo cuarto del artículo 15 (Presentación y radicación de peticiones) de la 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”*, que indica *“...Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, **y pondrán a disposición de los interesados**, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, **formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento**. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios...”* (Subrayado y negrilla fuera del texto de la Ley).

Lo expuesto adicionalmente constituye un incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, el cual establece, entre otros aspectos, el “principio de calidad de la información”. Según esta norma: *“Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.”* Asimismo, el artículo 11 de la misma ley consagra la obligación de publicar de manera proactiva cierta información mínima relativa a los servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. En particular, señala: *“Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva: (...) h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado”*.

En concordancia con lo anterior, el artículo 2.1.1.2.1.4 del Decreto 1081 de 2015 —relativo a la publicación de información en una sección específica del sitio web oficial— establece que: *“Los sujetos obligados, de conformidad con las condiciones establecidas en el artículo 5 de la Ley 1712 de 2014, deben publicar en la página principal de su sitio web oficial, en una sección identificada con el nombre ‘Transparencia y acceso a información pública’, la siguiente información: “(1) La información mínima requerida a publicar de que tratan los artículos 9, 10 y 11 de la Ley 1712 de 2014. Cuando dicha información se encuentre en otra sección del sitio web o en un sistema de información del Estado, los sujetos obligados deben identificar claramente dónde reposa y habilitar los enlaces correspondientes que permitan su acceso”*.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎧 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

● www.defensoriasernarojas.com ● Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

De igual manera, se evidencia un incumplimiento del artículo 2.2.37.1.11 del Decreto 1083 de 2015, relativo a los canales oficiales de comunicación para ciudadanos y usuarios, el cual señala: *“Las entidades, organismos y órganos a quienes les aplica el presente capítulo darán a conocer a los ciudadanos y usuarios, en su página web, los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán sus servicios de manera virtual, así como los mecanismos tecnológicos y/o digitales que emplearán para el registro, peticiones, quejas, reclamos y demás procesos a su cargo, encaminados a la adecuada prestación del servicio, para que no se afecte su continuidad y calidad”*.

Finalmente, se observa incumpliendo lo previsto en la Dimensión 3 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), denominada “Gestión con valores para el resultado”, la cual enfatiza el uso estratégico de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) como herramientas fundamentales para mantener una comunicación fluida con la ciudadanía, en coherencia con las políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital.

Dicha dimensión destaca la importancia de emplear mecanismos tecnológicos que eviten la necesidad de la presencia física de los ciudadanos en las ventanillas de atención, como, por ejemplo, el uso de soluciones de interoperabilidad que fortalezcan la relación entre el Estado y la ciudadanía. Igualmente, se establece que: *“La entidad debe contar con mecanismos de fácil acceso y comprensibles para que los grupos de valor presenten sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS). Asimismo, debe garantizar respuestas claras, pertinentes y oportunas, utilizando esta información como insumo para la mejora continua de sus procesos”*.

Posibles Riesgos:

- Impactos legales, reputacionales y económicos dadas posibles sanciones por el incumplimiento a las normas que regulan los derechos fundamentales de los ciudadanos y específicamente el de presentar peticiones ante las entidades del Estado.
- Desarticulación operacional en razón a las debilidades en la actualización de las actividades, condiciones y controles descritos en los procesos, procedimientos y guías relacionadas con la Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos.
- Hallazgos por parte de los entes de control y vigilancia.

Posibles Incidencias: Administrativas

Este hallazgo es responsabilidad del Líder del Proceso, pero se sugiere la articulación y asesoría con la Oficina Asesora de Planeación.

Recomendaciones:

- Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo efectuar verificación de las debilidades relacionadas con la desactualización del proceso de Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos y los procedimientos y guías relacionados, con el propósito de establecer mecanismos de seguimiento que permitan su actualización periódica dependiendo de los cambios operacionales, legales y contractuales.
- Se recomienda establecer seguimientos sobre la información dispuesta a los beneficiarios y/o ciudadanos en la página web de la entidad y específicamente sobre las opciones para la presentación de las denuncias ante la entidad.

HALLAZGO No 3: Debilidades en la prestación del servicio y en la atención efectiva de peticiones interpuestas por beneficiarios y/o ciudadanos

Se evidencian deficiencias en la prestación del servicio, particularmente en la gestión y resolución de las peticiones formuladas por los beneficiarios y ciudadanos ante la entidad, lo cual implica un incumplimiento del objetivo establecido en el procedimiento institucional “Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF”. Este procedimiento define como propósito:

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 📺 @icetex_oficial 📺 @ICETEXTV 📺 /icetexcolombia 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

📧 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

“...Atender y gestionar de manera efectiva y debida las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones presentadas por los diferentes grupos de interés del ICETEX.”
(subrayado y negrilla fuera del texto original).

Lo anterior también contraviene lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, así como lo reiterado por la Corte Constitucional en sentencias como la T-667 de 2011, SU-587 de 2016, T-483 de 2017 y T-223 de 2021, en las que se han establecido los criterios que debe cumplir toda respuesta a una petición. En concreto, estas decisiones indican que la respuesta debe ser:

- **Clara:** que explique de forma comprensible el sentido y contenido de la respuesta.
- **De fondo:** que se pronuncie de manera completa y detallada sobre todos los asuntos planteados.
- **Suficiente:** que resuelva de manera material la solicitud del peticionario.
- **Efectiva:** que solucione el caso de manera concreta.
- **Congruente:** que exista coherencia entre lo solicitado y lo respondido.

No obstante, estas condiciones no se observan en la trazabilidad de las solicitudes presentadas por la beneficiaria **Diana Marcela xxxxx**, identificada con cédula de ciudadanía No. 53.xxx.xxx. En los registros revisados, se evidencia que las peticiones formuladas por esta usuaria **no fueron resueltas de manera efectiva**, presentando respuestas **incompletas, imprecisas** y que no ofrecieron **alternativas viables** que beneficiaran tanto a la peticionaria como a la entidad. Esta situación generó la necesidad de que la ciudadana reiterara sus solicitudes a través de distintos canales de atención, lo que demuestra una gestión ineficiente y fragmentada del caso.

Adicionalmente, esta deficiencia implica un **incumplimiento de la obligación contractual No. 33** establecida en el contrato de prestación de servicios No. 2022-0770, suscrito con la firma **ComWare S.A.**, la cual establece expresamente:

“Garantizar la atención y respuesta oportuna y de fondo a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias (PQRS) y otros trámites administrativos (OPAS), que ingresen a través de cualquiera de los canales de contacto con que cuenta la Entidad, como mínimo, dentro de los tiempos estipulados en los procedimientos internos de operación del ICETEX y/o los documentos que hacen parte integral del contrato, que en ningún caso podrán exceder los términos fijados por la ley para tal fin.”

La ausencia de respuestas efectivas, congruentes y dentro de los términos legales, así como el incremento en la reiteración de solicitudes por parte de los usuarios, vulnera no solo los principios de eficiencia y eficacia del servicio, sino también el derecho fundamental de petición y el deber legal de dar respuesta de fondo en los plazos establecidos.

Posibles Riesgos

- Incremento en las PQRSF en la entidad dadas las debilidades operacionales.
- Posibles impactos reputacionales, legales y económicos para la entidad como consecuencia de las debilidades en las gestiones realizadas para atender las PQRSF allegadas.
- Sobrecostos en la operación necesaria para la gestión de las PQRSF.
- Hallazgos de carácter fiscal, disciplinario o administrativo por parte de los entes de control y vigilancia, relacionados con los casos de servicios que impactan en la atención al consumidor financiero.
- Incumplimientos contractuales que, de ser verificados, darían lugar a la imposición de sanciones pecuniarias, declaratoria de incumplimiento o aplicación de las cláusulas penales previstas en el contrato.
- Responsabilidad solidaria por parte de supervisor e interventor del contrato 2022-0770, conforme a lo dispuesto en el artículo 84 de la Ley 1474 de 2011, derivando en sanciones disciplinarias, fiscales o incluso en acciones de repetición si se demuestra daño al patrimonio público, lo cual daría cuenta de posibles riesgos de corrupción.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📧 icetex_colombia 📱 @icetex_oficial 📺 @ICETEXTV 🌐 /icetexcolombia 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

- Duplicidad de esfuerzos por parte del equipo técnico y administrativo, retrasos en la atención de nuevas solicitudes, aumento en los tiempos de respuesta a los beneficiarios, y desviación de recursos humanos y tecnológicos para subsanar fallas atribuibles al contratista.

Posibles Incidencias: Administrativas, disciplinarias y afectaciones económicas.

Este hallazgo es Transversal a la Supervisión e Interventoría del Contrato 2022-0770.

Recomendaciones:

- Adoptar medidas correctivas inmediatas frente a los casos documentados de respuestas deficientes, priorizando la revisión de los procesos asociados al contrato 2022-0770 y el fortalecimiento de la supervisión de este.
- Reforzar la formación y control de calidad del equipo de atención en los aspectos normativos y procedimentales de la gestión de peticiones, particularmente en lo relacionado con claridad, suficiencia, efectividad y congruencia de las respuestas.
- Realizar seguimiento a los casos reiterativos y establecer alertas tempranas en los sistemas de información para evitar acumulación de trámites sin resolución de fondo.

HALLAZGO No 4: Trazabilidad casos duplicados, múltiples y/o clasificación errónea.

Debilidades en la trazabilidad, registro del Sistema de Administración de Clientes y la gestión documental de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF interpuestas por los beneficiarios y/o ciudadanos, lo cual contraviene directamente lo dispuesto en el **artículo 13 de la Ley 1755 de 2015**, que exige respuestas claras, de fondo, suficientes, efectivas y congruentes. Asimismo, se incumple lo establecido en el **artículo 15** de la misma norma, relativo a la radicación y documentación de las peticiones.

Estas omisiones se apartan también de los parámetros fijados por la Corte Constitucional en sentencias como **T-667 de 2011**, **SU-587 de 2016**, **T-483 de 2017** y **T-223 de 2021**, en las que se recalca el carácter fundamental del derecho de petición y la obligación de las autoridades de garantizar una respuesta integral, sustantiva y respetuosa de los derechos del ciudadano, dado por los inconvenientes evidenciados y relacionados a continuación:

- Duplicación de casos, originada por el envío repetido de solicitudes desde la solución desarrollada por el proveedor **ComWare S.A.**, sin controles de independencia ni validaciones previas.
- Creación de múltiples casos desde diferentes canales (web, correo, call center) para una misma solicitud, por ausencia de una plataforma omnicanal que consolide y correlacione las interacciones del usuario.
- Clasificación errónea de ciudadanos como “anónimos”, incluso cuando se proporciona información de identificación, debido al envío inconsistente de datos por parte de **ComWare S.A.**, y la falta de reglas de validación en el CRM.
- Carencia de actividades de centralización y unificación de interacciones, lo cual impide una visión completa del ciudadano y genera esfuerzos duplicados en la atención.
- Desarticulación entre el CRM y otros aplicativos institucionales, lo que dificulta el registro oportuno y correcto de la información y la documentación relacionada con cada caso.
- Reiteración de la problemática asociada a la duplicidad de casos dentro del Sistema de Administración de Clientes (CRM), gestionado por el contratista ComWare S.A. en el marco del Contrato No. 2022-0770, lo cual, no es un evento aislado ni reciente, sino que presenta un patrón recurrente que ha sido objeto de seguimiento por parte de la interventoría técnica del contrato.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 📺 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

📺 www.defensoriasernarojas.com 📺 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
📺 defensoria@defensoriasernarojas.com 📺 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

Posibles Riesgos

- Reprocesos en la ejecución de los procesos y procedimientos relacionados con la atención de PQRSF en la entidad.
- Materialización de eventos relacionados con las carencias y debilidades en el registro del Sistema de Administración de Clientes y la gestión documental de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF interpuestas por los beneficiarios y/o ciudadanos.
- Afectaciones económicas como consecuencia de las falencias en las herramientas dispuestas para la operación requerida para la gestión de las PQRSF.
- Afectación directa sobre el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales relacionados con la experiencia del usuario.
- Incumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato de prestación de servicios No. 2022-0770.
- Disminución en la capacidad de respuesta, afectando la misión de la entidad en la atención y acompañamiento al beneficiario.

Posibles Incidencias: Administrativas, disciplinarias y afectaciones económicas.

Este hallazgo es Transversal a la Supervisión e Interventoría del Contrato 2022-0770 y la Dirección de Tecnología.

Recomendaciones:

- Verificar las situaciones evidenciadas y efectuar trazabilidad sobre los casos expuestos, con el fin de establecer correctivos inmediatos que permitan el correcto registro de las PQRSDF, la trazabilidad de las gestiones necesarias y la calidad de las respuestas emitidas.
- Establecer acciones correctivas y controles sobre los niveles de atención a los beneficiarios y/o ciudadanos, teniendo en cuenta los riesgos y afectaciones para la entidad como consecuencia de las debilidades evidenciadas.

2. GESTIONES ADMINISTRATIVAS

2.1 Seguimiento Inventario bienes muebles de la entidad.

Teniendo en cuenta la base de activos fijos de la entidad remitida por el Grupo de Administración de Recursos Físicos, se efectuó verificación y seguimiento a los elementos asignados y en uso de la Oficina Comercial y de Mercadeo mediante inspección física de los mismos, de lo cual se deja trazabilidad en el Papel de Trabajo relacionado.

Conclusiones:

- Se evidencian bienes asignados a los funcionarios de la Oficina Comercial y de Mercadeo y cuya ubicación se registra en la sede Ángel, sin embargo, no fueron ubicados en el momento de la revisión efectuada por parte de la Oficina de Control Interno.
- Se evidencian bienes en uso por parte de la Oficina Comercial y de Mercadeo que no se encuentran bajo la responsabilidad de algún funcionario de dicha oficina.

HALLAZGO No. 5: Control de Inventarios

Se evidenciaron debilidades en las gestiones necesarias para administrar y controlar los activos fijos asignados a la Oficina Comercial y de Mercadeo y específicamente lo relacionado con la actualización del inventario, la ubicación de los bienes y el responsable de estos, lo

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 📺 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

📺 www.defensoriasernarojas.com 📺 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

📺 defensoria@defensoriasernarojas.com 📺 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

que genera incumplimiento de lo determinado en el procedimiento A1-1- 06 - Administración de bienes muebles, respecto a: Movimiento de bienes muebles por traslados entre funcionarios ya sea en el área o a otra dependencia – jefe de funcionario / Dependencia Solicitante – numeral - “...5.2.110. Solicita a través de correo o a través del medio que determine el Grupo de Administración de Recursos Físicos el traslado de los bienes...” – Contratista, Profesional Universitario, Analista 02 y/o Técnico Administrativo / Secretaría General – Grupo de Administración de Recursos Físicos – numeral - “...5.2.113. Se realizarán los movimientos correspondientes dentro del aplicativo financiero, módulo “Activos Fijos e Inventario”.

Es importante señalar que las debilidades evidencias han sido presentadas como resultado de auditorías anteriores y de las visitas efectuadas en vigencias anteriores en los CEP a nivel nacional, sin embargo, las acciones dispuestas para la correcta y efectiva gestión de administración y control de los inventarios perteneciente a la entidad no han permitido subsanar dichas debilidades.

Posibles Riesgos:

- Pérdida de activos y deterioro de los recursos de la entidad.
- Reiteración de hallazgos de auditoría.
- Debilidades en el establecimiento de correcciones y acciones correctivas que permitan el tratamiento de las debilidades evidenciadas.
- Posible materialización de eventos de riesgos económicos, fiscales y operacionales para el ICETEX.
- Eventuales hallazgos por parte de los entes de control.

Posibles Incidencias: Administrativa

Este hallazgo es transversal con la Secretaría General – Grupo Administración de Recursos Físicos, por cuanto se deben establecer controles para verificar las condiciones, identificación y ubicación de los bienes asignados a cargo de los funcionarios del área.

Recomendaciones:

- Implementar un sistema de control más riguroso y estandarizado para la asignación de placas a los equipos, asegurando que cada componente esté correctamente registrado con su placa correspondiente. Además, se recomienda capacitar al personal sobre los lineamientos actualizados y realizar seguimientos periódicos para verificar el cumplimiento de los procedimientos.
- Actualizar y/o definir claramente los lineamientos sobre el manejo, identificación y registro de los bienes pertenecientes a la entidad.
- Fortalecer el seguimiento a los procedimientos de administración de bienes, conforme a lo estipulado en el documento de administración de bienes muebles de la entidad.

2.2 Seguimiento Talento Humano del Proceso

En el marco del proceso auditor, se realizó solicitud de información con el fin de evaluar el número de funcionarios adscritos al proceso, las funciones asignadas frente a los contratistas, y efectuar seguimiento al cumplimiento de lo establecido en el Decreto 612 de 2018, particularmente en relación con el plan anual de vacantes, el plan institucional de capacitación, el plan de incentivos y el plan de seguridad y salud en el trabajo. Así mismo, se verificará el cumplimiento de la Resolución 1024 de 2021, específicamente en cuanto a la participación de los funcionarios en las actividades de prevención y promoción organizadas por la entidad y la ARL, así como en la observancia de las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST).

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📧 icetex_colombia 📱 @icetex_oficial 📺 @ICETEXTV 📺 /icetexcolombia 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

Resumen General de Cantidades de Funcionarios y Contratistas asociados a atención al ciudadano y/o beneficiario

Conforme a lo reportado por la Oficina de Comercial y Mercadeo, se identificó que el número de funcionarios de carrera administrativa es de **4**, mientras que **3** se encuentran en condición de **provisionalidad** y **21** corresponden a **contratistas**.

Cuenta de Tipo de vinculación	Grupo al que pertenece			
Tipo de vinculación	Grupo Relacionamento al Ciudadano	Gestión del servicio (Experiencia)	Canales	Total general
Contratista	7	7	7	21
Carrera administrativa	2	2		4
Planta provisional	2	1		3
Total general	11	10	7	28

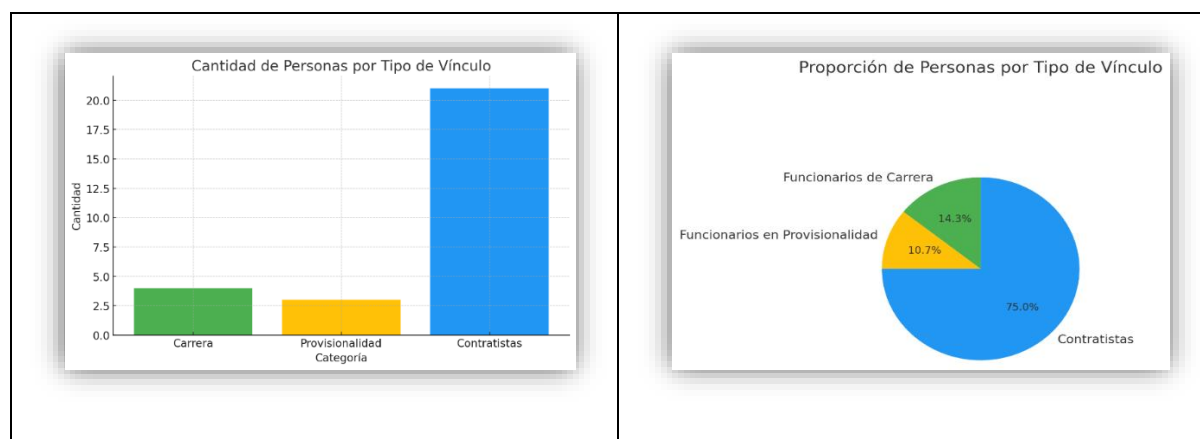
1. Análisis por Categoría

Se evidencia que los contratistas representan una **amplia mayoría** en la distribución total, con un **75%** del total (21/28), mientras que los funcionarios solo representan el **25%**, divididos en:

- Carrera: 14%
- Provisionalidad: 11%

Se observa que:

- Los **contratistas** superan ampliamente a los funcionarios.
- Hay casi **tres veces más contratistas** que la suma de funcionarios de carrera y provisionales.



2. Se evidencia que:

- Los **contratistas** representan el **75%** del total.
- Los **funcionarios de carrera (14.3%)** y **provisionales (10.7%)** tienen una participación significativamente menor.
- Esto resalta una **dependencia institucional considerable del talento humano vinculado mediante contratos**.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 📺 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

📺 www.defensoriasernarojas.com 📺 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

📺 defensoria@defensoriasernarojas.com 📺 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

3. Conclusiones del Análisis

- **Predominio de contratistas:** Representan el **75% del personal**, lo que sugiere una alta dependencia del trabajo por prestación de servicios.
- **Poca estabilidad en planta:** Solo 4 personas tienen cargo de carrera, es decir, una **baja institucionalización del recurso humano**.
- **Desbalance estructural:** La diferencia entre planta y contratistas podría afectar la continuidad de procesos, la memoria institucional y la inversión en capacitación.
- **Riesgos asociados:**
 - Alta rotación de personal.
 - Poca consolidación de equipos permanentes.
 - Mayor carga administrativa por renovación de contratos.

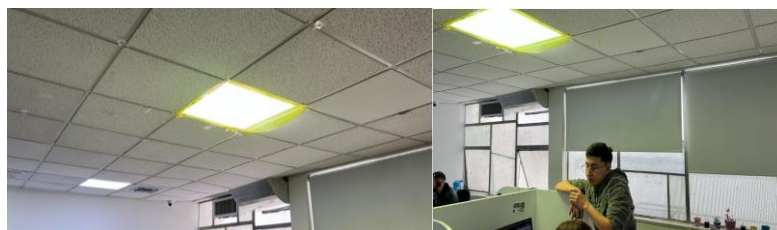
Conclusiones:

- Las funciones asignadas a los funcionarios están directamente alineadas con la mejora continua del servicio al ciudadano, la eficiencia operativa del outsourcing de atención y el cumplimiento normativo en materia de protección del consumidor financiero. La estructura funcional está orientada a garantizar un servicio de calidad y transparencia.
- Se cumple con lo establecido en el marco legal vigente (Ley 909 de 2004, Decreto 1083 de 2015 y Decreto 612 de 2018), integrando adecuadamente su Plan Anual de Vacantes al Plan de Acción Institucional y garantizando su difusión pública oportuna, como su seguimiento trimestral.
- Se observa un **predominio de contratistas:** Representan el **75% del personal**, lo que sugiere una alta dependencia del trabajo por prestación de servicios. De igual forma, se evidencia, **poca estabilidad en planta:** Solo 4 personas tienen cargo de carrera, es decir, una **baja institucionalización del recurso humano** y la diferencia entre planta y contratistas podría afectar la continuidad de procesos, la memoria institucional y la inversión en capacitación.

OBSERVACIÓN No.1. Cumplimiento normativo en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo por parte del contratista (ComWare S.A).

Durante la visita de auditoría efectuada el 5 de mayo de 2025 a la sede Centro (Cra. 8 No 12B-61), donde operan los servicios tercerizados de atención al usuario (contrato 2022-770 con ComWare S.A), se identificaron condiciones que pueden afectar la integridad del SG-SST aplicado a los trabajadores del contratista, así como posibles incumplimientos contractuales y normativos, tales como:

- Presencia de una única salida de evacuación habilitada, sin rutas de respaldo señalizadas.
- Condiciones deficientes de **ventilación e iluminación**, que pueden generar riesgos ergonómicos y ambientales a los operadores del centro de atención:



- En el Informe de Inspección de Seguridad de la sede Cúcuta (03 de diciembre de 2024) se documentó como hallazgo que solo un asesor de la empresa ComWare S.A, ha recibido entrenamiento en emergencias.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](https://www.instagram.com/icetex_colombia) 📺 [@icetex_oficial](https://www.facebook.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.facebook.com/ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

📺 www.defensoriasernarojas.com 📺 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
📺 defensoria@defensoriasernarojas.com 📺 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

4	Solo un asesor ha recibido entrenamiento virtual en emergencias.	Se sugiere que se de entrenamiento de atención de emergencias a todo el personal de la oficina, ya que si falta la persona que se ha entrenado se quedan sin brigadista. Así mismo efectuar simulacros por lo menos una vez al año.	Comware
---	--	---	---------

Lo anterior, puede conllevar por parte del contratista en el incumplimiento de la cláusula **contractual 11 del contrato 2022-770** que establece: “Cumplir con las normas y/o procedimientos vigentes sobre el tema en Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente establecidos”. Así como, **contraviene lo dispuesto en la Ley 9 de 1979**, que exige a los empleadores: “Capacitación en riesgos inherentes a la labor, Implementación de rutas de evacuación seguras y funcionales”.

Posibles Riesgos:

- Falta de brigadistas entrenados: La ausencia de personal capacitado para actuar en caso de emergencia (evacuación, primeros auxilios, incendio, etc.). puede conllevar a riesgo para la vida e integridad de empleados y a la interrupción inmediata del servicio.
- Al no existir personal entrenado, una eventual emergencia no sería contenida ni gestionada adecuadamente. Aumento de la severidad del accidente, afectación a la atención del servicio.
- En caso de clausura temporal por incumplimiento en SST o por incidentes, se afecta la continuidad del servicio

Esta observación es Transversal a la Supervisión e Interventoría del Contrato 2022-0770.

Recomendación:

- Solicitar al interventor del contrato 2022-770 la realización de una inspección a la sede de atención virtual, verificando:
 - Condiciones de ventilación, iluminación y evacuación.
 - Conformación y entrenamiento de brigadas de emergencia.
 - Señalización y accesibilidad en situaciones de contingencia.
- Solicitar al interventor del contrato 2022-770 la realización de una visita de cumplimiento de obligaciones contractuales dirigida a la empresa contratista Comware S.A., enfocada en los trabajadores adscritos a las diferentes sedes del ICETEX, con el fin de verificar el cumplimiento de las capacitaciones exigidas en temas de atención de emergencias, evacuación y respuesta ante riesgos.

2.3 Seguimiento Presupuesto Proceso

Teniendo en cuenta que actualmente se encuentra en curso la auditoría a la gestión presupuestal de la entidad, se efectuó seguimiento a la ejecución presupuestal correspondiente a la Oficina Comercial y de Mercadeo, para lo cual el Grupo de Presupuesto mediante correo de fecha 03 de junio de 2025 remitió el cuadro resumen de dicho presupuesto indicando lo siguiente:

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 📺 @icetex_oficial 📺 @ICETEXTV 📺 /icetexcolombia 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

📍 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

Código	Nombre	APROPRIACION VIGENCIA (APR)	DISPONIBILIDADES EMITIDAS (CDPs)	COMPROMISOS REGISTRADOS (COMP)	EJECUCIÓN PRESUPUESTO (GIRO)
IG311002004041240	APOYO LOGÍSTICO EVENTOS - OCM	\$1.524.855.595,00	\$1.524.855.595,00	\$1.524.855.595,00	\$119.638.783,00
IG312001020240012	HONORARIOS - OCM	\$11.275.543.511,00	\$10.337.380.009,00	\$3.579.384.372,00	\$2.442.834.614,10
IG312001020240014	REMUNERACIÓN SERVICIOS TÉCNICOS - OCM	\$1.032.024.545,00	\$883.778.759,00	\$364.174.184,00	\$258.918.475,00
IG313090001	DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	\$385.773.640,00	\$149.940.000,00	\$149.940.000,00	\$99.960.000,00
IG332550001	ESTUDIOS DE MERCADO Y SERVICIO	\$200.000.000,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
IG332550002	GESTION COMERCIAL Y MERCADEO	\$300.000.000,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
IG332550004	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	\$33.769.239.264,00	\$33.769.239.264,00	\$33.769.239.264,00	\$9.947.831.353,00
IG332550005	PROYECTO EDUCACION FINANCIERA	\$700.000.000,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
IG332911001	COMUNIDAD ICETEX	\$3.630.532.792,00	\$64.376.000,00	\$64.376.000,00	\$64.376.000,00
PRESUPUESTO TOTAL		\$52.817.969.347,00	\$46.729.569.627,00	\$39.451.969.415,00	\$12.933.559.225,10

Tabla Seguimiento Presupuestal – Grupo de Presupuesto

De lo anterior, se puede observar que el 88.47% del presupuesto correspondiente a la OCM, se encuentra con disponibilidades emitidas.

Las demás variaciones y cumplimientos serán verificadas en desarrollo de la auditoría antes mencionada sobre la gestión presupuestal de la entidad, por lo cual, no se presentan ni hallazgos ni observaciones sobre el tema.

3. GESTIÓN CONTRACTUAL

En la Oficina de Comercial y Mercadeo, conforme a lo reportado por esta área, se evidencia que para el año 2024, se presentaron 18 contratos de prestación de servicios relacionados con la atención al ciudadano por un valor total de \$911.891.849,00, como se detalla a continuación:

TÉRMINO DE DURACIÓN	CANTIDAD
3 – 6 MESES	4
6 – 10 MESES	2
10 – 12 MESES	25

Tabla: Análisis Auditoría OCI

CATEGORÍA	CANTIDAD	VALOR DE TOTAL DE LOS CONTRATOS POR CATEGORIA
Profesional VIII	2	\$211.802.780,00
Profesional VII	4	\$193.399.158,00
Profesional VI	1	\$28.448.000,00
Profesional V	2	\$140.792.883,00
Profesional IV	2	\$44.187.000,00
Profesional II	3	\$170.588.405,00
Profesional I	1	\$54.258.620,00
Apoyo a la gestión V	3	\$68.415.003,00
TOTAL	18	\$911.891.849,00

Tabla: Análisis Auditoría OCI

Nombre	Grupo al que pertenece dentro de la Oficina de Comercial y Mercadeo	Contrato
Nelson Fernando Garzón Correa	Canales	2024-0107
Martha Janneth Ortiz Molina	Canales	2024-0134
Angie Paola Fresneda Arias	Canales	2024-0523
Elizabeth Torres Castro	Canales	2024-0108

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎵 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 🌐 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 🌐 ICETEX 📧 [@ICETEX](#)

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

Katherine Lucia González Hernández	Canales	2024-0114
Cesar Mauricio Pimentel Mora	Canales	2024-0660
Nelson Muñoz Polania	Canales	2024-0285
Leidy Johanna Fajardo Calderón	Grupo Relacionamiento al Ciudadano	2024-0887
Hazel Brinneth Murillo Canción	Grupo Relacionamiento al Ciudadano	2024-0879
Luisa Marcela Martínez Fuentes	Grupo Relacionamiento al Ciudadano	2024-0883
Fredy Roberto López Alonso	Grupo Relacionamiento al Ciudadano	2024-0093
Luis Alejandro Zaldua Camargo	Grupo Relacionamiento al Ciudadano	2024-0880
José Giovanni Páez Forero	Gestión del servicio (Experiencia)	2024-0109
José Alejandro Ángel Suarez	Gestión del servicio (Experiencia)	2024-0128
Johanna Raquel Gallardo Estupiñán	Gestión del servicio (Experiencia)	2024-0356
Yolanda Rodríguez Molina	Gestión del servicio (Experiencia)	2024-0345
Ana Milena Nino Dueñas	Gestión del servicio (Experiencia)	2024-0135
Lina Josefa Arias Pérez	Gestión del servicio (Experiencia)	2024-0600

Tabla: Análisis Auditoría OCI

HALLAZGO No.6 Incumplimiento a la Resolución No. 1368 del 26 de diciembre de 2023.

Durante la revisión de los contratos celebrados por la Oficina de Comercial y Mercadeo, se evidenció que 15 de los 18 contratistas analizados no presentan concordancia entre el valor mensual contratado y el valor máximo definido por la Resolución 1368 de 2023. A continuación, se detallan los contratos en los que se identificaron diferencias:

Contrato	Categoría	Valor mensual del contrato	Valor conforme a la Resolución 1368 de 2023
2024-0107	Profesional VII	\$ 8.092.015,00	\$ 8.093.000,00
2024-0134	Profesional I	\$ 4.624.314,00	\$ 4.659.900,00
2024-0523	Profesional II	\$ 5.027.800,00	\$ 5.027.800,00
2024-108	Profesional VII	\$ 8.092.015,00	\$ 8.093.000,00
2024-114	Profesional II	\$ 5.026.858,00	\$ 5.027.800,00
2024-660	Profesional II	\$ 5.026.858,00	\$ 5.027.800,00
2024-0285	Profesional VIII	\$ 9.072.865,00	\$ 9.074.000,00
2024-0879	Profesional VI	\$ 7.112.000,00	\$ 7.112.500,00
2024-0883	Apoyo a la gestión V	\$ 4.414.000,00	\$ 4.414.700,00
2024-0093	Profesional VIII	\$ 9.005.244,00	\$ 9.074.000,00
2024-0109	Profesional VII	\$ 8.092.015,00	\$ 8.093.000,00
2024-0128	Profesional V	\$ 6.130.314,00	\$ 6.131.500,00
2024-0356	Apoyo a la gestión V	\$ 4.413.826,00	\$ 4.414.700,00
2024-0345	Profesional V	\$ 6.130.314,00	\$ 6.131.500,00
2024-600	Profesional VII	\$ 7.335.040,00	\$ 8.093.000,00

Tabla: Análisis Auditoría OCI

De acuerdo con el parágrafo 1 de la Resolución 1368 de 2023, cuando se pacte un valor inferior al establecido en la Tabla de Perfiles y Honorarios, el estudio previo debe incluir una justificación detallada basada en criterios de disponibilidad presupuestal, complejidad del servicio, obligaciones contractuales, naturaleza del objeto contractual y demás aspectos relevantes.

“Parágrafo 1. El servidor público que solicita la contratación deberá tasar el pago de servicios atendiendo los máximos establecidos en la Tabla de perfiles y honorarios aquí adoptada, identificando el perfil, formación académica, experiencia y objeto del contrato. El monto señalado en esta Tabla se fija como valor máximo, pudiendo, conforme a la necesidad del servicio lo requiera, pactarse un valor de honorarios

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](https://www.instagram.com/icetex_colombia) 🎧 [@icetex_oficial](https://www.facebook.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 🌐 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📞 ICETEX 📧 [ICETEX](mailto:ICETEX@ICETEX) ✉️ @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

● www.defensoriasernarojas.com ● Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

✉️ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎️ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

inferior, para lo cual los responsables de la elaboración del estudio previo realizarán e incluirán el respectivo análisis atendiendo a criterios de disponibilidad presupuestal, complejidad, obligaciones, naturaleza y objeto del contrato”.

No obstante, en ninguno de los 15 contratos relacionados se encontró justificación en los estudios previos ni en el cuerpo contractual que sustente la decisión de pactar valores inferiores a los definidos por la Resolución. Esta omisión contraviene expresamente lo dispuesto en la norma y constituye una deficiencia tanto en la etapa de planeación contractual como en el proceso de verificación y control ejercido por el Área de Contratación.

Sin embargo, dentro de los estudios previos ni en el contrato se indicó porque no se iba acoger al valor máximo de acuerdo con la categoría y perfil profesional indicado en la Resolución en mención. Las anteriores circunstancias también quedaron establecidas en el contrato, sin que se evidencie una justificación

Lo anterior evidencia el incumplimiento de lo dispuesto en la Resolución 1368 de 2023 por parte de la Oficina de Comercial y Mercadeo, al no justificar adecuadamente los valores pactados por debajo del máximo establecido. Asimismo, se advierte una debilidad en los controles ejercidos por el Área de Contratación, al no verificar, durante la elaboración de los estudios previos y la formalización de los contratos, el cumplimiento de los criterios definidos por la entidad para la determinación de honorarios.

Posibles Riesgos

- Falta de trazabilidad y transparencia en la gestión contractual.
- Incumplimiento de normativas internas y externas relacionadas con la gestión contractual.
- Sanciones administrativas por asignación indebida de recursos

Posible incidencia: Administrativa

Este hallazgo es Transversal a la Supervisión del Contrato 2022-0770.

Recomendaciones

- Realizar seguimientos aleatorios y generar reportes consolidados que permitan la identificación temprana de inconsistencias tanto del Contratista como del Supervisor del Contrato.
- Fortalecer los mecanismos implementados que garantizan la correcta supervisión contractual, conforme a lo establecido en el Manual de Contratación del ICETEX.
- Se recomienda a la Oficina de Comercial y Mercadeo, en coordinación con el Área de Contratación, garantizar que en todos los procesos contractuales en los que se pacten valores distintos a los establecidos en la tabla de honorarios vigente, se incluya de forma expresa y documentada la respectiva justificación en el estudio previo, conforme a los lineamientos de la Resolución 1368 de 2023. Asimismo, se debe fortalecer el control y revisión en la etapa de legalización de los contratos para asegurar el cumplimiento normativo y prevenir situaciones similares en el futuro.

HALLAZGO No.7 Debilidades en el cargue de documentos en la plataforma SECOP II y ControlDoc

Se identificaron fallas en el cargue oportuno y adecuado de los documentos contractuales por parte de los contratistas, así como deficiencias en la verificación y control por parte de los supervisores de contrato, en lo relacionado con la publicación en la plataforma SECOP. A continuación, se resumen las principales inconsistencias encontradas:

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 📺 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

📺 www.defensoriasernarojas.com 📺 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
📺 defensoria@defensoriasernarojas.com 📺 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

SECOP II

Documentos sin cargar o con errores	Contratos	Cantidad
Los documentos de acceso al público III del contratista no forman parte de los documentos del contratista	2024-107	1
Se cargaron dos actas de inicio dentro de un mismo contrato una con referencia a otro contrato	2024-134	1
No se publicaron las evidencias	2024-093 2024-108 2024-109 2024-114 2024-128 2024-285 2024-345 2024-356 2024-523 2024-600 2024-660 2024-879 2024-880 2024-883 2024-887	15
Total		17

Tabla: Análisis Auditoría OCI

ControlDoc

Documentos sin cargar o con errores	Contratos	Cantidad
No se cargo el informe Final	2024-285 2024-887 2024-879 2024-883 2024-880 2024-600	6
Total		6

Estas omisiones constituyen un incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 7 y 10 de la Ley 1712 de 2014, que regulan la publicidad de la gestión contractual y la disponibilidad de la información para los ciudadanos. Así mismo, vulneran lo señalado en el artículo 7 de la Resolución 1519 de 2020, que establece los requisitos mínimos para la publicación de datos abiertos, y en la Directiva 025 del 16 de diciembre de 2021 de la Procuraduría General de la Nación, que reitera la obligatoriedad de publicar en SECOP II todos los documentos contractuales, incluyendo garantías y demás mecanismos que amparen riesgos contractuales, la cual en el numeral tercero que indica: *“REITERAR el cumplimiento de la Directiva No. 039 del 24 de diciembre de 2020, sobre la publicidad de la actividad contractual en el SECOP, que se adjunta a la presente. Esto incluye la publicación de todas las garantías y cualquier otro mecanismo que ampare riesgos en el SECOP I y II”*.

Adicionalmente, se incumple el numeral 9 del instructivo I319, *“Formato mensual de gestión, supervisión y verificación del cumplimiento de las obligaciones contractuales”*, el cual exige expresamente la publicación de documentos de ejecución en SECOP.

Como también lo dispuesto en el Manual de contratación, específicamente en el numeral 2.7 que establece:

*“2.7. Principio de publicidad: El ICETEX dará a conocer al público, su actividad contractual, mediante el empleo de los mecanismos legalmente establecidos para el efecto. De conformidad con lo previsto en el artículo 53 de la Ley 2195 de 2022, el ICETEX publicará los documentos relacionados con su actividad contractual en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP II) o la plataforma transaccional que haga sus veces. En razón a lo anterior, de conformidad con la ley, se publicarán los instrumentos que se generen durante su actividad contractual entendidos como tales los documentos, contratos, actos e -58+479*información generada por oferentes, contratista, contratante, supervisor o interventor, tanto en la etapa precontractual, como en la contractual y la pos contractual”*.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 📺 @icetex_oficial 📺 @ICETEXTV 📺 /icetexcolombia 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

📺 www.defensoriasernarojas.com 📺 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

📺 defensoria@defensoriasernarojas.com 📺 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

Lo anterior, en concordancia con las obligaciones generales estipuladas en los estudios previos, específicamente con la obligación número 15, la cual establece: “Publicar en el Sistema Electrónico de Contratación Pública los informes mensuales de ejecución del contrato y demás documentos exigidos por la regulación vigente”. Como también, el memorando interno: 20243000004332-I Id: 4438506 de fecha 2024-04-22 emitido por el secretario general en el que indica:

“Es importante tener en cuenta que la responsabilidad de supervisión comporta labores desde los ámbitos: administrativo, contable, presupuestal, técnico y jurídico en todas las etapas contractuales, como se describe a continuación:

(...)

**Vigilar y verificar que el contratista suba los documentos contractuales (pólizas, ejecución contractual, pagos) en el SECOP II y en la carpeta del sistema CONTROLDO”*

Finalmente, se advierte el incumplimiento del Anexo 4 del Manual de Contratación del ICETEX – Reglas de Supervisión Contractual, así como de lo dispuesto en los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011, normas que imponen a los supervisores la obligación de desarrollar actividades de vigilancia y seguimiento orientadas al cumplimiento de los contratos. Tal incumplimiento se evidencia en la medida en que, en algunos contratos, el informe final de supervisión señala que dicha obligación fue cumplida, pese a que no se aportaron los informes exigidos. A manera de ejemplo, se puede citar lo ocurrido en los contratos identificados con los números 2024-0356, 2024-00345 y 2024-00135:

Código: F442 Versión: 3 Fecha: 31/10/2024 Página 3 de 9		INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN		
NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN GENERALES (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ESTADO DE CUMPLIMIENTO		
		Actividad desarrollada	Producto o entregable recibido	% de Avance
12.	Entregar al archivo los expedientes resultantes de los trámites que les fueron asignados durante el periodo, de manera organizada y completa.	SI	SI	100%
13.	Apoyar las actividades del Sistema de Gestión de Calidad en materia de control documental, mejoramiento continuo, requisitos normativos y lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG -, así como también las actividades y programas, derivadas del Sistema de Gestión Ambiental.	SI	SI	100%
14.	Apoyar el cumplimiento de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión del ICETEX, con las acciones relacionadas con el Sistema de la Seguridad y Salud en el Trabajo -SG-SST- y participar activamente en las actividades que el ICETEX organice en materia de prevención, preparación y respuesta ante emergencias.	SI	SI	100%
15.	Publicar en el Sistema Electrónico de Contratación Pública los informes mensuales de ejecución del contrato y demás documentos exigidos por la regulación vigente.	SI	SI	100%

Posibles riesgos asociados:

- Pérdida de trazabilidad y transparencia en la gestión contractual.
- Incumplimiento de normativas legales y directrices institucionales.
- Riesgo de sanciones administrativas por parte de los entes de control por omisiones en la publicidad contractual.
- Debilitamiento del control y seguimiento sobre la ejecución contractual.
- Sanciones disciplinarias por no dar cumplimiento a lo establecido en el Anexo 4 del Manual de Contratación del ICETEX – Reglas de supervisión contractual como también a lo establecido en los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011

Posible incidencia: Administrativa y disciplinaria.

Este hallazgo es Transversal a la Supervisión del Contrato 2022-0770.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎧 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 🌐 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 🌐 ICETEX 📧 [@ICETEX](#)

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

📧 defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

Recomendaciones

- Se recomienda desarrollar o configurar herramientas que permitan generar alertas automáticas cuando no se haya realizado el cargue de documentos clave (actas de inicio, informes mensuales, informe final, garantías), a fin de facilitar el cumplimiento oportuno de las obligaciones de transparencia y trazabilidad contractual.
- Capacitación constante y de manera obligatoria a contratistas y supervisores sobre los lineamientos de publicidad contractual, la cual a su vez incluya formación sobre los deberes legales establecidos en la Ley 1712 de 2014, la Resolución 1519 de 2020, las directivas de la Procuraduría y el instructivo interno I319, con énfasis en la correcta publicación en la plataforma SECOP II y la responsabilidad de cada actor dentro del proceso contractual.
- Se recomienda diseñar e implementar listas de verificación electrónicas que permitan a los supervisores documentar y validar el cumplimiento de las obligaciones contractuales en tiempo real, incluyendo la evidencia del cargue de documentos en SECOP, con validaciones cruzadas automáticas desde los sistemas de información institucionales.
- Se aconseja que el área de contratación efectúe revisiones periódicas aleatorias sobre los contratos publicados en SECOP II, con el fin de detectar omisiones o errores en la documentación publicada y promover acciones correctivas inmediatas.

Observación No. 2 sobre el cumplimiento contractual 2022-770 referente a la atención al ciudadano y/o beneficiario.

El ICETEX y la empresa **ComWare S.A.**, suscribieron el **Contrato de Prestación de Servicios No. 2022-0770**, cuyo objeto contempla, entre otras actividades, la atención integral al ciudadano a través de múltiples canales. Dentro de las obligaciones pactadas, se encuentra la obligación No. 33, la cual dispone:

(...)

“33. Garantizar la atención y respuesta oportuna y de fondo a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias (PQRSD) y otros trámites administrativos (OPAS), que ingresen a través de cualquiera de los canales de contacto con que cuenta la Entidad, como mínimo, dentro de los tiempos estipulados en los procedimientos internos de Operación del ICETEX y/o los documentos que hacen parte integral del contrato, que en ningún caso”

Conforme a lo anterior y según los informes de supervisión correspondientes al año 2024, el Supervisor del contrato **certificó el cumplimiento de la obligación No. 33**, indicando que COMWARE S.A. garantizó la atención y respuesta oportuna a las PQRSD y OPAS, dentro de los plazos contractuales y legales estipulados. Esta certificación se sustentó en los informes de actividades presentados por el contratista durante ese período, como a modo de ejemplo se evidencia:

Certificación de Cumplimiento de Obligaciones

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 📺 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

OBLIGACIONES CONTRACTUALES	SEÑALADO EN EL PLAN DE ACCIÓN	SEÑALADO EN EL PLAN DE ACCIÓN
1. Mantener la información actualizada y relevante sobre el cumplimiento de las obligaciones contractuales.	1	1
2. Mantener la información actualizada y relevante sobre el cumplimiento de las obligaciones contractuales.	1	1
3. Mantener la información actualizada y relevante sobre el cumplimiento de las obligaciones contractuales.	1	1
4. Mantener la información actualizada y relevante sobre el cumplimiento de las obligaciones contractuales.	1	1
5. Mantener la información actualizada y relevante sobre el cumplimiento de las obligaciones contractuales.	1	1
6. Mantener la información actualizada y relevante sobre el cumplimiento de las obligaciones contractuales.	1	1
7. Mantener la información actualizada y relevante sobre el cumplimiento de las obligaciones contractuales.	1	1
8. Mantener la información actualizada y relevante sobre el cumplimiento de las obligaciones contractuales.	1	1
9. Mantener la información actualizada y relevante sobre el cumplimiento de las obligaciones contractuales.	1	1
10. Mantener la información actualizada y relevante sobre el cumplimiento de las obligaciones contractuales.	1	1

Fuente: Informes de actividades presentados por ComWare S.A. para el año 2024

No obstante, se identificaron tutelas promovidas contra el ICETEX cuya causa fue atribuible a demoras o falencias en la atención de solicitudes a cargo de ComWare S.A. Los motivos incluyeron:

- Respuestas incompletas.
- Ausencia de respuesta en los plazos legales.

MES	INFORMES
Enero	

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

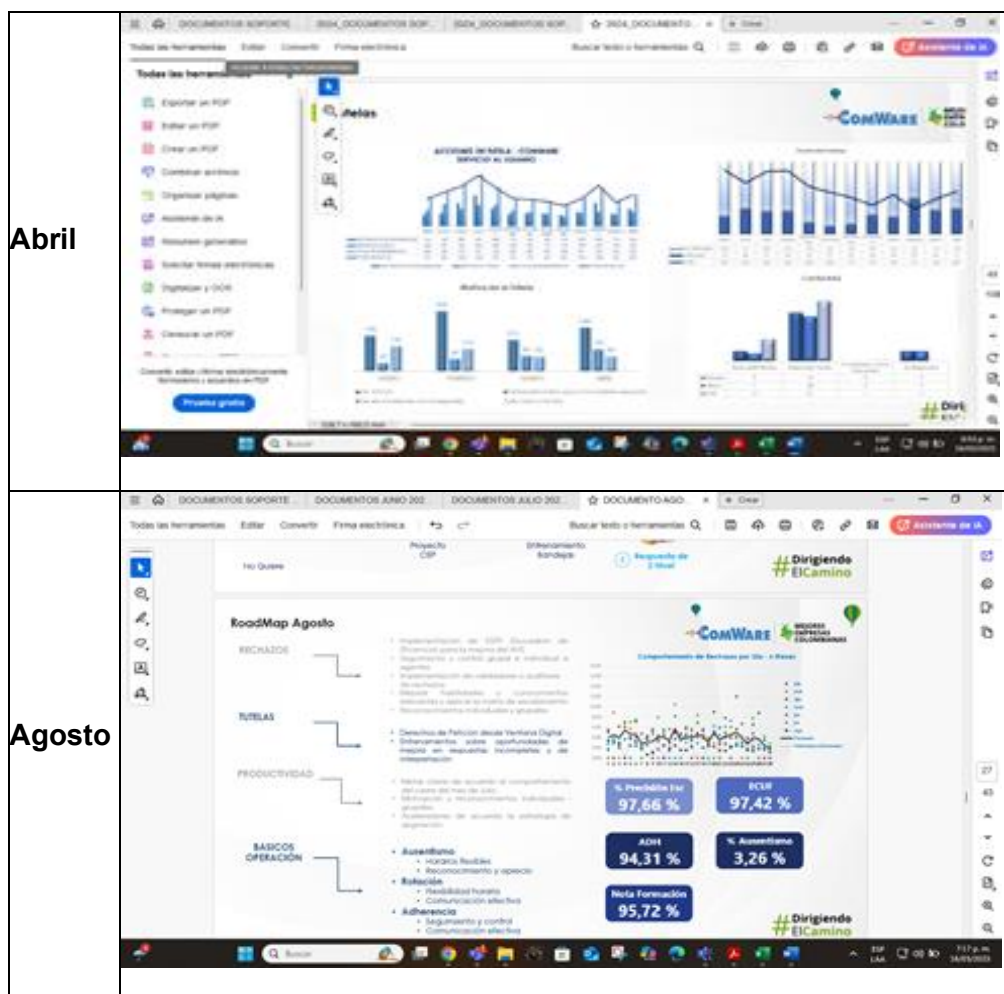
📷 [icetex_colombia](#) 🎵 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 🌐 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 🌐 ICETEX 📧 [@ICETEX](#)

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.



Fuente: Informes de actividades presentados por ComWare para el año 2024

Adicionalmente, el reporte denominado “**ALERTAS 2024 / 2025**” emitido por la Interventoría **UNIÓN TEMPORAL INTERVENTORÍA BPO 2023** evidenció una serie de situaciones que comprometen el cumplimiento de múltiples obligaciones contractuales. A continuación, se resumen los hallazgos más relevantes correspondientes al año 2024 y los meses de enero, febrero y marzo de 2025:

- Incumplimiento de la Política de Seguridad de la Información en relación con gestión de usuarios y claves compartidas.
- Fallas reiteradas en el sistema de grabación de transacciones de los canales de atención.
- Deficiente activación del plan de contingencia y continuidad del negocio, especialmente en la sede principal (Edificio BIC – Bogotá).
- Incumplimiento en la política de Data Loss Prevention (DLP) para bloqueo de puertos y unidades en equipos.
- Demoras en la contratación del personal directivo (Director de Canal Back Office y CEP).
- Retrasos y fallas en la tipificación y escalamiento oportuno de solicitudes, afectando la trazabilidad de casos.
- Ausencia de evidencia en visitas mensuales, formación inicial, y acompañamiento OJT.
- Alerta por duplicidad de casos y posible cierre automatizado sin respuesta efectiva por parte del BOT.
- Problemas en la activación del plan de contingencia y continuidad del negocio.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎵 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 🌐 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 🌐 ICETEX ✉️ [@ICETEX](#)

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

✉️ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎️ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

- Elevado volumen de transacciones sin cerrar (hasta 45.340 casos), lo que representa una afectación directa en los tiempos de respuesta.
- Inexistencia de grabaciones obligatorias, según alerta reiterada en el informe “2024-12-13 UTBPO-2023-0704-359”.
- Incumplimiento del ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio) en materia de personal, formación y entregables.
- Falta de entrega de actas completas de las reuniones semanales ANS, desde septiembre de 2024.

Estos hallazgos ponen de manifiesto una reiteración de alertas y fallas que configuran posibles incumplimientos contractuales, especialmente por su impacto directo en la atención al ciudadano.

Además de ello, en el informe de la Interventoría fechado el **13 de diciembre de 2024**, titulado “Alerta por presunto incumplimiento de COMWARE S.A. – contrato 2022-0770 respecto al rótulo e inexistencia de las grabaciones”, se concluyó:

“Una vez revisados y analizados los soportes aquí relacionados, y que fueron producidos por esta interventoría a través del constante seguimiento que ha efectuado a esta obligación vemos como Comware S.A no ha presentado las pruebas fehacientes que este allegando el rotulado, y las grabaciones de conformidad con lo plasmado en el cuerpo del contrato y sus anexos suscrito entre este proveedor y la entidad.

Es por ello por lo que esta interventoría levanta nuevamente la voz de alerta para que la entidad proceda a evaluar si esta alerta pudiera llevar a que se decrete por ella un incumplimiento, o muy por el contrario se decida adelantar una mesa de conciliación en aras de establecer una fecha para que se presenten los rotulados y las grabaciones faltantes”.

Ahora, si bien formalmente el contrato No. 2022-0770 ha sido certificado como cumplido por parte del supervisor, la evidencia técnica y documental de la Interventoría y los propios informes de ComWare S.A., esto generaría posibles incumplimientos de obligaciones contractuales, con afectaciones directas a la calidad del servicio, la satisfacción del ciudadano, y el cumplimiento normativo del ICETEX. Esto a su vez se puede estar generando por la falta de capacitación por parte del área de contratación sobre las funciones, y las formas en las que se debe ejecutar los incumplimientos contratos, hecho que fue puesto en conocimiento por parte de la Oficina de Comercial y Mercadeo, en el requerimiento número 5 del 14 de mayo de 2025, en donde a la pregunta sobre si como supervisor del contrato, ¿se tiene conocimiento sobre el procedimiento para decretar un posible incumplimiento? ¿Recibió capacitación al respecto? Manifestó:

“No se recibió una capacitación específica previa al inicio del contrato 2022-770, excepto por aquella contemplada en el numeral 3 de la presente solicitud (se adjunta el material visto durante la jornada)”.

Conforme a lo mencionado anteriormente, se evidencia:

- La duplicidad de casos, la inexistencia de grabaciones y la deficiente tipificación pueden estar generando afectaciones que van más allá de simples alertas, configurando presuntos incumplimientos materiales del contrato.
- La eventual facturación de casos duplicados o cerrados por el BOT sin atención real podría generar perjuicios económicos al ICETEX.
- El represamiento de más de 45 mil transacciones abiertas compromete el cumplimiento del ANS y el principio de oportunidad en la respuesta al ciudadano.
- Falta de capacitaciones al supervisor del contrato sobre como identificar posibles incumplimientos contractuales, la forma de proceder y los mecanismos que se cuentan para decretarlos.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📱 [icetex_colombia](#) 🎧 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

Posibles Riesgos Asociados

- Riesgo legal y reputacional para ICETEX, derivado de tutelas y acciones judiciales por la falta de atención oportuna a los usuarios.
- Riesgo de daño patrimonial, por posibles pagos indebidos a la contratista asociados a casos duplicados o no gestionados conforme a las obligaciones.
- Riesgo de sanción por parte de entes de control, ante una eventual auditoría que evidencie certificaciones de cumplimiento sin sustento técnico real.
- Riesgo operativo, por fallas en la continuidad del servicio (grabaciones inexistentes, escalamiento deficiente, mal dimensionamiento de personal).
- Riesgo en la protección de datos personales, por deficiencias en el cumplimiento de la política de seguridad de la información y DLP.
- Riesgo de afectación al usuario final, por el represamiento de solicitudes, respuestas erróneas, o ausencia de comunicación efectiva.
- Procesos disciplinarios o sancionatorios contra servidores que certifiquen cumplimiento sin verificación exhaustiva.
- Reclamaciones por parte de usuarios ante los entes de control o el defensor del consumidor por ausencia de respuesta, demora o respuesta de fondo a las solicitudes presentadas.
- Reproceso y sobrecarga del sistema de atención.
- Imposibilidad de auditar efectivamente la trazabilidad de las interacciones por falta de grabaciones rotuladas.
- Ineficiencia en la toma de decisiones contractuales y en la planeación presupuestal debido a la inexactitud en los informes.

Esta observación es Transversal a la Supervisión e Interventoría del Contrato 2022-0770.

Recomendaciones

- Evaluar el levantamiento formal de un presunto incumplimiento contractual por parte de COMWARE S.A., en atención al informe de la Interventoría del 13 de diciembre de 2024 y otras alertas acumuladas.
- Evaluar la posibilidad de imponer sanciones complementarias a las previstas en el contrato, especialmente las relacionadas con duplicidad de casos, grabaciones faltantes y fallas en el sistema de gestión.
- Establecer una mesa técnica de revisión y ajuste del dimensionamiento del personal, sistemas de información y mecanismos de escalamiento.
- Exigir un plan de mejora inmediata a COMWARE S.A., con cronograma y responsables, en relación con los hallazgos de seguridad, calidad del servicio y gestión de canales.

Observación No. 3 sobre aplicación de sanciones penales y de no incumplimientos contractuales 2022-770 referente a la atención al ciudadano y/o beneficiario

Además de lo expuesto en la anterior observación, la Oficina Asesora Jurídica remitió a través de correo electrónico del 5 de mayo de 2025 documento tipo Excel en el cual se evidencia que, durante el año 2024, se presentaron 340 tutelas por falta de contestación a derechos de petición, lo cual evidencia una falla estructural en la atención al usuario y en el cumplimiento de obligaciones contractuales.

Adicionalmente, el informe emitido por el Defensor del Consumidor, en el marco de las Acciones de Mejoramiento – Informe Anual DCF 2024, expuso cuatro hallazgos relevantes:

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎧 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

- Indebida atención a los consumidores financieros.
- Respuestas ineficaces.
- Ausencia de investigaciones internas ante casos de suplantación.
- Deficiencias en la revisión y/o liquidación de productos.

Los hallazgos tienen como causas principales:

- Atención inadecuada e ineficaz, tanto en línea como presencial.
- Falta de resolución efectiva de las inconformidades.
- Respuestas incompletas o inconsistentes.
- Falta de claridad en los plazos y en las causales de decisión.
- Errores en la información proporcionada y en la documentación enviada.
- Deficiencia en la comprensión del usuario sobre temas como tasa variable, condonación y etapas del crédito.

En el marco del Contrato No. 2022-0770, si bien es cierto que se ha evidenciado la aplicación de penalizaciones conforme a lo establecido en el **Anexo de Facturación y Penalizaciones**, particularmente por incumplimientos en los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), lo anterior no puede interpretarse como un indicador de eficacia en la gestión contractual, sino como un síntoma de fallas recurrentes por parte del proveedor **ComWare S.A.**, en la ejecución de sus obligaciones.

Conforme a lo informado por la Oficina de Comercial y Mercadeo (OCM) en respuesta al requerimiento No. 5, se ha señalado textualmente que:

“No se ha tramitado ningún incumplimiento diferente a los descuentos en la factura por incumplimientos en los ANS, de acuerdo con lo descrito en el anexo contractual de ANS y Anexo contractual de Facturación y Penalizaciones.”

En respaldo a esta afirmación, se adjuntó el archivo Excel denominado “*Descuentos Mes a Mes Contrato 2022-0770*”, en el cual se discrimina el valor de las penalizaciones aplicadas entre mayo de 2023 y noviembre de 2024, ascendiendo a un total de \$2.447.896.615,91 (IVA incluido). La distribución mensual de los descuentos es la siguiente:

VALOR TOTAL IVA INCLUIDO	
MES	VALOR
may-23	\$ 343.861.047,62
jun-23	\$ 358.657.669,78
jul-23	\$ 168.635.601,62
ago-23	\$ 111.946.303,39
sep-23	\$ 374.848.324,72
oct-23	\$ 65.266.540,65
nov-23	\$ 88.059.180,49
dic-23	\$ 38.719.738,65
ene-24	\$ 19.754.927,44
feb-24	\$ 69.898.664,85
mar-24	\$ 44.146.531,82

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 📺 @icetex_oficial 📺 @ICETEXTV 📺 /icetexcolombia 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

📧 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
 📧 defensoria@defensoriasernarojas.com 📞 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

abr-24	\$ 46.222.533,69
may-24	\$ 44.848.740,53
jun-24	\$ 67.988.444,11
jul-24	\$ 197.647.203,16
ago-24	\$ 112.763.865,94
sep-24	\$ 167.550.769,00
oct-24	\$ 71.942.621,01
nov-24	\$ 55.137.907,42
Total	\$ 2.447.896.615,91

Aunque este comportamiento refleja el ejercicio del mecanismo sancionatorio previsto en el contrato, resulta preocupante que tales penalidades se hayan convertido en una **constante mensual**. Lo anterior sugiere una reiteración sistemática de incumplimientos por parte del proveedor, particularmente en aspectos críticos como:

- Oportunidad en el escalonamiento IES y Ventana Digital.
- Tiempos de respuesta a las PQRSD, OPAS y demás trámites ciudadanos.
- Registro de errores no críticos.

Posibles Riesgos Asociados

Este patrón evidencia una afectación estructural en la atención oportuna y eficiente al ciudadano y/o beneficiario, lo cual puede derivar en:

- Pérdida progresiva de la reputación institucional.
- Incremento en la insatisfacción de los usuarios.
- Aumento en el número de quejas, reclamos y tutelas presentadas.
- Retrasos en la prestación efectiva de los servicios misionales.

En consecuencia, se hace necesario que la Entidad no se limite únicamente a la imposición de sanciones económicas, sino que implemente acciones correctivas de fondo, incluyendo:

- Incumplimientos contractuales.
- Revisión técnica de la plataforma tecnológica operada por el contratista.
- Rediseño de procesos críticos de atención ciudadana.
- Supervisión reforzada y proactiva.
- Ejecución de planes de mejora con cronogramas verificables y responsables asignados.

Solo mediante una intervención integral será posible superar la inercia de fallos sistemáticos que actualmente impactan negativamente la calidad del servicio y los principios de eficiencia, eficacia y oportunidad en la atención a los ciudadanos.

Esta observación es Transversal a la Supervisión e Interventoría del Contrato 2022-0770.

Recomendaciones

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎵 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

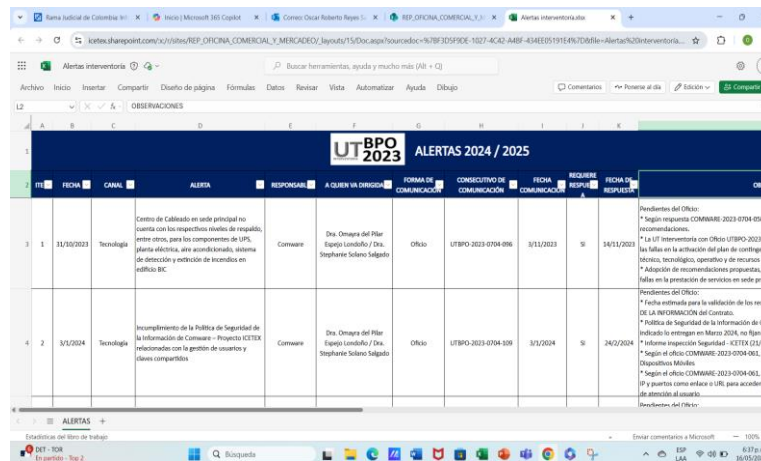
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

- Establecer por parte del Supervisor e interventor del Contrato junto con el área de contratación la viabilidad de declarar posibles incumplimientos.
- Reforzar los mecanismos de supervisión contractual, asegurando un control más riguroso y permanente por parte del supervisor designado.
- Establecer indicadores específicos de seguimiento al cumplimiento de obligaciones críticas, como respuesta oportuna a derechos de petición y atención a PQRS.
- Implementar planes de mejora obligatorios, con seguimiento periódico, frente a cada hallazgo reportado por entes de control.
- Documentar, escalar y corregir de forma inmediata cualquier situación que pueda generar tutelas, quejas o reclamos recurrentes.

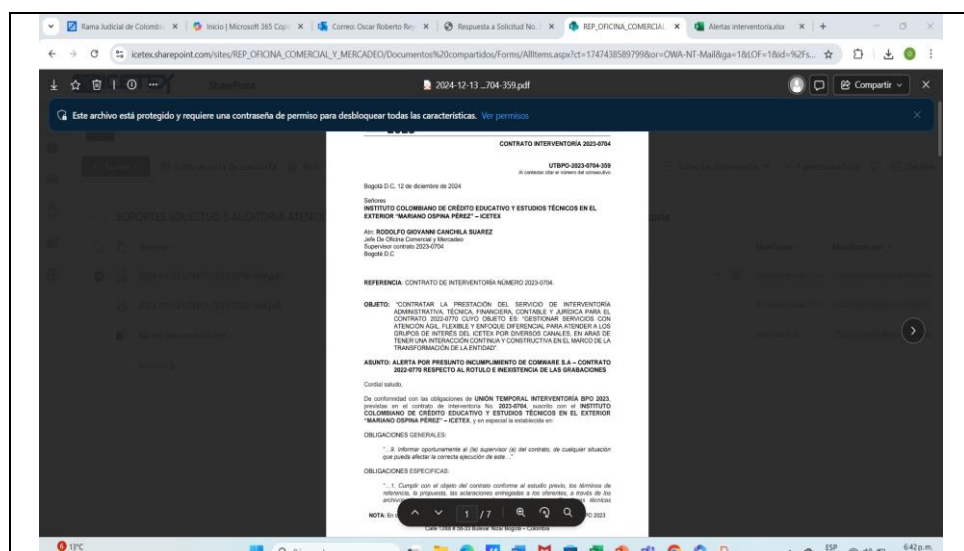
Observación 4. Falta de comunicación oportuna y formal de alertas contractuales

El 14 de mayo de 2025 dando respuesta al requerimiento número 05, la Oficina de Comercial y Mercadeo remitió entre otros documentos un cuadro en Excel donde se registraron durante el año 2024 diversas alertas relacionadas con afectaciones en la operación y en la atención al ciudadano por parte del contratista ComWare S.A.:



FECHA	CANAL	ALERTA	RESPONSA	A QUEM VA DIRIGIDA	FORMA DE COMUNICACIÓN	CONSEGUIMIENTO DE COMUNICACIÓN	REQUIERE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA
3/12/2024	Tecnología	Centro de Cálculo en sede principal no cuenta con los respectivos niveles de respaldo, entre otros, para los componentes de UPS, planta eléctrica, aire acondicionado, sistema de detección y extinción de incendios en edificio BC.	Comware	Dra. Omaira del Pilar Espino Lindero / Dra. Stephane Solano Salgado	Oficio	UTBPO-2023-0704-096	SI	14/11/2024
3/12/2024	Tecnología	Incumplimiento de la Política de Seguridad de la Información de Comware - Proyecto COTIA relacionados con la gestión de usuarios y claves compartidos.	Comware	Dra. Omaira del Pilar Espino Lindero / Dra. Stephane Solano Salgado	Oficio	UTBPO-2023-0704-098	SI	24/12/2024

Sin embargo, se evidencia que la Interventoría únicamente hasta el 12 de diciembre de 2024 emitió un documento formal dirigido a la entidad informando sobre una alerta, a pesar de que previamente ya se habían identificado diversas alertas:



ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎵 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 🌐 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 🌐 ICETEX 📧 [@ICETEX](#)

Defensor del Consumidor Financiero

📧 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

📧 defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

Teniendo en cuenta lo anterior y conforme a lo dispuesto en el Contrato de Interventoría No. 2023-0704, cláusula de obligaciones, numerales 1 y 3, el equipo interventor tiene el deber de:

Numeral 1: “Verificar y garantizar que los productos entregados por ComWare S.A cumplan con lo acordado contractualmente y dentro de los plazos estipulados.”

Numeral 3: “Informar cualquier inconformidad que se presente.”

Estas obligaciones son esenciales para asegurar la calidad del servicio contratado y permitir una oportuna toma de decisiones por parte del ICETEX frente a eventuales incumplimientos.

Por otra parte, el informe emitido el 12 de diciembre de 2024 únicamente presenta una conclusión general del incumplimiento por parte del contratista ComWare S.A., sin incluir un análisis técnico que determine las consecuencias directas del incumplimiento en la operación ni su impacto en los niveles de servicio, como tampoco se abordaron ni se mencionaron otras alertas documentadas en meses anteriores.

Así las cosas, la posible falta de reportes oportunos genera demoras en la comunicación de incumplimientos contractuales al ICETEX, reduciendo su capacidad de reacción y toma de acciones correctivas o sancionatorias a tiempo por parte del supervisor del contrato. Y a su vez como consecuencia, se puede ver afectada la calidad en la prestación del servicio al ciudadano, así como la efectividad en la gestión preventiva y correctiva del contrato.

Posibles Riesgos Asociados

- Riesgo reputacional: La percepción de ineficiencia por parte de los beneficiarios y ciudadanos puede deteriorar la imagen institucional del ICETEX, especialmente en lo relacionado con la atención de peticiones, quejas y reclamos (PQRSF).
- Riesgo de incumplimiento normativo: El retardo en la identificación y reporte de fallas deriva en el incumplimiento de los principios y obligaciones previstos en la Ley 1755 de 2015 (derecho de petición) y demás normas relacionadas con la atención adecuada al ciudadano.
- Riesgo financiero y contractual: Al no reportarse a tiempo los incumplimientos del proveedor, la entidad puede perder la oportunidad de aplicar penalidades contractuales, generando un detrimento económico y una ejecución ineficiente del contrato.
- Riesgo operativo: La falta de información oportuna impide la toma de decisiones correctivas, lo que podría comprometer la calidad, continuidad y eficacia de los servicios contratados, afectando la experiencia del usuario.
- Riesgo de litigios o acciones de tutela: Un beneficiario afectado por fallas repetidas en la atención puede interponer acciones legales contra el ICETEX, lo cual podría generar procesos judiciales o administrativos innecesarios para la entidad.
- Pérdida de visibilidad de problemas recurrentes, limitación en la trazabilidad histórica de alertas contractuales y subregistro de incumplimientos.
- Escasa trazabilidad documental que imposibilita demostrar una gestión activa y preventiva por parte del equipo interventor ante hallazgos relevantes.
- Persistencia de fallas en la atención al ciudadano, debido a que no se comunican a tiempo los incumplimientos del proveedor y, por ende, no se implementan medidas de mejora correctivas.
- Dificultad para realizar requerimientos por parte del supervisor, por la inexistencia de informes periódicos que reflejen la evolución del cumplimiento de las obligaciones contractuales.

Esta observación es Transversal a la Supervisión e Interventoría del Contrato 2022-0770.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 📺 @icetex_oficial 📺 @ICETEXTV 📺 /icetexcolombia 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

📍 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

Recomendaciones

- Diseñar e implementar un protocolo de alertas tempranas, que permita a la interventoría detectar e informar con oportunidad las fallas operativas, técnicas o de atención ciudadana por parte del proveedor al Supervisor del Contrato.
- Establecer un cronograma de reportes periódicos (mínimos mensuales) de obligatorio cumplimiento, en los cuales se incluyan:
 - Incumplimientos identificados.
 - Análisis de impacto.
 - Recomendaciones correctivas.
 - Seguimiento a acciones anteriores.
- Asegurar trazabilidad documental de todos los hallazgos mediante radicación formal en el expediente contractual, con respaldo en actas, comunicaciones, evidencias técnicas y conceptos del equipo interventor.
- Capacitar al equipo interventor en obligaciones contractuales y estándares de supervisión, reforzando su rol activo como garante de la correcta ejecución del contrato.
- Articular la interventoría con la supervisión del contrato operativo y con el área jurídica del ICETEX, a fin de coordinar la aplicación de medidas correctivas, sanciones contractuales o acciones legales cuando corresponda.
- Reforzar las herramientas digitales de gestión contractual, que permitan centralizar alertas, tareas de seguimiento, generación automática de reportes y trazabilidad de acciones ejecutadas.
- Estandarizar el proceso de reporte mensual de alertas, garantizando su carácter formal, técnico y verificable.
- Implementar una matriz de impacto contractual que permita calificar los incumplimientos según su gravedad y consecuencias.
- Capacitar al equipo interventor en la elaboración de informes técnicos con enfoque de análisis de riesgo y trazabilidad contractual.
- Fortalecer la supervisión interna al equipo de interventoría, exigiendo cumplimiento riguroso de las cláusulas contractuales y manuales vigentes.

4. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

Teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 4.2 (Etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero) señalado en el Manual Sistema de Atención Consumidor Financiero SAC respecto a la identificación, Medición, Control y Monitoreo de todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección a los consumidores financieros, incluyendo aquellos servicios tercerizados por la entidad vigilada que impliquen contacto directo con el consumidor financiero, se efectuó verificación y seguimiento sobre su aplicabilidad y cumplimiento, evidenciándose lo siguiente:

HALLAZGO No.8 Debilidades Etapa de Monitoreo SAC

Se evidencia debilidades en el registro, aplicación, resultado y seguimiento de la etapa de monitoreo correspondiente al Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) de la entidad, por cuanto:

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎵 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

- No se evidencian soportes sobre el cumplimiento de lo determinado en el numeral 4.2.4. del Manual SAC de la entidad que indica “...La Oficina Comercial y de Mercadeo, con la colaboración del área de riesgos, actualizará como mínimo de forma anual la Matriz de Eventos o Situaciones que pueden afectar al Consumidor Financiero. Además, se verificarán los controles existentes asegurando que estos funcionen de adecuadamente. De lo contrario se implementarán planes de tratamiento adicionales...”
- No se observa documentación que permita evidenciar el cumplimiento del numeral 1.6.4.1. de la Parte I – Título III – Capítulo II – Instancias de Atención al Consumidor en las Entidades Vigiladas, emitida por Superintendencia Financiera de Colombia que indica “...Contemplar un proceso de seguimiento efectivo, que facilite la rápida detección y corrección de las deficiencias en el SAC...”
- La periodicidad (anual) indicada en el Manual SAC de la entidad no cumple los parámetros establecidos en el numeral 1.6.4.1. de la Parte I – Título III – Capítulo II – Instancias de Atención al Consumidor en las Entidades Vigiladas, emitida por Superintendencia Financiera de Colombia que indica “...En cualquier caso, el seguimiento debe realizarse con una periodicidad mínima semestral...”
- El Manual SAC de la entidad no contempla respecto al monitoreo, lo estipulado en el numeral 1.6.4.1. de la Parte I – Título III – Capítulo II – Instancias de Atención al Consumidor en las Entidades Vigiladas, emitida por Superintendencia Financiera de Colombia que indica “...Contener indicadores descriptivos y/o prospectivos que evidencien los potenciales hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero...”

Lo anteriormente descrito, evidencia incumplimientos de la normatividad relacionada con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) aplicable a la entidad, como es el caso del Manual SAC y las impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia a través de la Parte I – Título III – Capítulo II – Instancias de Atención al Consumidor en las Entidades Vigiladas emitida por dicho ente de inspección y vigilancia.

Posibles Riesgos:

- Hallazgos por parte de los entes de control, inspección y vigilancia.
- Sanciones derivadas de los incumplimientos normativos.
- Posibles impactos reputacionales, legales y económicos para la entidad como consecuencia de las debilidades evidenciadas.

Posible incidencia: Administrativa y disciplinaria

Este hallazgo es responsabilidad del Líder del Proceso, pero se sugiere la articulación y asesoría con la Oficina de Riesgos.

Recomendaciones:

- Efectuar análisis sobre las debilidades e incumplimientos relacionados con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) de la entidad, con el fin de identificar las causas generadoras de estos, verificar el grado de afectación y los impactos consecuentes y la generación de acciones inmediatas para su tratamiento.
- Establecer mecanismos de seguimiento de las obligaciones contempladas en el Manual SAC de la entidad y los niveles de responsabilidad para su cumplimiento.

HALLAZGO No.9 Debilidades Etapas de Identificación y Control (SAC)

Se evidencian debilidades en el cumplimiento de lo determinado en los numerales 1.6.1. (Identificación) y 1.6.3. (Control) de la Parte I – Título III – Capítulo II – Instancias de Atención al Consumidor en las Entidades Vigiladas, emitida por Superintendencia Financiera de Colombia que indican respectivamente “...En desarrollo del SAC las entidades deben establecer todos

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 📺 @icetex_oficial 📺 @ICETEXTV 📺 /icetexcolombia 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

● www.defensoriasernarojas.com ● Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

aquellos hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio 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...” y “...Las entidades deben tomar medidas para controlar los eventos o situaciones que puedan afectar la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio 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...” y lo suscrito en los numerales 4.2.1 (Identificación) y 4.2.3 (Control) del Manual SAC de la entidad, que indican respectivamente “...Para la identificación de aquellos hechos o situaciones que pueden afectar la debida atención de los consumidores financieros, el ICETEX analizará variables cualitativas como cuantitativas con el fin de establecer las situaciones o hechos que pueden incidir en la debida atención y protección a los consumidores financieros durante la prestación de servicios...” y “...una vez se tienen identificados y medidos los hechos o situaciones que afectan la atención y protección a los consumidores financieros, se establecen los controles respectivos para gestionar el riesgo...”

Lo anterior se fundamenta en lo evidenciado y descrito a continuación:

- La Oficina Asesora Jurídica presentó la trazabilidad de una tutela interpuesta por el peticionario Joseph xxx xxx, quien en el mes de enero de 2025 solicitó la fecha exacta del giro del subsidio de sostenimiento y la entrega inmediata del mismo a través de los canales de atención de la entidad y en respuesta a dicha solicitud se le indicó, que el giro de sostenimiento se encontraba en proceso, sin embargo, para la fecha de dicha solicitud no había presupuesto para realizar el citado giro y que tal situación era de conocimiento de todas las áreas de la entidad.

Sobre lo anterior, se estableció que el riesgo de pérdida de la tutela es Alto, por cuanto el Juez determina que se generó una falsa expectativa al beneficiario y de este modo también la materialización del hecho identificado por la entidad de “Crear falsas expectativas del beneficiario respecto a su crédito”, lo que evidencia debilidades en el análisis de las causas generadoras, en la medición de la probabilidad e impacto del hecho y en los controles establecidos para su tratamiento.

- La trazabilidad de las solicitudes presentadas por la beneficiaria Diana Marcela xxx xxx, identificada con cédula de ciudadanía No. 53.xxx.xxx, en donde se evidenció que las peticiones formuladas por esta usuaria no fueron resueltas de manera efectiva, con respuestas incompletas, imprecisas y que no ofrecieron alternativas viables que beneficiaran tanto a la peticionaria como a la entidad, generando la necesidad de que la ciudadana reiterara sus solicitudes a través de distintos canales de atención.

Lo anterior, demostró una ineficiente y fragmentada gestión del caso, evidenciando que los controles establecidos para dar tratamiento al hecho “No brindar al beneficiario / ciudadano información cierta, suficiente y clara” no son suficientes o adecuados para evitar la materialización de eventos relacionados con el hecho identificado.

Posibles Riesgos:

- Hallazgos por parte de los entes de control, inspección y vigilancia.
- Sanciones derivadas de los incumplimientos normativos.
- Posibles impactos reputacionales, legales y económicos para la entidad como consecuencia de las debilidades evidenciadas.

Posible incidencia: Administrativa y disciplinaria

Este hallazgo es responsabilidad del Líder del Proceso, pero se sugiere la articulación y asesoría con la Oficina de Riesgos.

Recomendaciones:

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎵 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

- Efectuar análisis sobre las debilidades e incumplimientos relacionados con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) de la entidad, con el fin de identificar las causas generadoras de estos, verificar el grado de afectación y los impactos consecuentes y la generación de acciones inmediatas para su tratamiento.
- Establecer mecanismos de seguimiento de las obligaciones contempladas en el Manual SAC de la entidad y los niveles de responsabilidad para su cumplimiento.

5. GESTIÓN DE INDICADORES

Mediante la revisión del repositorio de información de la Oficina de Control Interno, se observa que la Oficina Comercial y de Mercadeo registra 7 indicadores, sobre los cuales se efectuó verificación y evaluación durante la vigencia 2024. Sin embargo, para la vigencia 2025, solamente se indican como continuidad a la medición 3 indicadores.

De acuerdo con lo anterior y, teniendo en cuenta entre otras, las variables de formulación, enfoque, claridad de la medición y escala cromática, se evidenció lo siguiente:

HALLAZGO No 10: Incumplimiento a la guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión. Versión 4. - Departamento Administrativo de la Función Pública, frente a la estructura de los indicadores asociados al proceso de la Oficina Comercial y de Mercadeo.

Incumplimiento de las condiciones generales, actividades y controles correspondiente a la estructura de los indicadores asociados al proceso de la Oficina Comercial y de Mercadeo e indicado en la guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión. Versión 4. - Departamento Administrativo de la Función Pública, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- **Formulación del indicador:** Se identificó que el indicador está mal clasificado como uno de efectividad cuando su diseño corresponde a un indicador de eficacia. Además, carece de parámetros definidos de modo, tiempo y lugar, lo cual contraviene el numeral 5.3 de la Guía del DAFP.
- **Ambigüedad conceptual:** La falta de definición precisa de términos como "atendido oportunamente" y "cerrado oportunamente" afecta la claridad e interpretabilidad del indicador, lo que puede generar decisiones basadas en criterios subjetivos.
- **Cromática inadecuada para análisis de cumplimiento:** La escala de colores implementada no corresponde a convenciones reconocidas, lo que puede inducir a error en la interpretación de resultados y afectar negativamente la gestión basada en evidencia.
- **Desalineación entre nombre, fórmula y finalidad del indicador:** El indicador no mide la disminución temporal de tutelas atribuibles al servicio en canales de atención, como lo indica su nombre, sino únicamente una proporción mensual. Esto vulnera los principios de claridad y utilidad definidos en la Guía para la Construcción y Análisis de Indicadores del DAFP.
- **Asignación inadecuada de responsabilidad:** El indicador está asignado a la Oficina Comercial y de Mercadeo, pero no refleja de forma exclusiva su gestión, ya que considera tutelas que pueden originarse en procesos ajenos a esta dependencia.
- **Dificultad en la evaluación de resultados reales:** La medición sobre el total de tutelas interpuestas contra el ICETEX no permite evaluar específicamente la gestión de los canales de atención ni discriminar tutelas según causa.
- **Falta de análisis ante variación significativa:** En abril se registró un aumento del porcentaje de tutelas atribuibles al servicio en comparación con marzo, sin que se haya generado un análisis causal o acciones correctivas documentadas.
- **Falta de análisis sobre respuestas negativas:** El indicador solo refleja las respuestas satisfactorias, omitiendo el análisis del porcentaje de usuarios

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎵 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

insatisfechos. Por ejemplo, en enero de 2025, el 11,99% expresó insatisfacción, sin que este dato influya en la medición oficial.

- **Resultados de cumplimiento superiores al 100% sin explicación técnica:** El indicador reporta cumplimientos superiores al 100% sin detallar las razones que explican ese desempeño ni los elementos técnicos que sustentan su sostenibilidad.

Lo anteriormente expuesto evidencia debilidades sustanciales en la estructuración y aplicación de los indicadores de gestión, lo que contraviene lo establecido en la Guía para la construcción y análisis de indicadores, así como en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Dichas falencias afectan varias dimensiones como son: en la dimensión 2 “*Direccionamiento estratégico y planeación*”, los indicadores deben formularse desde el proceso de planeación como herramientas que permitan alinear los objetivos estratégicos con la medición del desempeño institucional; en la dimensión 3 “*Gestión con valores para el resultado*”, los indicadores son fuente de análisis para identificar capacidades, brechas y oportunidades de mejora, además de facilitar el seguimiento de metas y la toma de decisiones informadas. Por su parte, la dimensión 4 “*Evaluación de resultados*” establece que los indicadores son fundamentales para la evaluación estratégica y la mejora continua, al tiempo que orienta a las entidades a revisar y actualizar sus indicadores de forma periódica.

Posibles Riesgos:

- Riesgo de distorsión en la evaluación del desempeño institucional, al no medir adecuadamente lo que se pretende evaluar.
- Toma de decisiones erradas o ineficaces por parte de directivos y áreas responsables, al interpretar un indicador con bases conceptuales equivocadas.
- Invalidez del indicador en auditorías o rendición de cuentas, al contravenir la Guía para la Construcción y Análisis de Indicadores del DAFP.
- Pérdida de confianza interna y externa en los mecanismos de seguimiento de resultados y en la credibilidad de la información reportada.
- Imposibilidad de replicar o verificar los resultados por falta de delimitación técnica.
- Inconsistencias en la medición del mismo indicador en diferentes periodos o por distintos responsables, afectando la continuidad metodológica.
- Generación de reportes incomparables o inconsistentes, lo cual impide establecer líneas base, metas realistas o tendencias de comportamiento.
- Riesgo de errores de interpretación por parte de directivos, entes de control o ciudadanos, al asumir resultados incorrectamente por los colores presentados.
- Pérdida de legitimidad del instrumento de medición frente a las partes interesadas.
- Contradicciones entre la realidad de los datos y la percepción generada por el diseño visual, lo que puede inducir a decisiones contraproducentes.
- Evaluación inequitativa del desempeño de la dependencia, generando sanciones o reconocimientos no justificados.
- Dilución de responsabilidades reales sobre los procesos que inciden en las tutelas, dificultando la implementación de acciones correctivas efectivas.
- Falta de control efectivo sobre los factores que afectan el indicador, al no tener capacidad de intervención directa sobre todos ellos.
- Desconocimiento de causas estructurales de los cambios en los resultados, lo que impide mejoras sostenibles.
- Falta de mejora continua y riesgo de estancamiento institucional en la calidad del servicio.
- Sobreestimación de resultados institucionales, que puede derivar en complacencia gerencial o decisiones inadecuadas en política pública.
- Pérdida de oportunidades para reducir la insatisfacción ciudadana, al no atender las causas que motivan el 11,99% de respuestas negativas.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 📺 @icetex_oficial 📺 @ICETEXTV 📺 /icetexcolombia 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

📧 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

- Riesgo de ineficacia en la mejora de los canales de atención, al no contar con información útil ni específica para la toma de decisiones en esa área.
- Subutilización del indicador como herramienta de gestión, lo que lo convierte en un cumplimiento meramente formal sin impacto práctico.
- Riesgo de mantener o escalar la judicialización ciudadana, por ausencia de ajustes operativos basados en evidencia.
- Incumplimiento del vencimiento de los términos legales para la atención de las PQRS

Posibles Incidencias: Administrativas

Este hallazgo es responsabilidad del Líder del Proceso, pero se sugiere la articulación y asesoría con la Oficina Asesora de Planeación

Recomendaciones:

- Reformular los Indicadores: Revisar la fórmula de los indicadores para incluir una referencia temporal clara y permitir la comparación entre diferentes períodos (por ejemplo, meses o años). Así mismo, formularlos de acuerdo con su naturaleza (eficacia y eficiencia) conforme a la guía del DAFP y los responsables de su propia área.
- Nombre de los indicadores: Alinear los nombres, la fórmula y la finalidad de los indicadores, de modo que exista coherencia semántica y técnica entre lo que se pretende medir y lo que efectivamente se mide.
- Escala cromática: Reformular la escala cromática utilizada, en la presentación de los indicadores de acuerdo con su orientación y meta establecida.
- Establecer Metas Realistas: Revisar las metas establecidas para el indicador y ajustarlas si es necesario para asegurar que sean realistas y alcanzables.

HALLAZGO No 11: Debilidades en la medición y análisis de los indicadores asociados al proceso de la Oficina Comercial y de Mercadeo.

Incumplimiento de los resultados generales, correspondiente a la medición y análisis de los indicadores asociados al proceso de la Oficina Comercial y de Mercadeo, así como el incumplimiento en las dimensiones de MIPG y la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión Versión 4. - Departamento Administrativo de la Función Pública, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- **Falta de trazabilidad por cambio metodológico:** Se evidenció una modificación en la fórmula del indicador entre las vigencias 2024 y 2025, sin justificación técnica ni actualización de la línea base. Esta situación impide la comparación entre periodos y vulnera el principio de consistencia de la medición.
- **Línea base no comparable:** Se identificó que la medición del indicador se realizó con base en datos mensuales, en contraposición a la medición anual utilizada en años anteriores, afectando su capacidad para evaluar tendencias y evolución.
- **Incumplimiento de términos legales de respuesta:** En el mes de enero de 2025, se incumplieron los plazos legales establecidos por la Ley 1755 de 2015 al no responder 24 PQRS dentro del término de 15 días hábiles, situación que no fue reflejada en el valor del indicador, lo que genera un sesgo en la información reportada.
- **Ausencia de componente temporal en la fórmula:** La fórmula no contempla la comparación entre periodos (mes vs. mes o año vs. año), por lo que no es posible determinar si ha habido una disminución real en el número de tutelas atribuibles al servicio.
- **Meta mal definida:** La definición de una meta del 100% mensual para un indicador de reducción no resulta coherente ni técnicamente viable, ya que no permite identificar progresos, retrocesos o tendencias de mejora.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📱 [icetex_colombia](#) 📺 @icetex_oficial 📺 @ICETEXTV 📺 /icetexcolombia 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

- **Inconsistencia en la presentación de variables entre vigencias:** El orden de las variables en la formulación del indicador varía entre los años 2024 y 2025, lo que puede generar confusión en la interpretación y aplicación técnica del indicador.
- **Falta de definición del umbral de satisfacción:** El indicador no establece con claridad a partir de qué valor en la escala de calificación una encuesta se considera satisfactoria, afectando la transparencia, trazabilidad y replicabilidad de los resultados.
- **Cambios metodológicos en los intervalos de medición:** Mientras en 2024 el indicador se midió mensualmente, en 2025 se adoptó un enfoque de comparación con líneas base anuales, lo cual compromete la comparabilidad y el análisis de tendencias.

Lo anteriormente expuesto evidencia debilidades sustanciales en la medición y aplicación de los indicadores de gestión, lo que contraviene lo establecido en la Guía para la construcción y análisis de indicadores, así como en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Dichas falencias afectan varias dimensiones como son: en la dimensión 2 “*Direccionamiento estratégico y planeación*”, los indicadores deben formularse desde el proceso de planeación como herramientas que permitan alinear los objetivos estratégicos con la medición del desempeño institucional; en la dimensión 3 “*Gestión con valores para el resultado*”, los indicadores son fuente de análisis para identificar capacidades, brechas y oportunidades de mejora, además de facilitar el seguimiento de metas y la toma de decisiones informadas. Por su parte, la dimensión 4 “*Evaluación de resultados*” establece que los indicadores son fundamentales para la evaluación estratégica y la mejora continua, al tiempo que orienta a las entidades a revisar y actualizar sus indicadores de forma periódica.

Posibles Riesgos:

- Pérdida de continuidad histórica en la medición.
- Imposibilidad de evaluar avances o retrocesos reales.
- Generación de reportes inconsistentes o sesgados.
- Invalidez en la comparación de resultados entre vigencias.
- Posibles sanciones o acciones disciplinarias por vulneración de la Ley 1755 de 2015.
- Pérdida de confianza de la ciudadanía.
- Desalineación entre datos reportados y realidad operativa.
- Imposibilidad de identificar tendencias de mejora o deterioro.
- Dificultad para establecer alertas tempranas.
- Pérdida del valor predictivo y de análisis estratégico del indicador.
- Imposibilidad de evaluar gradualmente el desempeño.
- Confusión en la interpretación del indicador.
- Errores en la carga de datos y reportes.
- Ambigüedad en la clasificación de usuarios satisfechos/insatisfechos.
- Imposibilidad de generar acciones de mejora basadas en datos consistentes.
- Dificultad para analizar variaciones significativas entre períodos.
- Riesgo de generar conclusiones erróneas.

Posibles Incidencias: Administrativas

Este hallazgo es responsabilidad del Líder del Proceso, pero se sugiere la articulación y asesoría con la Oficina Asesora de Planeación

Recomendaciones:

- Estandarizar la metodología del indicador y formalizarla en un documento técnico con vigencia definida, que impida cambios no justificados.
- Actualizar y conservar la línea base cada vez que se modifique el indicador, y establecer medidas de conversión o equivalencia que garanticen la comparabilidad entre años.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 📺 @icetex_oficial 📺 @ICETEXTV 📺 /icetexcolombia 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

● www.defensoriasernarojas.com ● Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

- Incluir una dimensión temporal clara en la fórmula del indicador (por ejemplo, variación mensual o anual), que permita identificar la evolución de los resultados.
- Definir explícitamente el umbral de satisfacción del usuario en la escala aplicada (por ejemplo: de 1 a 5, considerar satisfactorio 4 o más).
- Incorporar el análisis de las respuestas negativas y su proporción, incluyendo acciones correctivas y su seguimiento.
- Redefinir la meta del indicador con un enfoque realista y progresivo, basado en la tendencia histórica, capacidades institucionales y contexto externo.
- Establecer metas escalonadas por trimestre o semestre que reflejen un progreso sostenible y cuantificable.
- Implementar una ficha técnica única institucional, actualizada anualmente, que contenga estructura fija, metodología, responsables y fuentes.
- Monitoreo Continuo: Mantener un monitoreo constante del indicador y de los factores que influyen en su desempeño. Esto permitirá identificar rápidamente cualquier fluctuación o tendencia negativa y tomar medidas correctivas de manera oportuna.

6. GESTIÓN DE RIESGOS

El proceso de Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos registra en la matriz de riesgos operacionales los siguientes riesgos, causas y controles:

DESCRIPCION DEL RIESGO	CAUSAS	DESCRIPCION DEL CONTROL
R54 - POSIBILIDAD DE AFECTACIÓN ECONÓMICA POR MULTAS O SANCIONES ANTE EL INCUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SERVICIO POR PARTE DEL PROVEEDOR DE ATENCIÓN AL USUARIO DEBIDO A LA INOPORTUNIDAD EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA Y LA DUPLICIDAD Y ESCALONAMIENTOS ERRADOS DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS.	CA120 - INOPORTUNIDAD EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA AL USUARIO, GENERADOS POR PARTE DEL PROVEEDOR DE ATENCIÓN AL USUARIO	C36 - EL PROFESIONAL DE LA OCM DE MANERA MENSUAL EFECTUA ACCIONES DE AUDITORIA ALEATORIAS AL PROVEEDOR DE ATENCIÓN AL USUARIO DONDE SE VALIDA QUE EL ASESOR HAGA USO DE LA MATRIZ DE ESCALONAMIENTO Y ARBOL DE TIPIFICACIÓN DEFINIDA, COMPARANDO QUE LAS HERRAMIENTAS INDICADAS VS EL ESTADO DE LA TRANSACCIÓN EN LOS APLICATIVOS DE LA ENTIDAD ESTEN CORRECTOS, ASI COMO LA EJECUCION DE LAS AUDITORIAS INTERNAS POR PARTE DEL PROVEEDOR DE ATENCIÓN AL USUARIO. SI SE ENCUENTRAN DESVIACIONES DURANTE EL PROCESO DE REVISIÓN SE GENERAN RETROALIMENTACIONES AL PERSONAL Y ACTAS DE COMPROMISO A LAS CUALES SE LES REALIZARA UN SEGUIMIENTO.
		C38 - EL ENCARGADO DEL GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO EFECTUA SEGUIMIENTO POR MEDIO DE REUNIONES SEMANALES CON LAS ÁREAS MISIONALES, EL PROVEEDOR DE ATENCIÓN AL USUARIO Y LA INTERVENTORIA, CON ENFASIS EN EL ANÁLISIS DE LAS SUB TIPIFICACIONES INICIALES CON MAYOR VOLUMEN DE CASOS EN ATENCIÓN, EN ÁREAS DE HACER SEGUIMIENTOS A LOS TIEMPOS CERCANOS DE NO CONFORMIDAD. EN EL CASO QUE NO SE REALICE PARA LA REVISIÓN Y GESTIÓN DE LAS PQRS, SE PROCEDERÁ A GENERAR ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORAMIENTO.
		C45 - EL PROFESIONAL DEL GRUPO GRELCI DESCARGA LA BASE DE LAS TIPIFICACIONES DE CADA MISIONAL, REVISAS LAS EDADES DE LOS CASOS Y REMITE DIARIAMENTE CORREOS DE SEGUIMIENTO GENERADOS A TODAS LAS ÁREAS DE LA ENTIDAD PARA QUE CONOZCAN EL ESTADO DE LOS CASOS Y SE BRINDE UNA OPORTUNA SOLUCIÓN.
	CA122 - DUPLICIDAD Y ESCALONAMIENTOS ERRADOS DE QUEJAS O RECLAMOS A ÁREAS MISIONALES	C34 - EL COLABORADOR DESIGNADO POR EL PROVEEDOR DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA REUNIÓN SEMANAL DEL GRUPO GRELCI PRESENTA LAS CIFRAS DE PQRS ESCALONADAS A LAS ÁREAS MISIONALES QUE INCLUYE EL DETALLE DE LAS CAUSAS DE LOS RECHAZOS, CON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA Y RESPECTIVA TIPIFICACIÓN. EN EL CASO DE NO SOCIALIZAR LAS CIFRAS DURANTE LA REUNIÓN SE SOLICITARÁ SU REMISIÓN O LA PRESENTACIÓN AL GRUPO GRELCI. C38 - El responsable del equipo de Aseguramiento de la Calidad de la OCM, quincenalmente genera un análisis del informe de casos rechazados, en la herramienta definida, para identificar las áreas que presentan volumen de rechazos y se informa al proveedor de atención al usuario, para que tomen las acciones de refuerzo que ayuden a disminuir el volumen de rechazos. En caso de no hacerse el análisis dentro de los tiempos establecidos no se podrá detectar las causales que generan el rechazo de los casos, lo que podría generar reprocesos a nivel interno que pueden afectar los tiempos de respuesta o la calidad de las mismas. C48 - EL EQUIPO DE ASEGURAMIENTO CADA VEZ QUE SE REQUIERA SOLICITA AL PROVEEDOR EFECTUAR SENSIBILIZACIONES A TRAVÉS DE CAPACITACIONES, CON EL FIN DE REFORZAR LOS PROCEDIMIENTOS REFERENTES A LOS CASOS DE ESCALAMIENTOS ALTOS, ERRADOS Y DUPLICADOS ASI COMO TIEMPO DE RESPUESTA EXTENDIDOS. EL DESCONOCIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO TIENE EFECTOS EN LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS BRINDADAS A LOS CIUDADANOS Y BENEFICIARIOS.
R55 - POSIBILIDAD DE AFECTACIÓN REPUTACIONAL POR UNA INAPROPIADA PRESTACION DEL SERVICIO AL USUARIO	CA121 - NO RECIBIR OPORTUNAMENTE LA INFORMACION DE LAS ÁREAS PARA CAPACITAR CON OPORTUNIDAD A LOS ASESORES DE ATENCIÓN AL USUARIO SOBRE LAS ACTUALIZACIONES DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ENTIDAD.	C20 - A TRAVÉS DEL CANAL DE COMUNICACIÓN DETERMINADO POR EL OUTSOURCING SE LE INFORMA DE LAS RESPECTIVAS ACTUALIZACIONES SOBRE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DE LA ENTIDAD C38 - SE REALIZA REVISIÓN DEL INFORME DE CALIDAD GENERADO POR PARTE DEL PROVEEDOR, DONDE SE EVIDENCIAN LAS PRINCIPALES OPORTUNIDADES DE MEJORA POR CADA CANAL, CON BASE EN ESTA INFORMACION EL AREA DE FORMACION OCM CONCILIA CON EL AREA DE FORMACION DEL PROVEEDOR TEMAS IMPORTANTES A REFORZAR, ADICIONAL A ESTO SE REALIZAN SESIONES DE CALIBRACION CON EL PROVEEDOR DE ATENCIÓN DONDE SE BUSCA IDENTIFICAR TEMAS IMPORTANTES QUE REQUIEREN CAPACITACION O REFUERZO. C48 - CAPACITAR A LOS FORMADORES DEL PROVEEDOR DE ATENCIÓN, BASADOS EN LAS ACTUALIZACIONES REPORTADAS POR LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA ENTIDAD, A SU VEZ LOS FORMADORES DEL PROVEEDOR DE ATENCIÓN DEBEN GARANTIZAR QUE SE REALICEN LAS REPLICAS NECESARIAS HASTA QUE TODA LA OPERACION CONOZCA LA INFORMACION
	C123 - INCUMPLIMIENTO EN LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA	C29 - COMITES DE SEGUIMIENTO DE PQRS, EN LAS CUALES INTERVIENEN PROVEEDOR Y MISIONALES PARA IDENTIFICAR EL COMPORTAMIENTO DE LA GESTIÓN, DETERMINANDO ACCIONES PARA MEJORAR LOS TIEMPOS DE RESPUESTA

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎧 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 🌐 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 🌐 ICETEX ✉️ [@ICETEX](#)

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

✉️ defensoria@defensoriasernarojas.com 📞 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

	(CONGRUENCIA, POLÍTICAS Y PROTOCOLOS) PARA LAS PETICIONES DE LOS USUARIOS SEGÚN LO ESTABLECIDO EN LA NORMA.	C34 - SE REALIZAN CALIBRACIONES E INFORMES DE MONITOREO DE CALIDAD POR PARTE DEL PROVEEDOR DE ATENCIÓN A LOS DIFERENTES CANALES, LOS CUALES PERMITEN IDENTIFICAR LAS FALENCIAS MAS REPRESENTATIVAS DEL PROCESO Y REALIZAR CAPACITACIONES A LOS ASESORES.
		C36 - CADA CANAL DE ATENCIÓN MANEJA UN INFORME GENERADO POR PARTE DEL PROVEEDOR DONDE SE RELACIONAN LOS COMPORTAMIENTOS DE SUS DIFERENTES INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE ANS, ESTOS INFORMES SE ACTUALIZAN DE MANERA CONTANTE Y SE REALIZA UNA REUNIÓN MENSUAL DONDE SE EXPONEN LOS RESULTADOS, BASADO EN ELLO DETERMINAR ACCIONES A SEGUIR PARA EL SIGUIENTE MES.
		C48 - TRATAMIENTO Y SEGUIMIENTO A LOS CASOS DETECTADOS DURANTE EL PROCESO DE MONITOREO O CALIBRACION, LOS CUALES REQUIEREN UNA ATENCIÓN ESPECIAL PARA BRINDAR UNA CORRECTA INFORMACIÓN O SOLUCIÓN AL USUARIO.
R56 - POSIBILIDAD DE AFECTACIÓN ECONOMICA Y REPUTACIONAL POR MANEJO INADECUADO DE LA INFORMACIÓN	CA128 - UTILIZACIÓN INDEBIDA DE CLAVES Y USUARIOS DE LOS APLICATIVOS Y HERRAMIENTAS ENTRE LOS ASESORES DEL OUTSOURCING DE ATENCIÓN AL USUARIO	C6 - CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN Y DE CAPACITACIÓN ORIENTADAS A TEMAS RELACIONADOS AL USO, MANEJO, PROPOSITOS Y CONSECUENCIAS DEL MANEJO INADECUADO DE LAS HERRAMIENTAS, APLICACIONES, USUARIOS Y CONTRASEÑAS
		C44 - DESACTIVACION DE USUARIOS QUE SEGUN LA PLANTA ACTIVA REMITIDA POR PARTE DEL PROVEEDOR DE ATENCIÓN, YA NO SE ENCUENTRAN VINCULADOS
	CA526 - INCONSISTENCIAS AL ACTUALIZAR, DESCARGAR Y/O MODIFICAR INFORMACIÓN EN LOS APLICATIVOS	C6 - CAPACITACIONES SOBRE LOS DIFERENTES PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LOS AGENTES DEL PROVEEDOR DE ATENCIÓN, CON EL FIN DE GARANTIZAR SU USO EN CADA GESTIÓN. C45 - PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO CON UN PASO A PASO Y ORDEN, EN EL CUAL EL AGENTE DEBE GARANTIZAR LA GESTIÓN SOLICITADA POR PARTE DEL USUARIO, TODO ESTO PARA QUE ANTES DE FINALIZAR LA ATENCIÓN, SE PREGUNTE AL USUARIO SI LA INFORMACIÓN BRINDADA FUE CLARA O SI TIENE DUDAS ADICIONALES

Teniendo en cuenta la tabla anterior, se efectuó verificación y seguimiento de la relación de los riesgos identificados para el proceso, sus causas y los controles establecidos. Al igual que la relación de los citados riesgos frente a los hallazgos de la presente auditoría, evidenciándose lo siguiente:

HALLAZGO No 12: Estructuración riesgos, causas y controles.

Se evidencian debilidades en la estructuración, diseño y efectividad de los controles asociados en el Mapa de Riesgo Operacional del proceso de Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos, dado que los determinadores de tipo de control, aplicación, documentación, automatización, efectividad, mitigación de los riesgos y controles, se encuentran parcialmente adecuados en su diseño y en su efectividad presentan deficiencias, dadas las siguientes consideraciones observadas en desarrollo del proceso auditor:

- En lo referente riesgo R54 *“POSIBILIDAD DE AFECTACIÓN ECONÓMICA POR MULTAS O SANCIONES ANTE EL INCUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SERVICIO POR PARTE DEL PROVEEDOR DE ATENCIÓN AL USUARIO DEBIDO A LA INOPORTUNIDAD EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA Y LA DUPLICIDAD Y ESCALONAMIENTOS ERRADOS DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS”* se observa que el citado riesgo en su descripción se encuentra direccionado a las posibles afectaciones por parte del proveedor, pero no se contempla las inconsistencias y/o debilidades generadas por las áreas misionales, como tampoco es claro si las multas y sanciones son interpuestas por entes externos o son las penalizaciones económicas por parte de la entidad hacia el proveedor por los incumplimientos antes descritos.

Igualmente, la causa CA120 describe una *“INOPORTUNIDAD EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA AL USUARIO, GENERADOS POR PARTE DEL PROVEEDOR DE ATENCIÓN AL USUARIO”*; sin embargo, el control C45 que da tratamiento a dicha causa, se enfoca a seguimientos hacia las áreas de la entidad, tal como se puede observar en su descripción *“C45 - EL PROFESIONAL DEL GRUPO GRELCI DESCARGA LA BASE DE LAS TIPIFICACIONES DE CADA MISIONAL, REvisa LAS EDADES DE LOS CASOS Y REMITE DIARIAMENTE CORREOS DE SEGUIMIENTO GENERADOS A TODAS LAS ÁREAS DE LA ENTIDAD PARA QUE CONOZCAN EL ESTADO DE LOS CASOS Y SE BRINDE UNA OPORTUNA SOLUCIÓN”*.

Lo observado, evidencia debilidades en el cumplimiento del Manual SARO de la entidad y en especial los numerales 8.2 (Identificación del Riesgo), 8.3 (Medición del Riesgo) y 8.4 (Control del Riesgo).

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 📺 @icetex_oficial 📺 @ICETEXTV 📺 /icetexcolombia 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

📧 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
📧 defensoria@defensoriasernarojas.com 📞 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

Igualmente, con referencia al riesgo R54, en la matriz se registra el control C34 “*EL COLABORADOR DESIGNADO POR EL PROVEEDOR DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA REUNIÓN SEMANAL DEL GRUPO GRELCI PRESENTA LAS CIFRAS DE PQRS ESCALONADAS A LAS ÁREAS MISIONALES QUE INCLUYE EL DETALLE DE LAS CAUSAS DE LOS RECHAZOS, CON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA Y RESPECTIVA TIPIFICACIÓN. EN EL CASO DE NO SOCIALIZAR LAS CIFRAS DURANTE LA REUNIÓN SE SOLICITARA SU REMISIÓN O LA PRESENTACIÓN AL GRUPO GRELCI*”, el cual da tratamiento a la causa CA122, pero en su descripción relaciona una actividad y no un control, por cuanto no se indica el propósito ni como se realiza la actividad del mencionado control y tampoco se describe qué pasa con las observaciones o desviaciones resultantes de ejecutar el control, tal como se describe en los numerales de valoración y diseño de controles de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas – Versiones 4 y 6 emitidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Posibles Riesgos:

- Posibles afectaciones e impactos legales, reputacionales y económicos para la entidad dada la materialización de riesgos que involucren la debida atención a los beneficiarios y/o ciudadanos y en general a todos los consumidores financieros de la entidad.

Posibles Incidencias: Administrativas

Este hallazgo es responsabilidad del Líder del Proceso, pero se sugiere la articulación y asesoría con la Oficina de Riesgos.

Recomendaciones:

- Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo y la Oficina de Riesgos efectuar análisis de las debilidades evidenciadas, con el fin de establecer acciones que permitan evaluar la metodología de identificación de los riesgos, el establecimiento de la causa generadora, la estructuración de los controles y la relación directa entre dichos factores, con el fin de alinear las necesidades operacionales con los citados riesgos.
- Se recomienda que cuando se definan controles, estos se interrelacionen con las actividades desarrolladas en y/o los procesos, y se definan los roles, responsabilidades y evidencias de la ejecución de estos.

HALLAZGO No 13: Materialización Riesgos

La verificación de los riesgos frente a los hallazgos de la presente auditoria, permite evidenciar la materialización de los riesgos R54 y R55, por cuanto:

- Respecto al riesgo R54 “*POSIBILIDAD DE AFECTACIÓN ECONÓMICA POR MULTAS O SANCIONES ANTE EL INCUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SERVICIO POR PARTE DEL PROVEEDOR DE ATENCIÓN AL USUARIO DEBIDO A LA INOPORTUNIDAD EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA Y LA DUPLICIDAD Y ESCALONAMIENTOS ERRADOS DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS*” en el hallazgo No. 4 (Trazabilidad casos duplicados, múltiples y/o clasificación errónea) se exponen las debilidades en la trazabilidad, registro del Sistema de Administración de Clientes y la gestión documental de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF interpuestas por los beneficiarios y/o ciudadanos y específicamente sobre los inconvenientes evidenciados y relacionados con:
 - Duplicación de casos, originada por el envío repetido de solicitudes desde la solución desarrollada por el proveedor **ComWare S.A.**, sin controles de independencia ni validaciones previas.
 - Reiteración de la problemática asociada a la duplicidad de casos dentro del Sistema de Administración de Clientes (CRM), gestionado por el contratista **ComWare S.A.**, en el marco del Contrato No. 2022-0770.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 📺 @icetex_oficial 📺 @ICETEXTV 📺 /icetexcolombia 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

● www.defensoriasernarojas.com ● Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

- Igualmente, con relación al riesgo R55 “Posibilidad de afectación reputacional por una inapropiada prestación del servicio al usuario”, se observa materialización de este, dadas las debilidades evidenciadas en la trazabilidad de los casos correspondientes a la beneficiaria Diana Marcela xxxxxx identificada con cédula de ciudadanía 53.051xxx y lo evidenciado sobre el número de tutelas interpuestas en la vigencia 2024 (314) como consecuencia del vencimiento de PQRSF, lo cual se presentan en los hallazgos No. 1 (Incumplimiento Procedimiento “Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias PQRSF”) y No. 3 (Debilidades en la prestación del servicio y en la atención efectiva de peticiones interpuestas por beneficiarios y/o ciudadanos).

La anterior situación, permite evidenciar debilidades en el análisis que se debe desarrollar de acuerdo con lo establecido en el Manual SARO.

Dado lo anterior, se debe dar cumplimiento a lo establecido en el procedimiento Reporte de Eventos de Riesgo Operativo, por cuanto lo evidenciado denota la materialización de un riesgo.

Posibles Riesgos:

- Posibles afectaciones e impactos legales, reputacionales y económicos para la entidad dada la materialización de riesgos que involucren la debida atención a los beneficiarios y/o ciudadanos y en general a todos los consumidores financieros de la entidad.

Posibles Incidencias: Administrativas

Este hallazgo es responsabilidad del Líder del Proceso, pero se sugiere la articulación y asesoría con la Oficina de Riesgos.

Recomendaciones:

Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo y la Oficina de Riesgos efectuar análisis de las debilidades evidenciadas, con el fin de establecer acciones que permitan evaluar la metodología de identificación de los riesgos, el establecimiento de la causa generadora, la estructuración de los controles y la relación directa entre dichos factores, con el fin de alinear las necesidades operacionales con los citados riesgos.

7. SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO

La Oficina de Control Interno efectuó seguimiento a y evaluación planes de mejoramiento suscritos con entes de control y la oficina de control interno vigencia 2024 y primer trimestre del 2025, incluyendo la correspondiente a la Oficina Comercial y de Mercadeo, evidenciándose tres (3) planes así:

Detalle de actividades de mejora abiertas y planes de mejoramiento sin actividades del Sistema de Control Interno por áreas					
Area	Actividades en ejecución en términos ¹	Actividades en revisión por la Oficina de Control Interno	Actividades en ejecución vencidas ²	Planes Sin definir actividades vencidos	Total
Oficina Asesora de Planeación	6	-	-	-	6
Oficina Comercial y de Mercadeo	1	1	1	-	3
Oficina de Relaciones Internacionales	4	-	-	-	4
Vicepresidencia de Crédito y Cobranza	4	4	-	-	8
Vicepresidencia de Fondos en Administración	5	-	-	-	5
Total general	67	9	4	1	81

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎧 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

📞 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

Al respecto, la citada Oficina Comercial y de Mercadeo mediante memorando Radicado 20252400004724-I Id: 5941722 de fecha 12 de mayo de 2025 indicó lo siguiente:

*En atención al informe correspondiente y en colaboración con el equipo asignado por la oficina que represento, se ha revisado puntualmente el numeral 3, referente a las **Auditorías al Sistema de Control Interno**. En particular, la **Tabla 5**, que detalla las actividades de mejora abiertas y los planes de mejoramiento sin actividades asignadas por áreas, señala la existencia de **actividades en ejecución vencidas: dos en el Grupo de Gestión del Servicio y una en la Oficina Comercial y de Mercadeo**.*

*Estas actividades aún no han sido aceptadas, conforme a lo indicado en la **nota aclaratoria** del pie de página. No obstante, al revisar el estado de estas en el aplicativo **DARUMA**, se identificó lo siguiente:*

*1. Existen dos planes de mejoramiento (PA240-061 y PA240-055) que en efecto tienen en total **3 actividades en ejecución vencidas** y en se encuentran a cargo de la Oficina Comercial y de Mercadeo y del Grupo de Gestión del Servicio (respectivamente), así:*

Oficina Comercial y de Mercadeo (1):

PA240-061-04 – Responsable de la acción vencida: Liz Andrea Choles Benavides, del Grupo de Administración de Recursos Físicos.

PA240-055-07 y 08 – Responsable de las acciones vencidas: Stefania Fajardo Velasco, de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza.

A la fecha, estas 2 acciones no tienen avances registrados.

*Es importante precisar que, aunque este último plan fue asignado al **Grupo de Gestión del Servicio**, ni el líder del plan ni los responsables de las acciones corresponde a colaboradores adscritos a la Oficina Comercial y de Mercadeo.*

Respecto a las "acciones pendientes por aceptar" señaladas en los pies de página 5 y 6, se realizó un filtro en el aplicativo DARUMA utilizando los registros de usuarios activos de la Oficina Comercial y de Mercadeo. Como resultado, no se encontraron registros correspondientes en dicha lista.

*Con relación al numeral 6 **Auditoría Externa al Proyecto Paces**, la próxima semana daremos un alcance sobre la ejecución de estos.*

Con el objetivo de garantizar una gestión efectiva de las acciones propuestas, resulta fundamental que las alertas correspondientes sean trasladadas a los líderes de proceso de las áreas responsables de su ejecución.

Por lo anterior, y con el debido respeto, solicito que el informe sea ajustado conforme a las validaciones realizadas, asegurando así una correcta asignación y seguimiento de las acciones requeridas.

Conclusión:

Dado lo anterior, el seguimiento y análisis de la respuesta presentada por la Oficina Comercial y de Mercadeo será realizado por el grupo de la OCI encargado de dicho seguimiento.

CONCLUSIÓN GENERAL AUDITORÍA PROCESO ATENCIÓN A BENEFICIARIOS Y/O CIUDADANOS

La presente auditoría permitió identificar una serie de deficiencias estructurales, operativas y normativas que afectan de forma directa la calidad, oportunidad y trazabilidad del proceso de Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos del ICETEX, así como el cumplimiento del marco legal y regulatorio vigente. El proceso evaluado, pilar esencial de la relación institucional con los usuarios del servicio, presenta debilidades significativas en su operación, gestión documental, observancia de las normas de atención al consumidor financiero y manejo contractual, que comprometen el cumplimiento de los principios de eficiencia, eficacia, legalidad y responsabilidad administrativa.

Dentro de los aspectos más relevantes evidenciados se destacan:

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 📺 @icetex_oficial 📺 @ICETEXTV 📺 /icetexcolombia 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

● www.defensoriasernarojas.com ● Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

- El Incumplimiento de procedimientos internos y debilidades en el sistema de gestión de PQRSF.
- La desactualización de procesos y ausencia de articulación documental.
- Las deficiencias críticas en la gestión documental y plataformas de atención.
- El Incumplimiento normativo en materia de publicidad de la información y control contractual.
- Las debilidades en la supervisión contractual y falta de control sobre contratistas.
- Las debilidades en la estructuración de los indicadores y riesgos relacionados con el proceso
- Las debilidades en la gestión del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC.

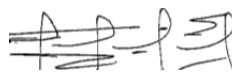
De lo anteriormente descrito, sobre las debilidades e incumplimientos observados en desarrollo de la auditoría, se evidencian falencias en el proceso de Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos, lo cual, no permite el cumplimiento del objetivo establecido para el citado proceso, que indica “...Ofrecer un adecuado y eficiente servicio a los Beneficiarios o Ciudadanos del ICETEX y promover la mejora continua de los procesos, orientados a ellos al prestar y gestionar un servicio ágil, flexible u enfoque diferencial para atender los grupos de interés del ICETEX por diversos canales definidos para ello...” afectando directamente la misionalidad de la entidad, el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operacionales y aumentando la posibilidad de impactos reputacionales, legales y económicos que afecten al ICETEX.

RECOMENDACIÓN GENERAL

Con base en lo evidenciado en el presente informe y los posibles impactos para la entidad dadas las debilidades e incumplimientos descritos, se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo como líder del proceso de Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos, que en conjunto con las áreas y procesos relacionados en la transversalidad de cada hallazgo u observación, se efectúe el análisis de dichos hallazgos y observaciones, con el fin de identificar las causas generadoras y establecer actividades que permitan no solo su tratamiento, sino también, el mejoramiento del proceso, de cara al cumplimiento de los objetivos estratégicos y operacionales y la misionalidad del ICETEX.



JUAN CARLOS RAMIREZ VALENCIA
Jefe Oficina de Control Interno



JOSE JAIME BELTRAN ARIAS
Coordinador Grupo de Auditorias



LUIS ALBERTO OBANDO MARTÍNEZ
Auditor Oficina de Control Interno

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 📺 @icetex_oficial 📺 @ICETEXTV 📺 /icetexcolombia 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

📍 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

RELACIÓN DE HALLAZGOS			
No. Hallazgo	Nombre Hallazgo	Posibles Incidencias	Áreas y/o Procesos Responsables
1	Incumplimiento Procedimiento “Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia PQRSF” Incumplimiento de las condiciones generales, actividades y controles correspondiente al procedimiento Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia PQRSF Código M5-1-18 versión 6.	Administrativa	Este hallazgo es Transversal a la Supervisión e Interventoría del Contrato 2022-0770, la Dirección de Tecnología y Secretaría General – Grupo de Archivo.
2	Desactualización Proceso, Procedimientos, Guías e Información Página Web Debilidades relacionadas con la desactualización del proceso de Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos y los procedimientos y guías asociados a este, como es el caso de la ventanilla de relacionamiento con el ciudadano. Igualmente, debilidades en la información registrada en la página web de la entidad (opciones para la presentación de las denuncias).	Administrativa	Este hallazgo es responsabilidad del Líder del Proceso, pero se sugiere la articulación y asesoría con la Oficina Asesora de Planeación
3	Debilidades en la prestación del servicio y en la atención efectiva de peticiones interpuestas por beneficiarios y/o ciudadanos Deficiencias en la prestación del servicio, particularmente en la gestión y resolución de las peticiones formuladas por los beneficiarios y ciudadanos ante la entidad, lo cual implica un incumplimiento del objetivo establecido en el procedimiento institucional “Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitaciones – PQRSF”	Administrativa, disciplinaria y afectaciones económicas	Este hallazgo es Transversal a la Supervisión e Interventoría del Contrato 2022-0770.
4	Trazabilidad casos duplicados, múltiples y/o clasificación errónea. Debilidades en la trazabilidad, registro del Sistema de Administración de Clientes y la gestión documental de las Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitaciones – PQRSF interpuestas por los beneficiarios y/o ciudadanos, lo cual contraviene directamente lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, que exige respuestas claras, de fondo, suficientes, efectivas y congruentes. Asimismo, se incumple lo establecido en el artículo 15 de la misma norma, relativo a la radicación y documentación de las peticiones	Administrativa, disciplinaria y afectaciones económicas	Este hallazgo es Transversal a la Supervisión e Interventoría del Contrato 2022-0770 y la Dirección de Tecnología.
5	Control de Inventarios Debilidades en las gestiones necesarias para administrar y controlar los activos fijos asignados a la Oficina Comercial y de Mercadeo y específicamente lo relacionado con la actualización del inventario, la ubicación de los bienes y el responsable de estos, lo que genera incumplimiento de lo determinado en el procedimiento A1-1- 06 - Administración de bienes muebles.	Administrativa	Este hallazgo es transversal con la Secretaría General – Grupo Administración de Recursos Físicos
6	Incumplimiento a la Resolución No. 1368 del 26 de diciembre de 2023. Durante la revisión de los contratos celebrados por la Oficina de Comercial y Mercadeo, se evidenció que 15 de los 18 contratistas analizados no presentan concordancia entre el valor mensual contratado y el valor máximo definido por la Resolución 1368 de 2023.	Administrativa	Este hallazgo es Transversal a la Supervisión.
7	Debilidades en el cargue de documentos en la plataforma SECOP II y ControlDoc Se identificaron fallas en el cargue oportuno y adecuado de los documentos contractuales por parte de los contratistas, así como deficiencias en la verificación y control por parte de los supervisores de contrato, en lo relacionado con la publicación en la plataforma SECOP	Administrativa y disciplinaria	Este hallazgo es Transversal a la Supervisión.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 📺 @icetex_oficial 📺 @ICETEXTV 📺 /icetexcolombia 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

● www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

📧 defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

8	Debilidades Etapa de Monitoreo Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC Debilidades en el registro, aplicación, resultado y seguimiento de la etapa de monitoreo correspondiente al Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) de la entidad.	Administrativa y disciplinaria	Este hallazgo es responsabilidad del Líder del Proceso, pero se sugiere la articulación y asesoría con la Oficina de Riesgos
9	Debilidades Etapas de Identificación y Control (SAC) Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) Debilidades en el cumplimiento de lo determinado en los numerales 1.6.1. (Identificación) y 1.6.3. (Control) de la Parte I – Título III – Capítulo II – Instancias de Atención al Consumidor en las Entidades Vigiladas, emitida por Superintendencia Financiera de Colombia.	Administrativa y disciplinaria	Este hallazgo es responsabilidad del Líder del Proceso, pero se sugiere la articulación y asesoría con la Oficina de Riesgos
10	Incumplimiento a la guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión. Versión 4. - Departamento Administrativo de la Función Pública, frente a la estructura de los indicadores asociados al proceso de la Oficina Comercial y de Mercadeo. Incumplimiento de las condiciones generales, actividades y controles correspondiente a la estructura de los indicadores asociados al proceso de la Oficina Comercial y de Mercadeo e indicado en la guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión. Versión 4. - Departamento Administrativo de la Función Pública	Administrativa	Este hallazgo es responsabilidad del Líder del Proceso, pero se sugiere la articulación y asesoría con la Oficina Asesora de Planeación.
11	Debilidades en la medición y análisis de los indicadores asociados al proceso de la Oficina Comercial y de Mercadeo Incumplimiento de los resultados generales, correspondiente a la medición y análisis de los indicadores asociados al proceso de la Oficina Comercial y de Mercadeo, así como el incumplimiento en las dimensiones de MIPG y la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión Versión 4. - Departamento Administrativo de la Función Pública	Administrativa	Este hallazgo es responsabilidad del Líder del Proceso, pero se sugiere la articulación y asesoría con la Oficina Asesora de Planeación.
12	Estructuración riesgos, causas y controles Debilidades en la estructuración, diseño y efectividad de los controles asociados en el Mapa de Riesgo Operacional del proceso de Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos, dado que los determinadores de tipo de control, aplicación, documentación, automatización, efectividad, mitigación de los riesgos y controles, se encuentran parcialmente adecuados en su diseño y en su efectividad presentan deficiencias	Administrativa	Este hallazgo es responsabilidad del Líder del Proceso, pero se sugiere la articulación y asesoría con la Oficina de Riesgos.
13	Materialización Riesgos La verificación de los riesgos frente a los hallazgos de la presente auditoria, permite evidenciar la posible materialización de los riesgos R54 y R55.	Administrativa	Este hallazgo es responsabilidad del Líder del Proceso, pero se sugiere la articulación y asesoría con la Oficina de Riesgos

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 📺 @icetex_oficial 📺 @ICETEXTV 📺 /icetexcolombia 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

RELACIÓN DE OBSERVACIONES		
Observación	Tema	Área
OBSERVACIÓN No.1. Cumplimiento normativo en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo por parte del contratista ComWare S.A. Se identificaron condiciones que pueden afectar la integridad del SG-SST aplicado a los trabajadores del contratista, así como posibles incumplimientos contractuales y normativos.	SST	Esta observación es Transversal a la Supervisión e Interventoría del Contrato 2022-0770.
OBSERVACIÓN No. 2 Sobre el cumplimiento contractual 2022-770 referente a la atención al ciudadano y/o beneficiario. Se identificaron tutelas promovidas contra el ICETEX cuya causa fue atribuible a demoras o falencias en la atención de solicitudes a cargo de ComWare S.A.	Contractual	Esta observación es Transversal a la Supervisión e Interventoría del Contrato 2022-0770.
OBSERVACIÓN No. 3 Sobre aplicación de sanciones penales y de no incumplimientos contractuales 2022-770 referente a la atención al ciudadano y/o beneficiario Si bien es cierto que se ha evidenciado la aplicación de penalizaciones conforme a lo establecido en el Anexo de Facturación y Penalizaciones, particularmente por incumplimientos en los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), lo anterior no puede interpretarse como un indicador de eficacia en la gestión contractual, sino como un síntoma de fallas recurrentes por parte del proveedor ComWare S.A. , en la ejecución de sus obligaciones.	Contractual	Esta observación es Transversal a la Supervisión e Interventoría del Contrato 2022-0770.
OBSERVACIÓN 4. Falta de comunicación oportuna y formal de alertas contractuales La posible falta de reportes oportunos por parte de la interventoría genera demoras en la comunicación de incumplimientos contractuales al ICETEX, reduciendo su capacidad de reacción y toma de acciones correctivas o sancionatorias a tiempo por parte del Supervisor del contrato. Y a su vez como consecuencia, se puede ver afectada la calidad en la prestación del servicio al ciudadano, así como la efectividad en la gestión preventiva y correctiva del contrato	Contractual	Esta observación es Transversal a la Supervisión e Interventoría del Contrato 2022-0770.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 📺 @icetex_oficial 📺 @ICETEXTV 📺 /icetexcolombia 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
 📧 defensoria@defensoriasernarojas.com 📞 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.