

**INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**ICFES**

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO**

**JULIO-OCTUBRE DE 2017**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**Bogotá, D.C. Noviembre de 2017**

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO – LEY 1474 DE 2011		
Jefe de Control Interno (E):	DEYRA ALEJANDRA RAMIREZ LÓPEZ	Período evaluado: Julio a Octubre de 2017
		Fecha de elaboración: 10 de Noviembre de 2017.

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento al artículo 9 de la Ley 1474 de 2011 “Ley Anticorrupción”; presenta el Informe Pormenorizado de Control Interno del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES, correspondiente al período comprendido entre julio y octubre de 2017, de conformidad con la Estructura del Modelo Estándar de Control Interno-MECI.

Este informe se basa, en la gestión adelantada por la Entidad durante el período antes mencionado, relacionado con el Sistema de Control Interno, a través de los diferentes procesos y dependencias, y tomando como principal fuente de información lo reportado por las diferentes áreas del Icfes.

El presente informe se presenta en cuatro módulos así:

El primer módulo - Planeación y Gestión, incluye: talento humano, direccionamiento estratégico y administración del riesgo.

El segundo módulo – Evaluación y Seguimiento, contiene: la autoevaluación institucional, auditoría interna, sistema de gestión de la calidad y planes de mejoramiento.

El tercer módulo - Información y Comunicación, incluye: información y comunicación interna, información y comunicación externa y sistemas de información.

El cuarto módulo – Estado del Control Interno, contiene: Oportunidades de mejoramiento.

## 1. MÓDULO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

Este módulo agrupa parámetros de control que orientan al cumplimiento de misión, visión, objetivos institucionales, políticas y reglamentos, mediante el fortalecimiento de la cultura de control y prevención.

Así mismo, permite el desarrollo de la gestión a través del control de los procesos estratégicos, misionales, apoyo y de evaluación. Este módulo comprende tres componentes: Talento Humano, Direccionamiento Estratégico y Administración del Riesgo. A continuación, se presentan los principales avances respecto de éstos.

### 1.1. TALENTO HUMANO

#### Plan Estratégico de Talento Humano 2017 – 2019

La Subdirección de Talento Humano, adoptó el Plan de Estratégico del Talento Humano para la vigencia 2017 – 2019, el cual contiene los aspectos relacionados con el plan anual de vacantes, plan institucional de capacitación, plan de estímulos y, seguridad y salud en el trabajo, para los cuales estableció los respectivos programas a desarrollar durante la vigencia 2017.

En el marco de este período de julio a octubre de 2017, la Subdirección de Talento Humano, ha desarrollado las siguientes actividades, así:

### **Plan Anual de Vacantes**

#### 1. Vinculación

Durante este periodo se dio la vinculación de personas a diferentes niveles; en las vacantes de empleos de libre nombramiento y remoción, para once cargos así:

- 3 para Dirección General
- 2 para Dirección de Evaluación
- 5 para Dirección de Producción de Operaciones
- 1 para Secretaría General

#### 2. Vacantes

Así mismo, para el mismo periodo se cuenta con 12 vacantes de carrera administrativa desagregados así:

- 3 para Dirección General
- 1 para Dirección de Evaluación
- 5 para Dirección de Producción de Operaciones
- 1 para Dirección de Tecnología
- 2 para Secretaría General

Se actualizó la información con corte a 31 de octubre con relación a la Resolución Interno 630 de septiembre de 2017, respecto a la modificación de Manual de Funciones y Competencias Laborales de los empleados de la planta de personal de la entidad y se encuentra publicada en la página web del ICFES.

Se realizaron al corte de octubre, vinculaciones a 19 personas de diferentes cargos así:

- 1 Subdirector de área
- 1 Jefe de Oficina Asesora
- 1 Asesor
- 1 Profesionales Universitarios
- 4 Profesional Especializado
- 11 Pasantes

Se aprobó y publicó la Resolución Interna 702 del 13 de octubre de 2017, que establece la prueba piloto de aplicación del teletrabajo en el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación, que tendrá duración de un año contado a partir de la publicación.

Para este propósito, se cuenta con un equipo líder del proyecto conformado por: la Secretaria General, Subdirector Financiero y Contable, Subdirectora de Talento Humano, Subdirector de Desarrollo de Aplicaciones, Subdirector de Snformación y Jefe de la Oficina Asesora Jurídica.

### **Programa de Formación y Capacitación Integral**

Otras de las actividades del PETH son los programas de formación, los cuales están plasmados en el PIC - Plan Institucional de Capacitación, el cual facilita el desarrollo de

competencias, el mejoramiento de los procesos institucionales y el fortalecimiento de la capacidad laboral de los servidores a nivel individual y de equipo, para conseguir los resultados y metas establecidas en el Instituto.

En el marco del PIC, la Subdirección de Talento Humano, desarrolló procesos de formación y capacitación, dentro de los cuales se enumeran algunos de éstos:

TEMA DE CAPACITACIÓN	ENTIDAD CAPACITADORA	INTENSIDAD HORARIA
Marketing y Comunicación Digital	U. EAN	4 Horas
Redacción de Textos	U. EAN	8 Horas
Redacción de Textos de Investigación	U. EAN	8 Horas
Derechos Humanos	Def. del Pueblo	4 Horas
Evento Institucional	Colsubsidio	3 Horas
Mecanismos de Resolución de Conflictos	U. EAN	8 Horas
Presentaciones efectivas en idioma Ingles	U. EAN	8 Horas
Coaching Ejecutivo - Líderes		
Coaching Comité Convivencia Laboral		
Comunicación Asertiva	U. EAN	8 Horas
Toma de decisiones estratégicas	U. EAN	8 Horas
Relaciones interpersonales efectivas	U. EAN	4 Horas
Adaptación al cambio	U. EAN	3 Horas
Supervisión de contratos	U. EAN	4 Horas
Innovación y creatividad	U. EAN	6 Horas
Suite adobe CC6	U. EAN	16 Horas
Actualización Decreto 648 de 2017	F&C	4 Horas
Finanzas para no financieros-Directivos	U. EAN	4 Horas
Finanzas para no financieros-Profesionales U. EAN		4 Horas
Manejo de archivo y transparencia	AGN	4 Horas
Desarrollo territorial y nacional	U. EAN	2 Horas
Integración cultural	U. EAN	2 Horas
Python	U. EAN	8 Horas

Así mismo, y como estrategia para fomentar el bienestar de los funcionarios, el Icfes cuenta con convenio con el ICETEX para apoyar la formación formal de pregrado y posgrado, de los funcionarios.

Durante el periodo sujeto de este informe se adelantó el trámite de las solicitudes de Créditos Condonables ante el Fondo de Administración en Educación ICFES – ICETEX de:

- Carmen Cecilia Martínez.
- María Mercedes Corcho.
- José Gabriel Silva.

Por otro lado, en el marco de las estrategias de bienestar y calidad de vida laboral, la Subdirección de Talento Humano, dentro del Programa de Bienestar, desarrolló actividades y eventos relacionados con:

1. Team Building Colsubsidio
2. Evento Institucional Colsubsidio.

3. Torneo de Fútbol 5 en el Campin 5 en las modalidades de Rama Femenina y Rama masculina, con un total de 102 participantes y 8 premios entregados.
4. Curso de Yoga los días martes y miércoles de 12:00 a 1:30 con la participación de 13 asistentes.
5. Clases de música los jueves 4:00 – 6:00 con 7 asistentes.
6. Escuelas deportivas están participando 35 servidores con su grupo familiar para el Ciclo septiembre 2017, en los siguientes deportes: Natación, Taekwondo, patinaje, tenis de campo.
7. Programa de acondicionamiento físico en diferentes Sedes: con 49 participantes.
8. Caminata Ecológica correspondiente al II semestre de 2017, con un total de 128 personas inscritas en Orquídeas del Tequendama el 02 de septiembre.
9. Reconocimiento a nuestra gente: Rol Conductores
10. Seminario Pre Pensionados
11. Participación Juegos Función Pública
12. Celebración del día de la familia con socialización del evento y entrega de entradas, tiquetes para los almuerzos y refrigerios de mañana y tarde en Finkana más de 300 asistentes.
13. Vacaciones recreativas de receso escolar el 9 y 10 de octubre con más de 80 inscritos.
14. Taller de Manualidades de Halloween con 50 colaboradores inscritos.
15. Torneo interno de bolos mixto completando el cupo de 80 colaboradores inscritos.
16. Feria de bancos y cooperativas el 12 de septiembre de 2017, de 8:00 a.m. a 1:00 p.m., con campaña previa de expectativa solicitada a la Oficina de Comunicaciones.
17. Entrega boletas Halloween – Mundo Aventura.

### **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo**

En cumplimiento al Decreto 1072 de 2015, mediante Resolución No.0085 del 20 de diciembre de 2016, se estableció la Política General de Seguridad y Salud en el Trabajo y se adoptó el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo- SG-SST, para el ICFES.

Durante el periodo en mención se realizó:

1. Encuesta de salud riesgo biomecánico
2. Capacitación trabajo en equipo con apoyo ARL Liberty
3. Prevención riesgo psicosocial
4. COPASST
5. Brigadas de emergencia
6. Toma de tensión
7. Vacuna contra el tétano 2<sup>a</sup> dosis
8. Valoración nutricional, Toma de talla y peso, recomendaciones en nutrición.
9. Optometría: Se realizaron los exámenes periódicos ocupacionales.
10. Realización de mediciones ambientales. Confort térmico e Iluminación.
11. Realización de investigaciones de accidentes de trabajo ocurridas en mes de agosto, septiembre.
12. Realización de diagnósticos inicial según resolución 1111 de 2017.
13. Realización evaluación inicial según resolución 1111 de 2017.
14. Pausas activas
15. Estudio de puesto de trabajo a funcionario (riesgo psicosocial).
16. Capacitación riesgo químico – sustancias químicas – hoja de seguridad y tarjeta de

- emergencia, personal de servicios generales.
17. Entrega de folletos a personal visitantes
  18. Realización de inspecciones al botiquín de piso botiquín de los brigadistas.
  19. Realización de listas de funcionarios por piso con datos en caso de emergencia.
  20. Modificación de formato de inspección a botiquín, creación de formatos de informe de inspecciones y seguimiento a las inspecciones de botiquín.
  21. Realización de hojas de vida de los brigadistas.
  22. Realización de inspecciones a extintores.
  23. Inspecciones a los PPP- Servicios generales, personal de archivo y conductores.
  24. Actualización de teléfonos de emergencia, teléfonos de brigadistas.
  25. Inspección a los extintores y botiquín de los conductores.
  26. Planificación simulacro: realización de ficha de simulacro, realización de formatos evaluación de simulacro, reunión para organización con la administración del edificio con el fin de gestionar el apoyo de realización del simulacro.
  27. Reunión con la oficina de comunicaciones para realización de las piezas para preparación del simulacro.
  28. Gestión cotización de elementos de emergencia, EPP y ergonómicos- selección proveedor.
  29. Realización de cambios en formato matriz de peligros.
  30. Revisan del plan de emergencia y organización del documento según necesidad.
  31. Reunión y gestión de documentos con planeación para la gestión de la integración de los sistemas de Gestión. Realización de matriz de roles y responsabilidades. Matriz de normativa del SG-SST.
  32. Toma de muestras perfil lípido y glucosa en sangre.
  33. Exámenes periódicos ocupacionales.
  34. Preparación simulacro de evacuación.
  35. Realización simulacro de evacuación.
  36. Socialización plan de emergencias.

### **Evaluación del Desempeño - EDL**

Conforme a las normas externas e internas aplicables al ICFES, sobre la evaluación del desempeño laboral para los servidores públicos de carrera administrativa, en período de prueba, empleados de libre nombramiento y remoción, se concertaron los compromisos para la vigencia 2017, en el marco del Acuerdo 565 de 2016 de la Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC, para la vigencia 2017.

Respecto al Decreto 565 de 2016, por el cual se establece el Sistema tipo de Evaluación del Desempeño Laboral de los empleados públicos para el período 2017- 2018, el ICFES expidió las Resoluciones No. 86 de 2017, donde se adopta el sistema tipo de evaluación y la Resolución No. 87 de 2017, donde se conforma la comisión evaluadora.

Como resultado de la evaluación de los acuerdos de gestión vigencia 2016, se evaluaron 52 funcionarios de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

- 8 funcionarios con calificación Satisfactorio
- 44 Funcionarios con calificación Sobresaliente

## 1.2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

El Direccionamiento Estratégico del Instituto, comprende las directrices que orientan a la entidad y dan el rumbo necesario para el logro de las estrategias y propósitos que permiten el crecimiento y la sostenibilidad de la entidad a corto, mediano y largo plazo. El Instituto cuenta con una taxonomía estratégica en el que se alinea el eje estratégico y el eje operativo para el cumplimiento de sus metas. Para este periodo se ha tenido en cuenta:

### **El Plan Estratégico Institucional–PEI**

El ICFES cuenta con el Plan Estratégico Institucional–PEI, para el período 2016-2019, el cual está alineado con el Sector Educación y con el Plan de Desarrollo Nacional, éste se encuentra publicado en la página web de la Entidad y es el instrumento que traza la ruta de trabajo para el cuatrienio.

### **El Plan de Acción Institucional – PAI**

Para el año 2017, el ICFES estableció el Plan de Acción Institucional, el cual se publicó en el sitio web de conformidad con lo establecido en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011.

La Oficina Asesora de Planeación, reporta el porcentaje de cumplimiento del Plan de Acción Institucional durante el III trimestre, del 98.7%.

A continuación, se evidencian los avances que ha presentado la entidad para los meses de julio a octubre de 2017:

- Matriz de planes (Direccionamiento Estratégico): Con el fin de continuar con la alineación sectorial-institucional, y disminuir el número de reportes que se solicitaban a cada una de las áreas, se unificaron en una sola matriz los siguientes reportes:

Plan de Acción Institucional  
Plan Estratégico Institucional (Proyectos estratégicos)  
Plan Sectorial  
Indicadores DNP

- Revisión de proyectos estratégicos: Se revisaron las áreas del Instituto que solicitaron apoyo, las actividades de los proyectos estratégicos, así como sus componentes e indicadores.
- La Oficina Asesora de Planeación adelanta constante socialización del Direccionamiento Estratégico del Instituto. Una a través del seguimiento mensual con el Grupo Gestor de Planeación y Calidad y a través de la implementación de la Estrategia de comunicaciones.
- Análisis de Stakeholders o análisis de partes interesadas. Durante el 2017, la Oficina Asesora de Planeación socializó la metodología y se llevó a cabo el taller con diferentes áreas. Durante el período en mención, se hizo la categorización de los grupos de interés y se creó la matriz de necesidades y expectativas de los mismos. También se avanzó en la identificación de las partes interesadas, a través de talleres por las líneas



de negocio del Icfes: Pruebas de estado, Nuevos negocios e Investigaciones. El resultado de este ejercicio fue la identificación y ubicación de los stakeholders en la matriz de priorización poder/Interés.

En el marco de la política de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano, y con el apoyo del DAFP, se realizó una sensibilización al grupo gestor de planeación y calidad sobre el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano y las políticas del MIPG II que se deben fortalecer para alcanzar los objetivos institucionales, de sector y de Gobierno.

### **1.3. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

El ICFES, se encuentra integrando la gestión y la administración del riesgo. Como parte de la mejora a la metodología de riesgos, se actualizó, aprobó y socializó la política para la gestión de riesgos del sistema de gestión, para dar cumplimiento a los nuevos requisitos de las normas de gestión y de los lineamientos del DAFP.

## **2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

El módulo de evaluación y seguimiento agrupa los parámetros que aseguran la evaluación de los resultados de la gestión de la Entidad, así como la valoración de la efectividad de los controles establecidos para el buen uso de los recursos y de la información.

Este módulo comprende tres componentes: Autoevaluación Institucional, Auditoría Interna y Planes de Mejoramiento. A continuación, se presentan los principales avances respecto de éstos.

### **2.1. AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL**

La autoevaluación, permite recopilar, analizar y valorar la información sobre el desarrollo de las acciones y del resultado de los procesos de la entidad, con el fin de establecer fortalezas y oportunidades de mejoramiento. Durante el período en evaluación, el Icfes logró la actualización a la versión ISO 9001:2015 lo que permite concluir que el Sistema de Gestión de Calidad es adecuado, pertinente y eficaz y cumple con los requisitos de las normas implementadas. Actualmente el ICFES mide 93 indicadores, distribuidos así por tipo de proceso:

Estratégicos: 12, Misionales: 34, De apoyo: 40, Transversales: 7

Para efectos de éste informe se presenta la medición de 41 indicadores ya que la frecuencia de medición es mensual y trimestral.

Se observa que el SGC tuvo un desempeño global del 99,69%, clasificado como “sobresaliente”, esto debido a que todos los procesos tuvieron un desempeño mayor o igual al 90%.



A continuación, se muestra el indicador que tuvo un desempeño inferior al 100%:

Subproceso	Indicador	Datos promediados del periodo				
		Valor asociado	Meta mín.	Meta nom.	Meta máx.	% Cmpl.
F1. Servicios y Trámites	Satisfacción del Cliente	4,49	4.5	2	5	99,77%

Se concluye de este indicador que la percepción del cliente externo acerca de la satisfacción, es adecuada y cumple con sus expectativas.

## 2.2. AUDITORÍA INTERNA.

En lo corrido de la vigencia 2017, se han adelantado 9 auditorías y con el propósito de cumplir el Plan Anual de Auditorías se efectuó una modificación de auditorías aprobadas en el Comité de Institucional de Coordinación de Control Interno.

### Auditorías e Informes de Ley

De acuerdo con el programa anual de auditorías, la Oficina de Control Interno, durante el período julio a octubre de 2017, se llevaron a cabo entre otras, las siguientes auditorías y se emitieron los respectivos informes:

- Auditoría de seguimiento Austeridad del Gasto al tercer trimestre de 2017, en cumplimiento del Decreto 1737 de 1998, Decreto 984 de 2012, y Directiva Presidencial 01 de 2016, la cual fue realizada en el mes de octubre.
- Se realizó arqueo de Caja menor al cierre de octubre, sin ninguna observación.
- Informe de PQRS, realizado en octubre, el cual presenta dos acciones correctivas y a la fecha no se encuentra a la fecha publicado en la página web de la Entidad.
- Informe E-KOGUI, realizado en agosto sin observaciones.
- Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, II cuatrimestre, mayo a agosto de 2017, teniendo en cuenta los cinco componentes: 1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción. 2. Racionalización de Trámites. 3. Rendición de cuentas y Participación Ciudadana. 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información Pública. Evidenciando un cumplimiento adecuado de las actividades programadas.
- La Oficina de Control Interno en el programa de auditorías 2017 ejecutó en el marco de la estrategia: “Fortalecer la cultura del autocontrol, actividad respecto al Rol de la Oficina de Control Interno.

- Cierre de Informe de Acompañamiento al proceso de la prueba nivel técnico y tecnológico saber TyT. Agosto.
- Seguimiento a la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (Ley 1712 de 2014), corte septiembre de 2017.
- Apertura a la auditoría al modelo de seguridad y privacidad de la información, realizada en octubre.
- Apertura de auditoría proceso contractual, segundo semestre de 2017.
- Cierre de la auditoría al proceso contractual del primer semestre de 2017.
- Apertura de auditoría al proceso de Gestión Disciplinario.

#### **Comité Institucional de Coordinación de Control Interno – ICFES.**

El 19 de abril de 2017, fue expedido el Decreto 648 de 2017, el cual modifica, adiciona y suprime algunos artículos del Decreto 1083 de 2015 único del sector público.

Este comité se reglamentó de manera interna en el ICFES, mediante la Resolución 356 del 12 de junio de 2017 y se encuentra publicada en la página web.

- Se realizó Comité de fecha 13 de julio, donde se presentó la Resolución Interna No. 356 de 2017 para presentar el rol de la OCI y plan de auditoría.
- Se realizó Comité Virtual de fecha 10 de agosto, en cual se presentó la Política de Administración del Riesgo.
- Se realizó Comité de fecha 05 de octubre donde se presentación del programa anual de auditorías.
- Se realizó Comité de fecha 10 de octubre donde se presentación del programa anual de auditorías.

### **2.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

En lo relacionado con la Gestión de Calidad y las herramientas que aseguran su cumplimiento y mejora constante en la entidad, se desarrolló:

- Plan de Transición: Se ejecutaron el 100% de las acciones del Plan de Transición.
- Resultados de Auditoría Externa: actualización de la Certificación ISO 9001:2015 y seguimiento a la norma NTCGP 1000:2009.

Durante el mes de agosto el Icfes recibió la visita de ICONTEC, ente certificador externo y los resultados fueron muy satisfactorios, ya que se logró mantener el Certificado del Sistema

de Gestión de Calidad - SGC-, el seguimiento a la norma NTCGP 1000:2009 y la actualización de la ISO 9001:2015. Con este logro, se evidenció que los procesos del Icfes se gestionan con el compromiso de todos los servidores, para satisfacer las necesidades de las partes interesadas, teniendo como base la autoevaluación y la mejora continua.

Como resultado de este ejercicio de auditoría externa se identificaron diez oportunidades de mejora y están siendo tratadas por los líderes de subproceso involucrados.

- Por otro lado, el Icfes, se encuentra adelantando el proyecto de Integración: Se presentó al equipo SIG la propuesta de Roles y responsabilidad, adicionalmente, se elaboraron las matrices con cada requisito de los Sistema de Gestión (ISO 9001:2015, NTCGP1000:2009, ISO 27001:2013, OHSAS 18001:2007, Decreto 1072 de 2015 y Modelo de Referencia (MECI: 2005, MIPYG: 2017).
- Por otra parte, se elaboró la matriz de interrelación y se estableció los requisitos comunes, para lo cual se generó un plan de trabajo en el aplicativo de gestión Daruma, asignando responsables para la ejecución de las actividades establecidas en la etapa de Planeación de la Integración de Sistemas de Gestión.
- Matriz de características de productos o servicios: Se realizó un taller sobre identificación y tratamiento de producto no conforme, adicionalmente se normalizó el formato para el diligenciamiento de la información, lo que permite registrar la información de identificación y tratamiento de Producto no Conforme.
- Las diez (10) oportunidades de mejora generadas de Auditoría Externa: actualización de la Certificación ISO 9001:2015 y seguimiento a la norma NTCGP 1000:2009, están siendo tratadas por los líderes de subproceso involucrados, las cuales se encuentran registradas en el aplicativo DARUMA.

#### **2.4. PLANES DE MEJORAMIENTO**

El ICFES, a partir del 1 de junio de 2017, cuenta con el Aplicativo DARUMA, donde se registran y se lleva el seguimiento a las acciones correctivas y preventivas que generan los procesos como resultado de la evaluación y auditorías internas y externas que se realicen a los procesos.

En lo recorrido del año, el ICFES no ha sido objeto de auditoría por parte de la Contraloría General de la República. Además, a la fecha el ICFES no tiene acciones pendientes de cumplimiento en Plan de Mejoramiento.

### **3. EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

La Unidad de Atención al Ciudadano y la Oficina Asesora de Comunicaciones, desarrollan diferentes estrategias de comunicación corporativa, las cuales se implementaron bajo los lineamientos de acción de la Oficina y según las necesidades informativas y estratégicas

del Instituto, a través de las redes sociales, página web, solicitudes escritas y verbales para obtener información primaria.

### 3.1. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La información con el ciudadano es permanente, la Unidad de Atención al Ciudadano mantiene una comunicación continua con la ciudadanía, por otra parte, se realiza la encuesta de satisfacción al ciudadano, lo cual permite establecer acciones de mejora del servicio y atención al usuario.

La Unidad de Atención al Ciudadano, generó el informe de PQR's, correspondiente al III trimestre de 2017.

Mediante la encuesta de Servicio al Ciudadano se mide la satisfacción del nivel de servicio con PQR's.

A continuación, se presenta el cuadro resumen con el resultado de las encuestas de nivel de servicio, realizadas por los canales de atención al ciudadano y la calificación correspondiente al periodo de julio a septiembre de 2017:

Mes	Total encuestas de satisfacción realizadas	Calificación
Julio	11.174	4.58
Agosto	28.574	4.32
Septiembre	15.299	4.58

Así mismo, se presenta el total de PQRS recibidas durante el periodo evaluado, así:

Total de PQRS Recibidas		
Julio	Agosto	Septiembre
60.959	160.831	63.177

Posteriormente, se presenta el porcentaje de oportunidad de las comunicaciones escritas, así:

Porcentaje de oportunidad			
Comunicaciones escritas	Julio	Agosto	Septiembre
	99.98%	99.98%	100%

Así mismo, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y de su Decreto reglamentario 1081 de 2015, la Resolución 3564 de 2015, el ICFES mantiene actualizados los contenidos de la página web institucional, acorde con los parámetros dados para tal fin, lo que permite que el ciudadano y los grupos de interés, se mantengan informados y puedan consultar la información según sus necesidades.

De acuerdo con las necesidades informativas, mensualmente los canales internos de comunicación fueron actualizados con temas relacionados en bienestar, capacitación,

calidad, planeación, tecnología y misionales como desarrollo de pruebas y talleres de divulgación.

Como parte de la gestión de Mercadeo y comunicaciones internas, la Oficina Asesora de Comunicaciones, realizó las siguientes actividades:

#### **Dirección de Tecnología**

- Súper I: Concurso de las Buenas Prácticas de Seguridad de la información. Este duró un mes en divulgación, el cual se apoyó con diferentes piezas digitales hasta la premiación que fue el 22 de septiembre. Se realizaron 10 piezas digitales y un video con el balance de la jornada de premiación.
- PIR: Divulgación del proyecto de interoperabilidad del Icfes con 3 videos.
- Cambio de clave: socialización de esta acción a todos los colaboradores con cinco piezas digitales.

#### **Oficina Asesora de Planeación**

- Taxonomía y Direccionamiento Estratégico: para este tema se desarrolló una estrategia de comunicación para que los colaboradores fortalecieran sus conocimientos sobre la entidad. Para ello se grabaron, editaron y publicaron 4 videos, se diseñaron y emitieron 3 e-card en formato gif y 3 e-cards.
- Revista Enlace: es la revista en la cual se cuenta a los servidores los avances tanto en el Sistema de Gestión de Calidad como en otros sistemas y el Direccionamiento Estratégico, para este producto se hizo corrección de estilo, diseño y publicación de la Revista el 6 de octubre, además se diseñaron 4 piezas para la divulgación de la misma.
- Auditoría Externa: del 4 al 15 de agosto se realizó una campaña de divulgación sobre los diferentes temas misionales y de calidad de la entidad, para apoyar el proceso de recertificación por parte de ICONTEC. Se diseñaron y publicaron 7 piezas de comunicación y un video de balance con la auditora.
- Rendición de cuentas: la Oficina Asesora de Comunicaciones diseñó el formato y el libreto de esta Audiencia Pública, que permitió presentar la gestión del 2016 a la ciudadanía. Así mismo, se elaboraron y publicaron 3 piezas para su divulgación.
- Encuesta FURAG: se diseñaron y publicaron dos piezas para la divulgación de esta encuesta enviada por la Función Pública para evaluar la gestión de la entidad, a algunos colaboradores.

#### **Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales**

- Manipulación de las impresoras: se realizó la divulgación de los peligros que con lleva la manipulación de estos aparatos electrónicos desde 4 de agosto y se apoyó con 4 piezas digitales.
- Residuos especiales: se realizó una campaña para que los funcionarios aprendieran sobre la recolección de residuos especiales y se apoyó con 7 piezas digitales.

- Lúmina: campaña de comunicaciones para que los colaboradores trajeran las bombillas que ya no usaban en casa y tuvieran un correcto depósito. Se diseñaron y publicaron 5 piezas digitales.
- Tu Mug: con el fin de apoyar la campaña de esta área en la disminución de vasos y mezcladores plásticos, la oficina apoyó con el diseño de una campaña de comunicaciones durante el mes de agosto y 8 piezas.

### **Subdirección de Talento Humano**

- Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo: en agosto se desarrolló la semana de seguridad y salud en el trabajo, con diferentes actividades divulgadas a través de 7 piezas de comunicación. Así mismo, se diseñaron 6 piezas para dar a conocer tips de seguridad y Salud en el Trabajo
- Plan de emergencias del Icfes: se diseñó y ejecutó una estrategia de comunicaciones para la divulgación y socialización de este plan, apoyado con 10 piezas de comunicaciones.
- Simulacro de Evacuación Distrital: se apoyó la divulgación de esta información con el diseño de 7 piezas digitales.
- Piezas adicionales: se diseñaron piezas solicitadas por el área en los siguientes temas: Día de la familia, campaña feria de crédito, capacitaciones, 5 piezas para la encuesta de clima organizacional y caminata de final de año.

### **Comunicaciones**

- Boletín Tiempo de Saber: Tiempo de Saber es un informativo semanal de las distintas noticias del sector educativo y de temas de actualidad, a través de la herramienta del correo electrónico institucional de Gmail, se hace la divulgación del boletín.

En las diferentes secciones (Entérate, Noti Icfes, Más Saber, Nuestros Sistemas, Conexión Icfes y La Cartelera) se informa a todos los colaboradores del Icfes de una manera más dinámica. Además, todas las versiones se comparten en la red social Google + en la cuenta Familia Icfes.

- Saber 3°, 5° y 9°: se socializaron tips de estas pruebas con los colaboradores para sus hijos y/o familiares, apoyada con 4 piezas de comunicación.
- LLECE: se realizó la organización del evento y 6 piezas de divulgación de este con los colaboradores
- Batalla de Boyacá: diseño y publicación de fondo de pantalla
- Día de la raza: diseño y publicación de fondo de pantalla

Durante estos meses se proyectaron y enviaron medios de comunicación nacionales y regionales 63 boletines de prensa. 12 en el mes de julio, referentes a los talleres de divulgación, a resultados de la convocatoria de investigación y a Saber 11°. En agosto fueron 20 boletines que hicieron mención a la nueva convocatoria de investigación del Icfes, a SaberPro y TyT, talleres de divulgación y a la publicación del Saber en Breve. En septiembre fueron 22 boletines con resultados de Saber Pro y TyT, Saber en Breve y el Seminario Internacional de Investigación. Finalmente, en octubre se elaboraron 9 boletines de prensa sobre pruebas internacionales, concurso policía, modelo de evaluación primera infancia, el seminario de investigación, entre otros.

En lo que a impacto positivo o negativo se registra, se evidencia que la información que los medios de comunicación emiten sobre el Icfes es informativa y neutral, es decir, el número de noticias negativas es mínimo y las positivas corresponden al impacto que desde la estrategia de comunicación se viene trabajando.

Con relación a los temas del Icfes con mayor cobertura de los medios de comunicación son: Saber 11°, Saber 3°, 5° y 9° y Saber Pro.

Los medios que más cobertura dan a la información emitida por el Icfes son: El Tiempo, RCN Radio, El Diario del Sur y la Patria

Desde el área de Mercadeo se apoya la divulgación institucional y promoción de la marca desde las diferentes áreas, en el mes de **julio** del año 2017 se apoyaron las siguientes actividades para la ejecución de las políticas públicas, programas proyectos, estrategias y acciones del Instituto:

- Coordinación de charlas 01 nuevo proyecto de Servicio PIR:
- Coordinación de Talleres Saber Pro
- Coordinación de Talleres 359
- Coordinación de charlas 02 nuevo proyecto de Servicio PIR
- Coordinación de streaming INSOR pruebas Saber 11°
- Coordinación de XXXVIII Reunión de Coordinadores Nacionales de Bogotá – Evento internacional.
- Coordinación de evento Socialización Pruebas Internacionales.
- Coordinación evento Rendición de cuentas
- Coordinación participación feria Expo-Estudiante Nacional 2017

## Redes sociales

El presente informe evidencia la gestión realizada por el área de Comunicación Digital de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo durante cuatrimestres de julio a octubre de 2017.

En las siguientes tablas se encuentra el consolidado mes a mes de las diversas redes sociales con las que cuenta la Entidad:

### 1.1 Tabla 1: red social Twitter



TWITTER								
Mes	Seguidores	Nuevos	Impresiones	Clics en enlace	Rts.	Favs.	Rpts.	Tuits
Julio	38.517	113	233.137	694	596	635	85	258
Agosto	39.307	790	521.768	1.636	1.153	1.459	400	432
Septiembre	39.454	147	341.050	558	653	919	107	412
Octubre	39.656	202	348.170	590	631	801	137	555
<b>Total</b>	<b>39.656</b>	<b>1.252</b>	<b>1.444.125</b>	<b>3.478</b>	<b>3.033</b>	<b>3.814</b>	<b>729</b>	<b>1.657</b>

1.2 Tabla 2: red social Facebook

FACEBOOK								
Mes	Fans	Nuevos	Alcance	Comments	Likes	Share	Publicaciones	Video/clics
Julio	153.961	1.409	10.682.270	750	3.152	1.883	43	211
Agosto	157.587	3.626	5.319.454	2.505	9.046	4.278	55	3.478
Septiembre	167.451	9.864	13.053.031	355	3.036	2.037	46	1.681
Octubre	167.898	447	479.694	287	2.217	1.302	50	508
<b>Total</b>	<b>167.898</b>	<b>15.346</b>	<b>29.534.449</b>	<b>3.897</b>	<b>17.451</b>	<b>9.500</b>	<b>194</b>	<b>5.878</b>

1.3 Tabla 3: red social Instagram

INSTAGRAM							
Mes	Seguidores	Nuevos	Impresiones	Alcance	Visitas al perfil	Publicaciones	Interacciones
Julio	1.787	111	17.265	12.926	581	23	603
Agosto	2.230	443	40.951	30.777	5.735	28	1.845
Septiembre	2.426	196	17.957	13.300	1.191	18	475
Octubre	2.512	89	21.077	16.788	795	22	477
<b>Total</b>	<b>2.512</b>	<b>739</b>	<b>97.250</b>	<b>73.791</b>	<b>8.302</b>	<b>91</b>	<b>3.400</b>

1.4 Tabla 4: red social LinkedIn

LINKEDIN					
Mes	Seguidores	Nuevos	Impresiones	Interacciones	Publicaciones
Julio	3.509	12	7.746	114	26

<b>Agosto</b>	3.540	31	7.472	135	21
<b>Septiembre</b>	3.561	21	5.091	74	15
<b>Octubre</b>	3.595	34	5.523	51	16
<b>Total</b>	<b>3.595</b>	<b>3.607</b>	<b>25.832</b>	<b>374</b>	<b>78</b>

1.5 Tabla 5: red social YouTube

YOUTUBE							
Mes	Suscriptores	Nuevos	Me gusta	No me gusta	Duración media de reproducciones	Videos publicados	Vistas
<b>Julio</b>	5.428	165	136	15	2:01	12	610
<b>Agosto</b>	6.251	823	869	95	2:01	9	4.602
<b>Septiembre</b>	7.520	1.269	1.913	245	1:34	17	7.522
<b>Octubre</b>	7.560	40	156	14	2:15	17	2.526
<b>Total</b>	<b>7.560</b>	<b>2.297</b>	<b>3.074</b>	<b>369</b>	<b>1:81</b>	<b>55</b>	<b>15.260</b>

**NOTA:** El total de las publicaciones en las diferentes redes sociales se pueden conocer ingresando a los perfiles así:

**Twitter:** <https://twitter.com/ICFEScol>

**Facebook:** <https://www.facebook.com/icfescol/?ref=bookmarks>

### 3.2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

La Entidad cuenta con un alto componente de recursos tecnológicos para el desarrollo de sus operaciones de negocio, destacando el sistema de información para la aplicación de las pruebas saber, dando cumplimiento a su objeto misional de evaluar la educación del País.

Durante el período en evaluación (julio a octubre), el ICFES, dio continuidad a la implementación en ambiente de producción del aplicativo DARUMA, para el soporte del Sistema Integrado de Gestión, el cual reemplazó al sistema SIGO. Dando continuidad a las actividades para la implementación del nuevo aplicativo del Sistema Gestión de Calidad – SGC, se han desarrollado las siguientes actividades:

- Capacitaciones a gestores de planeación y calidad en los módulos del aplicativo.
- Instructivos de ayuda para el manejo de la herramienta
- Acompañamiento permanente en el manejo de la herramienta según el rol o permiso definidos.
- Se reportaron a soporte técnico novedades de los módulos indicadores, planes, documentos, auditorías, Incidentes, portal, Accidentes.

- Inicio de las actividades definidas para la actualización de la herramienta.

Logró en materia de Gobierno en Línea-GEL el Icfes: Emitir en lo referente a la seguridad y privacidad de la información, la Resolución 887 de diciembre de 2016, por la cual se adopta el sistema de gestión de seguridad de la información del ICFES - SGSI.

Para mejorar la flexibilidad de infraestructura y simplificar el proceso de migración a la nube, el ICFES decidió alojar los servicios de examen múltiple y calificación en Amazon Elastic Compute Cloud (Amazon EC2) y Amazon Simple Storage Service (Amazon S3).

De acuerdo a Circular Interna 010 del 3 de mayo de 2017. Se informó la entrada en vigencia del ERP-Oracle, para la administración de recursos organizacional y financiero, sin embargo, el sistema de información ERP, se encuentra en paralelo con el sistema de información actual "SEVEN".

La Entidad cuenta con el sistema de Gestión Documental ORFEO, para la gestión de la correspondencia interna y externa de la entidad.

#### **4. ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.**

El Sistema de Control Interno-SCI del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES, se encuentra debidamente establecido y adecuado a la organización, permitiendo el desarrollo de las actividades propias del negocio y la mejora continua de los procesos, lo cual contribuye con el logro de la misión y sus objetivos institucionales.

El SCI, se desarrolla bajo los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión, lo cual permite el fortalecimiento y mantenimiento del Sistema en todos los niveles de la organización.

##### **4.1. OPORTUNIDADES DE MEJORA.**

Continuar desarrollando el plan de acción cuyo objetivo es la alineación de los procesos con la norma NTC ISO 9001-2015, Norma NTC ISO 31000 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – versión 2.

Culminar las acciones que permitan dar cumplimiento a las oportunidades de mejora producto de la Auditoría Externa por parte de ICONTEC.

De acuerdo con la implementación en ambiente de producción de las licencias de uso a perpetuidad del software ERP–Oracle, se recomienda que ésta sea una plataforma única de registros e información.

Firmado.

**DEYRA ALEJANDRA LOPEZ RAMIREZ**

Jefe Oficina de Control Interno (E)

Noviembre de 2017