

TIPO DE AUDITORÍA	Auditoría SCI
FECHA DEL INFORME	2022-11-03
FECHA DE LA AUDITORÍA	2022-10-02
Lugar	ICETEX Sede Aguas

LÍDER DE PROCESO

Nombre - Cargo / Dependencia

Rodolfo Giovanni Canchila Suarez - JEFE DE OFICINA OCM

COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA

Nombre - Cargo / Dependencia

mvargasr

Colaboradores adicionales

Yeimmy Marisol Castellanos Alvarado

Martha Janneth Ortiz Molina

EQUIPO AUDITOR

Nombre - Cargo / Dependencia

Martha Isabel Rojas - PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI

PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> Atención a beneficiarios y/o ciudadanos
PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR	Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	Evaluar el Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC de la entidad, de acuerdo con la normatividad vigente aplicable.
ALCANCE	Realizar verificación al cumplimiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC en el ICETEX, durante el periodo comprendido entre enero y julio de 2022.
CRITERIOS	<p>Circular Externa 023 de octubre 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia.</p> <p>Circular Básica Jurídica Superfinanciera Parte I Título III</p> <p>Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).</p> <p>Procedimiento M5-1-18 PQRSD</p> <p>Procedimiento M5-1-06 Defensor del Consumidor Financiero</p> <p>Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Decreto 1499 de 2017, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.</p>
FORTALEZAS	

HALLAZGOS

CRITERIO DE AUDITORÍA	TIPO	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN
Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos <ul style="list-style-type: none"> Atención al Beneficiarios y/o usuarios 	Observación	<p>En las validaciones efectuadas por la Oficina de Control Interno respecto al comportamiento de las PQRSD, Trámites y Opas ingresadas al ICETEX en el periodo comprendido entre enero y septiembre de 2022, se evidenció el incumplimiento de los términos de respuesta de nueve mil setecientos cincuenta y siete (9.757) casos, algunos atendidos hasta 141 días hábiles después, ejemplo CAS-14878296-Z3H9K1, CAS-14289728-Y0M3M1, CAS-15112333-C2N8G0.</p> <p>De los vencimientos, el 11% corresponden al operador de atención al usuario y el 88% a vencimientos de las áreas del ICETEX, siendo la tipificación más representativa condonación de fondos en administración con el 60% de los casos.</p> <p>Lo anterior, denota debilidades al interior de los procesos del ICETEX y en las gestiones adelantadas por el operador de Atención al Usuario para dar respuesta a los beneficiarios.</p>	<p>Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo como líder del proceso de Atención al Usuario y supervisor del contrato, realizar un análisis que les permita identificar la causa raíz de los vencimientos que se presentaron y que persisten en el operador de atención al usuario, con el objeto de adelantar las gestiones necesarias para dar cumplimiento a los términos de respuesta las PQRSD, Trámites y Opas.</p> <p>De igual forma y frente a los vencimientos de las áreas misionales, se les recomienda efectuar mesas de trabajo y/o lo que consideren pertinente, con el propósito de identificar las debilidades en los procesos y agilizar las respuestas a los peticionarios,</p>

		El Manual SAC contempla las PQRS, Trámites y Opas como instrumentos para identificar los hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención a los consumidores, por lo que el vencimiento de 9757 casos refleja debilidades en la medición y control de estos hechos, afectando a los consumidores financieros del ICETEX.	fortaleciendo la calidad y efectividad de las mismas.
Condonaciones de fondos en administración <ul style="list-style-type: none"> Procedimiento 	Observación	<p>Frente a la tipificación más representativa de los vencimientos de la vigencia 2022 (condonación fondos en administración), se adelantó indagación sobre las posibles causas de los casos asociados a este procedimiento, encontrando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manualidad en el procedimiento. Altos volúmenes de solicitudes de condonaciones del Fondo de Jardines y Colegios. Demoras en el proceso que adelanta la Vicepresidencia de Fondos en Administración, posterior a la aprobación del constituyente en la elaboración de la Resolución de Condonación y envío al Grupo de Administración de Cartera para su aplicación. Cabe señalar que estas demoras están asociadas por la acumulación de procesos para llevarlos a cabo una sola vez al mes y revisiones que se adelantan a la documentación al interior del área. Errores en los escalonamientos y las tipificaciones por parte del operador de atención al usuario. 	Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo en coordinación con la Vicepresidencia de Fondos en Administración, adelantar las gestiones pertinentes, con el propósito de identificar la causa raíz de las debilidades evidenciadas y optimizar el procedimiento de Condonación de Fondos en Administración, de manera que se logre la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los términos establecidos para la respuesta de las PQRS, Trámites y Opas.
Defensor del consumidor financiero <ul style="list-style-type: none"> Procedimiento 	Observación	<p>Se evidencia que no se realizó migración de la información del Defensor de Consumidor Financiero al aplicativo de Gestión Documental, por lo cual no existe acceso directo al repositorio de las quejas recibidas en los periodos anteriores a 2019. De igual forma, el aplicativo actual presenta debilidades en la parametrización, dificultando la generación de informes y realizar control frente a los términos de respuesta de las quejas de los beneficiarios.</p> <p>Al realizar la confirmación con el Grupo de Gestión Documental, se evidencia que la migración presenta retrasos, por cuanto en la vigencia 2021 el aplicativo Orfeo no tenía soporte técnico por parte del desarrollador.</p>	Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo en coordinación con el Grupo de Gestión Documental, realizar las gestiones necesarias para garantizar la trazabilidad documental de las quejas del Defensor del Consumidor Financiero y el acceso y control pertinente desde el aplicativo documental del ICETEX.
Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos <ul style="list-style-type: none"> Atención al Beneficiarios y/o usuarios 	Conforme	Frente a las acciones de mejora planteadas en el aplicativo Daruma, para subsanar las debilidades evidenciadas en la auditoría realizada al Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC del primer semestre de 2022, se reabre la acción relacionada con la actualización del Manual SAC, toda vez que, a la fecha, el mismo no ha sido presentado a la Junta Directiva para su aprobación.	Dar cumplimiento a las acciones planteadas en el plan de mejoramiento PA220-043 cargado en el aplicativo Daruma.
Reporte de eventos de riesgo operativo <ul style="list-style-type: none"> Procedimiento 	Observación	<p>Se evidenciaron debilidades frente al manejo que se le dió al evento de riesgo número 2949, el cual consiste en el reporte de una beneficiaria por la suplantación de la cuenta de banco y matrícula de la misma ante el ICETEX. El evento fue reportado el 14 de julio de 2022, a la fecha 01 de noviembre del presente año, no se observó plan de acción registrado en el aplicativo Vigía.</p> <p>Con referencia al caso, se realizaron indagaciones observando la existencia de debilidades de seguridad de la información en el formulario publicado en la página web del ICETEX https://sav.icetex.gov.co:8443/bpm-icetex/pages/inscripcionCuenta.html para realizar el registro de la cuenta y/o notificar los cambios de la misma, puesto que el citado formulario no posee controles de autenticación.</p>	Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo en coordinación con la Oficina de Riesgos y las demás dependencias involucradas, adelantar las gestiones pertinentes para identificar la causa del evento 2949 y gestionar este tipo de reportes de forma oportuna.
Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos <ul style="list-style-type: none"> Atención al Beneficiarios y/o usuarios 	Observación	<p>Al efectuar validación sobre el programa de educación financiera planteado para la vigencia 2022 y asociado con el conpes 4005, se evidencia rezago en el cumplimiento del cronograma para las actividades proyectadas para ejecutar entre agosto y octubre de 2022, asociadas con la "Publicación Micrositio EF ICETEX y desarrollo acciones formativas funcionarios y contratistas Entidad".</p> <p>De igual forma, se observó que el micrositio de Educación Financiera publicado en la página web del ICETEX, presenta información incompleta, desactualizada y con logos de gobiernos anteriores.</p>	Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo dar cumplimiento a las actividades proyectadas en el programa de Educación Financiera y realizar el respectivo reporte ante la alta dirección en los términos establecidos.
Gestión de riesgos no financieros	Observación	Se observan debilidades relacionadas con la identificación de la causa raíz que da origen a la materialización de eventos de riesgos asociados a errores en los escalonamientos, incumplimientos en los términos de respuesta, tipificaciones erróneas, verificación de	Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo efectuar un análisis a profundidad con respecto a la causa raíz de los eventos que se vienen presentando con errores asociados al operador de Atención al Usuario y aprovechar el proceso pre - contractual que se adelanta para seleccionar el citado operador, con el objeto de identificar acciones pertinentes de mejora que minimicen la rotación del personal y se fortalezca la calidad en la atención al usuario en el

<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento 	<p>documentos en la mesa de legalización y expedición errónea de recibos de pago en blanco por parte de los asesores de atención al usuario. Al indagar sobre posibles causas se encuentra la alta rotación que se genera en el personal de la Unidad Gestora.</p>	<p>ICETEX.</p> <p>De igual forma, se recomienda que en el monitoreo que se realiza periódicamente con la Oficina de Riesgos, se efectúe un análisis sobre la efectividad de los controles asociados a los riesgos identificados en el proceso de Atención al Cliente y que presenten eventos materializados.</p>
---	--	--

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA (aplica para sistemas de gestión)

Firmas	Nombre	Cargo	Fecha
Auditor	Martha Isabel Rojas	PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI	2022-11-23 08:50:03
Aprobador	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2022-11-23 11:21:32
Aprobador	Carlos Javier Rodríguez Ordoñez	JEFE DE OFICINA OCI	2022-11-23 17:17:14