

## INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno:	LUIS ALBERTO CAMELO CRISTANCHO	Período evaluado: Agosto a Noviembre 2013
		Fecha de elaboración: Diciembre de 2013

De acuerdo con la ley 1474 de 2011 artículo 9, el ICFES a continuación se presenta el informe detallado de avance en los tres subsistemas del Modelo Estándar de Control Interno:

- Subsistema de Control Estratégico
- Subsistema de Control de Gestión
- Subsistema de Control de Evaluación

### Subsistema de Control Estratégico



### Aspectos a Mejorar

#### ➤ Acuerdos compromisos o protocolos éticos

La entidad realizó la actividad de Lego Workshops en donde se socializó con los funcionarios de la entidad la actualización del Código de Ética con la metodología Lego Serious play el 23, 24, 25 de septiembre, 28 de octubre y 1 de noviembre de 2013.

#### ➤ Desarrollo del talento humano

El ICFES cuenta con un Plan de Desarrollo del Talento Humano según resolución 000110 del 05 de febrero de 2013 por la cual se adopta el Plan de Desarrollo de Talento Humano Institucional, programas de bienestar social y cultura organizacional, salud ocupacional, incentivos,

En el periodo se realizaron las siguientes actividades orientadas al desarrollo del talento humano:

- Torneo de futbol 5
- Torneo de bolos
- Media maratón de Medellín
- Programa de acondicionamiento físico – Gimnasio
- Programa de acondicionamiento físico – Yoga
- Programa de acondicionamiento físico - Rumba terapia
- Día de la familia
- Caminata Ecológica
- Día de los niños
- Sorpresa Halloween para los niños de los funcionarios
- Actividad pre pensionado taller vivencial

### ➤ Planes y programas

Bajo el marco del Direccionamiento Estratégico 2010 – 2014, se viene cumpliendo con los objetivos y la programación propuesta para la vigencia 2013

A continuación se presenta el avance presupuestal en los proyectos de inversión establecidos con corte a noviembre de 2013.

CLASIF	CONCEPTO	PRESUPUESTO VIGENTE	PORCENTAJE EJECUCION			
			COMPROMISOS VS APROPIACION	OBLIGACIONES VS COMPROMISOS	PAGOS VS OBLIGACIONES	PAGOS VS COMPROMISOS
		1	14=9/7*100	15=11/9*100	16=13/11/100	17=13/9*100
D	<b>GASTOS DE INVERSIÓN</b>	<b>30.414.500.000,00</b>	<b>57,69%</b>	<b>56,45%</b>	<b>98,23%</b>	<b>55,45%</b>
80000	Programas de Inversión	30.414.500.000,00	57,69%	56,45%	98,23%	55,45%
80001	Plan de Tecnología 2011-2014: Ciclo 2013	6.354.906.470,00	74,78%	65,90%	97,70%	64,38%
80002	Reestructuración de Exámenes de Estado	14.951.855.255,00	61,17%	53,08%	99,94%	53,05%
80003	Modernización del ICFES	5.373.935.900,00	21,47%	75,82%	99,71%	75,61%
80004	Gestión de Investigación	1.870.194.275,00	74,10%	35,49%	98,32%	34,89%
80005	Referenciación Internacional	1.863.608.100,00	59,46%	49,80%	83,76%	41,71%

Fuente: Subdirección Financiera y Contable a 30 de Noviembre de 2013

### ➤ Modelo de operación por procesos

Se destaca el uso y actualización permanentes de herramientas gerenciales de planeación y control como: el Sistema Integrado de Gestión Organizacional (SIGO) y SIGEP, dispuestos para el manejo de la información, seguimiento y control permanente a la ejecución de las metas propuestas.

La entidad cuenta con documentos adoptados y divulgados que contienen: misión, visión, objetivos institucionales, acciones, cronogramas, responsabilidades y metas acordes con el qué hacer misional del Instituto.

El ICFES opera bajo los lineamientos del mapa de procesos. Los procedimientos son actualizados de acuerdo con los requerimientos operativos y/o legales, los líderes de proceso solicitan las respectivas actualizaciones a la Oficina de Asesora de Planeación

➤ **Estructura organizacional**

En la actualidad el ICFES cuenta con 136 funcionarios de planta y de acuerdo con los procesos de la entidad, este personal no es suficiente para cubrir las necesidades, motivo por el cual el ICFES se encuentra en proceso de reestructuración.

## Subsistema de Control de Gestión



## Avances

- El ICFES renovó su certificación de calidad con el ICONTEC el 2 de agosto de 2013.
- **Información y comunicación pública**

La relación con el ciudadano es permanente, la Oficina de Atención al Ciudadano mantiene una comunicación continua con la ciudadanía a través de las redes sociales, página web, solicitudes escritas y verbales para la obtención de información primaria y para la solución de PQRS en dichos mecanismos, esta información es procesada al interior del Instituto y transformada continuamente en acciones correctivas y preventivas.

PQR'S	Calificación de Encuestas Agosto 2013	Calificación de Encuestas Septiembre 2013	Calificación de Encuestas Octubre 2013	Calificación de Encuestas Noviembre 2013
PQR'S Escritas	4,6	3,9	4,1	4,3
PQR'S Ventanilla	4,8	4,9	4,9	4,97
PQR'S Agente Virtual	3	3,9	3,5	3,9
PQR'S Atención en Línea	4,6	4,5	4,3	4,7
PQR'S Chat	4,7	4,8	4,7	4,1
<b>TOTAL PQR'S Electrónico</b>	<b>4,2</b>	<b>4,6</b>	<b>4,2</b>	<b>4,1</b>
PQR'S Línea de Atención al Ciudadano	4,1	4,3	4,2	4,4
<b>TOTAL PQR'S</b>	<b>4,2</b>	<b>4,4</b>	<b>4,3</b>	<b>4,5</b>

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano a 30 de Noviembre de 2013

De forma permanente en los canales dispuestos para la atención de los ciudadanos se efectúan encuestas para conocer el nivel de servicio y oportunidad.

### Nivel del Servicio Agosto – Noviembre de 2013

CANAL	SUBCANAL	Nivel de Servicio Agosto	Nivel de Servicio Septiembre	Nivel de Servicio Octubre	Nivel de Servicio Noviembre
TELEFÓNICO	NATURAL	83,48%	50,92%	77,21%	85,08%
	JURÍDICO	93,06%	92,19%	95,46%	98,99%
	IVR	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
PERSONALIZADO	VENTANILLA	92,21%	92,23%	90,03%	94,23%
ELECTRÓNICO	CHAT	76,20%	71,54%	88,00%	99,59%
	EN LÍNEA MAN.	99,54%	95,51%	98,27%	6,61%
	EN LÍNEA AUT.	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	AGENTE VIRTUAL	92,07%	95,83%	92,74%	93,36%
SERVICIOS ASOCIADOS A TRÁMITES	PRIMER NIVEL	60,75%	74,44%	55,64%	42,70%
COMUNICACIONES ESCRITAS	SEGUNDO NIVEL	86,28%	64,00%	70,00%	49,02%
<b>TOTALES</b>		<b>93,55%</b>	<b>81,88%</b>	<b>90,94%</b>	<b>80,48%</b>

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano a 30 de Noviembre de 2013

### Oportunidad del Servicio Agosto – Noviembre de 2013

CANAL	SUBCANAL	% de Oportunidad Agosto	% de Oportunidad Septiembre	% de Oportunidad Octubre	% de Oportunidad Noviembre
TELEFÓNICO	NATURAL	95%	77%	92%	96%
	JURÍDICO	98%	97%	99%	100%
	IVR	100%	100%	100%	100%
PERSONALIZADO	VENTANILLA	99,11%	99,74%	98,03%	99,74%
ELECTRÓNICO	CHAT	85,95%	86,28%	95,00%	100,00%
	EN LÍNEA MAN.	100,00%	100,00%	100,00%	27,07%
	EN LÍNEA AUT.	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	AGENTE VIRTUAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SERVICIOS ASOCIADOS A TRÁMITES	PRIMER NIVEL	81,02%	91,10%	86,94%	63,09%
COMUNICACIONES ESCRITAS	SEGUNDO NIVEL	99,43%	98,54%	99,40%	92,28%

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano a 30 de Noviembre de 2013

### ➤ Medios de comunicación

Se tienen establecidos en el Instituto canales de comunicación como página web institucional, sistemas de atención en línea, intranet, boletines institucionales y carteleras que permiten a la comunidad y a los funcionarios recibir información sobre programas, proyectos, trámites, resultado de pruebas, programación de actividades, entre otros.

El ICFES realizó el lanzamiento de ICFES Web Tv, en donde se puede encontrar contenidos audiovisuales y es una herramienta para informar a los ciudadanos y se puede consultar en el link <http://tv.icfes.gov.co/icfeswebtv/Welcome.action>.

## Subsistema de Control de Evaluación



### ➤ Auditoría

Dentro de su rol evaluador la Oficina de Control Interno hace seguimiento y control a los procesos institucionales y al Sistema de Control Interno de manera continua. De esta manera se dio cumplimiento a las siguientes actividades previstas en el Programa de auditorías 2013:

- Almacén
- Caja Menor
- Riesgos
- Contratación

De forma permanente se verifica el estado de los planes de mejoramiento por proceso y la efectividad de las estrategias planteadas.

## Estado general del Sistema de Control Interno

- El Instituto ha cumplido con el objetivo de aplicar y mantener un alto grado de madurez en el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y en el Sistema de Gestión de Calidad, debido a que se cuenta con herramientas de gestión, control y calidad, que permite alcanzar la excelencia en la prestación del servicio y la satisfacción de los clientes.

---

**LUIS ALBERTO CAMELO CRISTANCHO**  
Jefe Oficina Control Interno