



RESOLUCIÓN No. 000684 DEL 23 DE DICIEMBRE DE 2021.

Por la cual se efectúa requerimiento de complementación de información

EL SUSCRITO SECRETARIO GENERAL DEL INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN -Icfes-

En ejercicio de sus funciones y facultades legales, en especial las conferidas en el numeral 3° del artículo 15 del Decreto 5014 de 2009, y

CONSIDERANDO

Que la Ley 1324 de 2009¹ señala que el Icfes es una empresa estatal de carácter social del sector Educación Nacional, entidad pública descentralizada del orden nacional, de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, vinculada al Ministerio de Educación Nacional.

Que mediante la Resolución 325 de 2010 se creó el Grupo Interno de Trabajo denominado Unidad de Atención al Ciudadano, la cual en el artículo 2° las siguientes funciones:

“Administrar y coordinar los procesos de correspondencia, peticiones, quejas y reclamos, trámites, la atención personalizada y en línea y el centro de atención de Llamadas.

1. *Coordinar los sistemas de información que articulan los procesos de atención integral al ciudadano con las diferentes áreas del Instituto.*
2. *Atender oportunamente y en los términos de ley las diferentes solicitudes y requerimientos que realicen los ciudadanos.*
3. *Gerenciar la estrategia de calidad del servicio en la entidad (planeación, implementación, medición, evaluación y mejoramiento de los ciclos del servicio de la entidad).*
4. *Formular propuestas para el mejoramiento de los procesos, planes y programas que son responsabilidad de la Unidad de Atención al Ciudadano.*
5. *Consolidar y actualizar permanentemente y de manera oportuna, la información relacionada con la atención de peticiones, quejas y reclamos, proporcionando información confiable sobre la materia.*
6. *Coordinar la organización y conformación de los archivos físicos de toda la documentación relacionada con las actuaciones surtidas en desarrollo de la atención de peticiones, quejas y reclamos, trámites y demás solicitudes de información requeridas al Icfes.*
7. *Las demás que le sean asignadas por el Secretario General del Icfes”*

Que el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, regula el procedimiento en lo que refiere a las peticiones incompletas y desistimiento tácito.

Que la Unidad de Atención al Ciudadano del Icfes encontró que, debido a un error técnico en el sistema de gestión documental Mercurio, se generaron peticiones con consecutivo de radicado, pero sin datos de contacto de los peticionarios y, de acuerdo con lo manifestado por Servisoft S. A. empresa creadora del sistema de gestión documental, no es posible recuperar esta información. Por tal razón, en los radicados con el error técnico no fue posible generar respuesta.

¹ Por la cual se fijan parámetros y criterios para organizar el sistema de evaluación de resultados de la calidad de la educación, se dictan normas para el fomento de una cultura de la evaluación, en procura de facilitar la inspección y vigilancia del Estado y se transforma el Icfes.



RESOLUCIÓN No. 000684 DEL 23 DE DICIEMBRE DE 2021.

Por la cual se efectúa requerimiento de complementación de información

Que, desde la Unidad de Atención al Ciudadano, se desarrollaron múltiples actividades para confirmar la existencia de datos adicionales de los usuarios con el objeto de contactarlos para que estos a su vez procedieran, conforme con los lineamientos legales, a complementar la petición.

Que la Unidad de Atención al Ciudadano requiere dar tratamiento adecuado y oportuno a todas las peticiones mencionadas, de acuerdo con la normatividad vigente. Sin embargo, si el ciudadano o grupo de interés no ha escrito en otra oportunidad, si no existe ningún dato de contacto y/o si existe algún dato de contacto, pero no es posible la comunicación efectiva; no es posible dar respuesta a los peticionarios.

Que, a la fecha, existen 16 peticiones en las condiciones mencionadas anteriormente.

Que en consideración a que han sido infructuosas las acciones desplegadas para ubicar a los solicitantes en aras que estos complementen la petición radicada ante el Instituto conforme lo señala el precitado artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, urge generar medidas tendientes a convocar por diferentes medios a los posibles interesados; de esta manera, se agotará el proceso con la emisión de este acto y la publicación que para tal efecto refiere el inciso 2° del artículo 69 ibidem², esto es, en la página electrónica de la entidad y en un lugar de acceso público; lo anterior, para garantizar los derechos fundamentales de los usuarios.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

Artículo 1°. CONVOQUESE a los usuarios de los radicados:

Radicado	Fecha
202120029540	17/08/2021
202120038247	11/09/2021
202120038485	13/09/2021
202120045296	9/10/2021
202120050877	21/10/2021
202120052083	22/10/2021
202120053025	23/10/2021
202120059975	31/10/2021
202120069335	29/11/2021
202120069673	30/11/2021
202120069686	30/11/2021
202120069726	30/11/2021
202120069761	30/11/2021
202120069769	30/11/2021
202120069773	30/11/2021

² Ley 1437 de 2011



RESOLUCIÓN No. 000684 DEL 23 DE DICIEMBRE DE 2021.

Por la cual se efectúa requerimiento de complementación de información

202120069799	1/12/2021
202120071071	09/12/2021
202120071072	09/12/2021

Para que en el término de un (1) mes contado a partir de la ejecutoria de esta decisión, complementen las solicitudes radicadas en las fechas mencionadas. En caso de no hacerlo dentro del término señalado, se considera desistido el requerimiento.

Artículo 2°. Notifíquese esta decisión conforme lo dispone el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. En consecuencia, publíquese este acto administrativo por 5 días hábiles en un lugar visible de la Unidad de Atención al Ciudadano del Icfes y en la página web de esta entidad. Adviértase que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

Artículo 3°. Contra la presente Resolución no procede ningún recurso.

Dada en Bogotá D.C. a los veintitrés (23) días del mes de diciembre de 2021.

PUBLÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


CIRO GONZÁLEZ RAMÍREZ
Secretario General

Revisó: Ana María Cristina de la Cuadra Pigault de Beaupre - Jefe Oficina Asesora Jurídica

Aprobó: Claudia Arévalo – Contratista Secretaría General

Aprobó: Hans Ronald Niño García -Subdirector de Abastecimiento y Servicios Generales