



202130001193



La educación
es de todos

Mineducación

Radicado No: 202130001193
Fecha Radicación: 2021/09/20

COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: **Dra. MÓNICA OSPINA LONDOÑO**
Directora General

ALBA LILIANA ABRIL DAZA
Jefe Unidad de Atención al Ciudadano

COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO

DE: **ADRIANA BELLO CORTÉS**
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: *Informe de Seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del primer semestre de 2021.*

Respetados doctores,

En el marco del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, a la Oficina de Control Interno le compete vigilar que la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que reciben las entidades públicas, se presten de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. A continuación, se remite para su lectura el informe de seguimiento al trámite de PQRS recibidas por el ICFES en el primer semestre de 2021.

INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL PRIMER SEMESTRE DE 2021

OBJETIVO

Realizar revisión a la gestión del ICFES en el primer semestre de 2021, con relación a la atención prestada a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, presentadas por los ciudadanos y entidades, y de esta manera validar los estándares mínimos exigidos para cumplir con una adecuada gestión en la atención al ciudadano, de acuerdo con la normatividad establecida.



202130001193

La educación
es de todos

Mineducación

ALCANCE

Se realizó revisión de la información de atención de PQRS correspondiente al primer semestre de 2021. Se analizó la información de PQRS disponible en los diversos canales de comunicación que dispone el Instituto, considerando las condiciones de oportunidad, completitud y respuesta de fondo de una muestra representativa de las PQRS radicadas en dicho periodo.

METODOLOGÍA

Durante el desarrollo del seguimiento se utilizaron los siguientes mecanismos para el análisis de información:

- Se obtuvo la información de atención de PQRS del Instituto durante el primer semestre de 2021, se tomó una muestra representativa de radicados de peticiones y se analizó el trámite de respuesta, la calidad y completitud de la misma, así como la oportunidad de entrega.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

1) ANALISIS DE LA PQRS TRAMITADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2021

Una vez solicitada a la Unidad de Atención al Usuario del Instituto la información sobre el número de PQRS recibidas y tramitadas en el periodo, se obtuvo la siguiente información:

PQRS RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE DE 2021	
COMUNICACIONES ESCRITAS	86.939
CANAL TELEFÓNICO	681.800
CANAL ELECTRÓNICO	701.462
CANAL VENTANILLA (PRESENCIAL)	2.288
TOTAL	1.472.489

Fuente: Elaboración propia

En relación con las pqs recibidas por el canal telefónico se observa:

Detalle del ingreso de llamadas telefónicas a la Entidad

I Semestre año 2021	IVR	Línea PBX	Llamada virtual	Total Transacciones
ENERO	139.593	1.012	1.457	142.062
FEBRERO	95.083	47	826	95.956
MARZO	158.792	1	2.054	160.847
ABRIL	50.484	66	452	51.002
MAYO	123.216	409	2.482	126.107
JUNIO	103.530	20	2.276	105.826
TOTAL	670.698	1.555	9.547	681.800
Atendidas por el IVR (audio respuesta)	291.241	0	0	291.241
ABANDONADAS	202.845	266	27	203.138
Atendidas por un asesor	176.612	1.289	9.520	187.421



202130001193

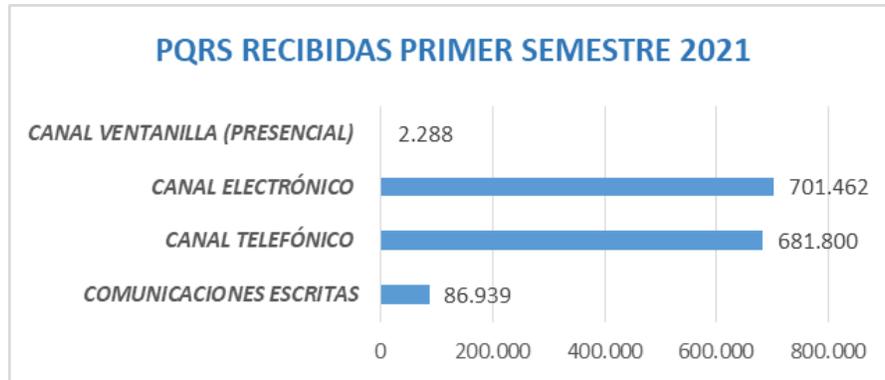


La educación es de todos

Mineducación

Fuente: Información suministrada por la UAC

A continuación, se detalla la distribución de las PQRs de acuerdo al canal por el cual fueron recibidas, observando que el 46.3% corresponden al canal telefónico, el 5.9% a comunicaciones escritas, 47.6% canal electrónico y un 0.2% al canal presencial.



Fuente: Elaboración propia

Para el análisis realizado, la Oficina de Control Interno tomó una muestra aleatoria de **482** PQRs con los siguientes criterios de análisis:

Tipo de Solicitud	Comunicaciones Escritas	Canal Telefónico	Chat	Chatbot	Correos solicitud información	Correo Contacto maestro
Población	86.939	681.800	39.849	631.207	30.276	130
Error Muestral (E)	5%	5%	5%	5%	5%	5%
Proporción de Éxito (P)	10%	3%	24%	3%	3%	3%
Nivel de Confianza	90%	90%	90%	95%	90%	95%
Muestra	97	31	196	45	31	82

Cálculo de P:

- *Comunicaciones escritas: En el informe del PQRs del primer semestre de 2020 se analizaron 126 solicitudes, de éstas 12 tuvieron observación.*
- *Chat: En el informe del PQRs del primer semestre de 2020, se analizaron 114 solicitudes, de éstas 27 tuvieron observación.*
- *Canal Telefónico: En el informe del PQRs del primer semestre de 2020, se analizaron 31 solicitudes, de éstas solo 1 tuvo observación.*
- *Contacto Maestro: En el informe del PQRs del primer semestre de 2020, se analizaron 31 solicitudes, de éstas 12 tuvieron observación*
- *Las entradas por correo y chat bot no tuvieron observaciones, por lo que para el cálculo de la muestra se estima solo un 3%.*



202130001193



La educación es de todos

Mineducación

Las PQRS analizadas como muestra corresponden a los siguientes radicados:

20212100731672	20212100009872	7429013	7429938	7431517	7432486	8590558
202120001047	20212100615972	7429024	7429991	7431543	7432519	8950011
20212100593192	20212100102382	7429026	7430016	7431549	7432529	7768916
202120011095	20212100200332	7429039	7430024	7431559	7433012	8301267
202120011659	20212100728062	7429104	7430047	7431612	7433023	8270524
20212100457812	202120001930	7429110	7430061	7431634	7433038	8582360
20212100393742	20212100786132	7429113	7430066	7431674	7433044	7469701
20212100373872	20212100331942	7429151	7430084	7431686	7433049	8941725
202120006821	20212100671242	7429156	7430183	7431687	7433080	8832241
20212100367712	202120006847	7429161	7430184	7431716	7433099	8813207
20212100400552	202120007956	7429190	7430209	7431732	7433110	8594918
20212100628252	20212100659442	7429194	7430275	7431749	7433120	7508607
20212100295282	20212100011342	7429195	7430280	7431778	7433135	542750
20212100714672	20212100489122	7429211	7430282	7431779	7433138	555138
20212100178802	20212100330882	7429214	7430308	7431790	7433145	664800
20212100529342	20212100759252	7429235	7430315	7431792	7433174	556622
20212100372182	20212100081042	7429240	7430316	7431796	7433191	585147
20212100731552	20212100610192	7429280	7430326	7431816	7433248	627364
20212100701112	20212100713822	7429316	7430340	7431818	7433259	586372
20212100268192	20212100122782	7429334	7430349	7431865	7433260	546705
20212100576092	20212100296212	7429342	7430359	7431891	7433287	604894
20212100414752	202120002915	7429382	7430368	7431904	7433312	679168
20212100584652	20212100563172	7429388	7430379	7431913	7433329	575494
202120004521	20212100227752	7429401	7430380	7431920	7433369	582441
20212100074972	20212100725942	7429410	7430392	7431938	7433374	571330
20212100114022	20212100112152	7429417	7430425	7431951	7433463	596693
20212100174492	202120009661	7429460	7430426	7431968	7433516	575460
20212100738832	20212100384042	7429467	7430446	7432009	7433538	671969
20212100086702	20212100313052	7429470	7430449	7432043	7433586	639171
20212100521192	20212100112272	7429500	7431050	7432105	7433599	599308
20212100787562	20212100447362	7429516	7431051	7432124	7433635	578410
20212100126062	20212100083452	7429517	7431057	7432167	7433637	545556
20212100377252	20212100611572	7429529	7431064	7432186	7433665	547567
202120009268	20212100692472	7429560	7431068	7432187	7533500	576323
20212100019072	202120007018	7429571	7431142	7432218	8606931	638777



202130001193



La educación es de todos

Mineducación

20212100666322	20212100692372	7429583	7431149	7432238	8288603	667666
20212100619072	20212100059382	7429626	7431178	7432245	7448470	564732
20212100268422	20212100694732	7429670	7431230	7432252	8959075	663293
20212100146972	20212100006072	7429671	7431245	7432281	7650902	542944
20212100317172	20212100112562	7429687	7431261	7432289	7770565	540497
20212100018672	202120000094	7429694	7431296	7432293	7511363	675515
20212100466372	20212100363792	7429696	7431297	7432299	8958880	659318
202120000366	20212100731892	7429742	7431312	7432303	8471824	610816
20212100211692	20212100292152	7429743	7431336	7432325	7439508	7490060
20212100703162	20212100538822	7429760	7431367	7432347	8529666	7493673
20212100014122	7428908	7429836	7431383	7432356	7751442	7491406
20212100603642	7428955	7429847	7431385	7432357	8836556	8964603
20212100068052	7428962	7429882	7431410	7432369	8947842	7555332
20212100723062	7428964	7429884	7431456	7432396	8270877	8457422
20212100220432	7428977	7429889	7431462	7432443	8528127	7506391
20212100616562	7428978	7429924	7431503	7432469	8958417	8326087
20212100739722	7428998	7429927	7431516	7432484	8848889	8950239
8529650	7490751	8607753	8482646	8950248	7490383	8529621
7494652	7490588	7493718	7491107	8607739	7550363	8848225
8326138	8326073	8604674	7494324	8938652	7493487	7494234
7513711	7493611	8608360	7491395	7490677	7494686	8607763
7491317	7494477	7492974	7490097	7491143	7491564	7490062
7493649	7494473	7491181	7494642	8315996	7490124	7758893
7494703	7490552	7494350	8457379	7490797	7494578	7494460
7550353	8830903	7506482	7492919	7506472	7492985	1539442
8938638	7494468	7494633	7494710	8815092	7433334	1809856
7550526	8326118	7491492	7768888	7491335	8607774	1756675
7490078	7491557	8315985	8601388	8482654	7490544	1546956
1658508	1799047	1907472	1948045	2167964	1691770	1760862
1735256	1929597	1928308	2147781	1704393	1690575	1767540
1747714	1878249	2093366	2160863	1609826	1750154	1769068
1885425	1993670	2037180	2200464	1838771	1927922	1818037
1873940	2031803	1989222	2214334	2106570	2222337	1643933
				1947800	2192474	1704906
				2107971	2227830	1855143



202130001193



La educación
es de todos

Mineducación

Para los 482 casos analizados, se verificaron las características sobre el tipo de PQRS a que corresponde, fecha de entrada, fecha de salida de la respuesta emitida, medio de respuesta y si se cumplió con el término legal establecido para su atención. De igual manera, se evaluó la calidad de la respuesta (correo electrónico, correo local, respuesta telefónica) y si cumplió con el término legal de acuerdo al tipo de PQRS aplicable.

Se identificaron varios casos que ameritan revisión e implementación de medidas de ajuste para optimizar la gestión de las PQRS en el Instituto. Los casos señalados son los siguientes:

1.1. Peticiones respondidas por fuera del término legal:

- ↓ Radicado N° 202120002915 del 10 de junio de 2021: La respuesta suministrada estuvo por fuera del término legal establecido para el derecho de petición de documentos, conforme al Decreto Legislativo 491 de 2020, artículo 5° inciso segundo que preceptúa: "*Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción*". Lo anterior se evidencia en la respuesta de fondo suministrada al peticionario mediante radicado No. 202110018636 del 07 de julio de 2021, que excedió en un (1) día el término legal.
- ↓ Radicado N° 20212100009872 del 6 de enero de 2021: La respuesta suministrada estuvo por fuera del término legal establecido en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015 que señala: "*Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito...*", dado que se dio traslado bajo el radicado N° 20212100347971 del 19 de febrero de 2021, es decir a los 31 días.

Se solicita a la Unidad de Atención al Ciudadano de forma prioritaria explicar el motivo y lo acontecido con cada uno de los radicados en mención.

1.2. Peticiones cuya respuesta no se realizó de forma completa:

- ↓ Los radicados N° 20212100731672 del 27 de mayo de 2021; 202120009268 del 23 de junio de 2021; 20212100447362 del 25 de marzo de 2021. Para los comunicados relacionados se encontró que el contenido de la respuesta NO es completo y que se respondió de forma parcial a lo solicitado por los peticionarios.

Se solicita a la Unidad de Atención al Ciudadano de forma prioritaria explicar el motivo y lo acontecido con cada uno de los radicados en mención.

1.3. Observaciones al Chat

- ↓ Los chats con radicados N° 7429382, 7429742, 7430425, 7433038, 7432289, 7432357, 7432238 y 7432325, no fueron respondidos en su totalidad a los peticionarios, se observa que se solicitó información adicional que no tuvo contestación.



202130001193



La educación
es de todos

Mineducación

- ↓ Del total de la muestra auditada (196 comunicaciones de chat) se encontró que 7 comunicaciones no tuvieron interacción con el ciudadano, en la mayoría de los mencionados casos, se especifica en el asunto; Chat de prueba Interacción caída, sin evidenciarse si la comunicación se cortó por parte del ciudadano o por fallos o caídas del canal. Los números de las comunicaciones son: 7428908, 7431503, 7430308, 7431716, 7433044, 7306073, 7429696.

1.4. Observaciones al Canal Contacto Maestro:

- ↓ No se evidencia respuesta a los radicados N°7506391, 8830903, 8326087, 8604674, 8950239, 8326073, 8326118, 8607763, 7758893.
- ↓ El radicado N° 7494578 del 2 de febrero de 2021, el peticionario lo remite a la CNSC, sin embargo no se observa que la solicitud se haya transferido a la entidad correspondiente.

Dado lo anterior se solicita a la Unidad de Atención al Ciudadano de forma prioritaria explicar el motivo y lo acontecido con cada uno de los radicados en mención.

- ↓ Los radicados N° 7490060, 7493649, 7490588, 7492919, 7490552, 7491492, 8607739, 7491564, 7493611, 8607753, 8601388, 7493487, 8607774, los cuales se encuentran relacionados en la base de datos entregada por la UAC como **Contacto Maestro**, corresponden al canal **CHAT**.
- ↓ Del total de la muestra auditada (82 correos electrónicos) se encontró que 22 comunicaciones, es decir el 27% de la muestra, corresponden a correos electrónicos con publicidad o correos electrónicos informativos en los cuales no se realizan solicitudes, motivo por el cual no es claro por qué se les asigna un número de radicado y se integran en las cuentas de PQRS del periodo evaluado. Los radicados corresponden a los números: 7491317, 8608360, 8315985, 7491335, 7490124, 8848225, 7492974, 8482646, 7490677, 8482654, 7490078, 8815092, 7493718, 8950248, 7491406, 7491557, 7490062, 8964603, 7494652, 8938638, 7494477, 7491395.

1.5. Denuncias recibidas sobre posibles actos de corrupción o presuntos delitos:

Durante el primer semestre de 2021 se recibieron en el Instituto dos (2) denuncias sobre posibles delitos o actos de corrupción, de acuerdo con lo informado por la Oficina Asesora Jurídica, en los cuales se observa lo siguiente:

- I. Radicado N° 20212100014882 del 07 de enero de 2021, Denunciante correo electrónico veeduriaciudadananticorruccion@gmail.com: *"Buenas tardes se adjunta personas que tenían el examen para 13 y 14 de Diciembre del 2020 dejando en desventaja a quienes lo presentaron el 6 y 7 de Noviembre... además teniendo en cuenta que el icfes es un instituto que esta en contra del fraude y sustracción del material, se espera se tome medidas con esas personas que incurren y hacen parte de la corrupción de este país que lucha por salir adelante... se adjunta pantallazos además de pantallazos de que ya se había informado preciamente al icfes a través de su cuenta de instagram @icfescol, al final esta, además se adjuntara el cuadernillo que se filtro y que fue resuelto".* Mediante radicado N° 20211100064771 del 17 de enero de 2021, se generó respuesta de acuerdo con los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020.

- ✓ No se tienen observaciones al respecto.



202130001193



La educación
es de todos

Mineducación

- II. Radicado N° 20212100106702 del 22 de enero de 2021, el peticionario expone: “Buenas tardes, denunció fraude en aplicación examen saber 11 cal a 2020, ya que mi hijo informa haber obtenido un archivo por un grupo de facebook en el cual se obtenían las respuestas del examen, exijo se haga una averiguación sobre dichas pruebas. ...” Mediante Radicado N° 20211100331561 del 17 de febrero de 2021, se da respuesta al ciudadano de acuerdo con los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020.

✓ No se tienen observaciones al respecto.

2) RECOMENDACIONES:

- Teniendo en cuenta las situaciones anteriormente expuestas es importante que la Unidad de Atención al Ciudadano revise, cada una de las peticiones que fueron resueltas fuera de término legal y el motivo que originó la situación, informado a esta Oficina el trámite realizado.
- Es importante que se realice una revisión de fondo de las peticiones que no fueron respondidas o que fueron respondidas de forma incompleta, por medio de todos los canales, verificando que se genere una respuesta acorde con lo solicitado en cada caso en específico y además determinar controles que garanticen respuestas de fondo a los ciudadanos.
- Se recomienda revisar de forma prioritaria el canal: **Contacto Maestro**, teniendo en cuenta que se observó gran cantidad de inconsistencias, tanto en las cifras que se manejan en éste y en la falta de respuesta a los solicitantes que realizan peticiones por dicho canal.

Finalmente, es procedente que los resultados del presente seguimiento se socialicen con los responsables del tema evaluado y conjuntamente se adopten las mejoras necesarias, conforme al procedimiento de Gestión de Planes de Mejoramiento DES -PR007.

Cordialmente,

ADRIANA BELLO CORTÉS
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Andrea Durán Lizcano

Revisó: Adriana Bello Cortes

Aprobó: Adriana Bello Cortes