



Radicado No. 20191300049803

14-08-2019

Página 1 de 15



La educación  
es de todos

Mineducación

## COMUNICACIÓN INTERNA

**PARA:** Dra. MARÍA FIGUEROA CAHNSPEYER  
Directora General

Dra. 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 2019.*

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 2019.

### INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL PRIMER SEMESTRE DE 2019

#### OBJETIVO

Realizar revisión a la gestión del ICFES en el primer semestre de 2019, 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.

#### ALCANCE

Se realizó revisión de la información de atención de PQRS correspondiente al primer semestre de 2019. 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.

Se verificó el trámite dado por el Instituto a las oportunidades de mejora generadas en el informe anterior sobre la misma materia, elaborado por la Oficina de Control Interno.



Radicado No. 20191300049803

14-08-2019

Página 2 de 15



La educación es de todos

Mineducación

## 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 2019, 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.
- Se realizó seguimiento a las oportunidades de mejora identificadas en el último informe sobre la misma materia de la entidad, radicado con el número 20191300015163 del 8 de marzo de 2019, en el cual se hizo seguimiento a la gestión de PQRS del segundo semestre de 2018.

## RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

### 1) ANALISIS DE LA PQRS TRAMITADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2019

Una vez solicitada a la Unidad de Atención al Usuario del Instituto la información sobre el número de PQRS recibidas y tramitadas en el primer semestre de 2019, se obtuvo la siguiente información:

PQRS RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE DE 2019	
COMUNICACIONES ESCRITAS	50.885
CANAL TELEFÓNICO	237.005
CANAL ELECTRÓNICO	19.266
CANAL VENTANILLA (PRESENCIAL)	5.360
<b>TOTAL</b>	<b>312.516</b>

Fuente: Elaboración propia

- Se observa que el Instituto, en el primer semestre de 2019, recibió un total de 312.516 PQRS. Es importante precisar que, adicionalmente se registran en el canal telefónico **226.232** entradas "IVR", es decir, comunicaciones que fueron atendidas por el conmutador o a través de los sistemas de respuesta directa, sin que pasaran a la atención de un operador y **25.668** consultas de ciudadanos por medio del Sistema de pregunta frecuente.

A continuación, se detalla la distribución de las PQRS de acuerdo al canal por el cual fueron recibidas, observando que el 76% corresponden al canal telefónico, el 16% a comunicaciones escritas, 6% canal electrónico y un 2% al canal presencial.



Radicado No. 20191300049803

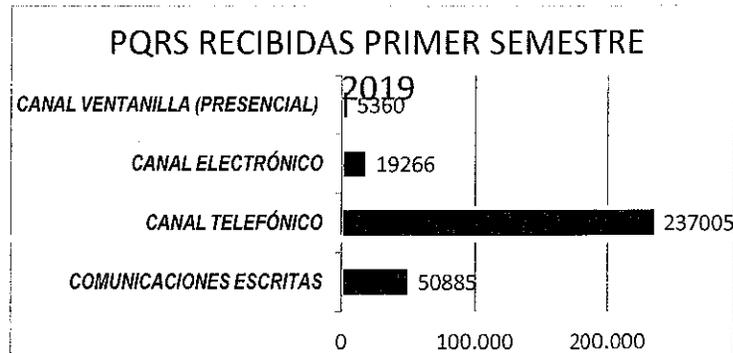
14-08-2019

Página 3 de 15



La educación es de todos

Mineducación



Fuente: Elaboración propia

Para el análisis realizado, la Oficina de Control Interno tomó una muestra aleatoria de 346 solicitudes, con los siguientes criterios de análisis:

Tipo de Solicitud	Comunicaciones Escritas	Canal Telefónico	Canal Electrónico	Presencial
<b>Población</b>	50.885	237.005	19.266	5.360
<b>Error Muestral (E)</b>	5%	5%	5%	
<b>Proporción de Éxito (P)</b>	38%	3%	6%	
<b>Nivel de Confianza</b>	90%	90%	90%	
<b>Muestra</b>	254	31	61	0

Cálculo de P:

- Comunicaciones escritas: En el segundo semestre de 2018, se analizaron 91 solicitudes y de éstas 35 tuvieron observación, es decir un 38%.
- Canal Electrónico: En el segundo semestre de 2018, se analizaron 51 solicitudes y de éstas 3 tuvieron observación, es decir un 5,88%.
- Las entradas por canal telefónico no tuvieron observaciones, por lo que para el cálculo de la muestra se estima solo un 3%.

Las PQRS analizadas como muestra corresponden a los siguientes radicados:

911133	1062739	20192100034992	20192100159982	20192100280682	20192100408542
912919	1063141	20192100035072	20192100161762	20192100283712	20192100408922
916173	1068260	20192100038362	20192100163692	20192100284172	20192100413042
921066	1070049	20192100043692	20192100163732	20192100284252	20192100417772
923890	1077924	20192100044732	20192100167752	20192100284582	20192100418472
928824	1080593	20192100045832	20192100167972	20192100284892	20192100420022
929968	1085775	20192100047962	20192100168742	20192100285582	20192100421372
930200	1086725	20192100048962	20192100176062	20192100285852	20192100421392
932226	1088772	20192100057812	20192100176412	20192100286602	20192100422722
933418	1092307	20192100065252	20192100176952	20192100289322	20192100423832
941029	1096975	20192100068712	20192100180092	20192100290082	20192100426462



Radicado No. 20191300049803

14-08-2019

Página 4 de 15

947752	1104653	20192100072852	20192100184092	20192100290932	20192100430282
948007	1111391	20192100073552	20192100185122	20192100292932	20192100430592
959984	1112660	20192100079202	20192100186992	20192100297212	20192100434052
965469	1112955	20192100082842	20192100188032	20192100300142	20192100435062
966538	1115819	20192100084042	20192100193112	20192100301622	20192100443342
968230	1120340	20192100086282	20192100197882	20192100303942	20192100446732
970107	1120738	20192100087182	20192100201192	20192100307602	20192100452182
971512	1121236	20192100089342	20192100202062	20192100307962	20192100452922
975600	1124140	20192100089932	20192100202372	20192100310122	20192100455302
979447	1132287	20192100090322	20192100205422	20192100310632	20192100455642
988198	1136245	20192100090402	20192100205882	20192100315152	20192100457142
990251	1136877	20192100091192	20192100206412	20192100319182	20192100457502
990384	1141714	20192100094972	20192100207252	20192100325722	20192100459452
990657	1149624	20192100096642	20192100212352	20192100325922	20192100459562
998999	1152503	20192100097512	20192100216022	20192100327402	20192100462362
1000574	1159910	20192100104742	20192100217632	20192100330082	20192100464612
1002874	1164867	20192100107472	20192100220772	20192100331842	20192100464962
1003416	1166592	20192100107572	20192100221642	20192100334332	20192100467642
1003817	1169358	20192100109252	20192100224032	20192100335512	20192100469842
1005532	1170437	20192100110412	20192100224282	20192100341572	20192100470602
1006300	1190539	20192100112172	20192100224422	20192100342052	20192100471752
1007930	1192962	20192100118592	20192100225122	20192100342132	20192100471762
1007934	1194357	20192100118612	20192100227172	20192100342162	20192100475412
1008897	20192100002272	20192100118912	20192100228612	20192100342832	20192100479172
1010642	20192100004442	20192100122342	20192100228972	20192100345612	20192100482612
1012487	20192100005342	20192100122732	20192100231432	20192100351042	20192100483042
1015446	20192100007492	20192100123582	20192100235112	20192100359112	20192100485492
1017306	20192100008282	20192100125042	20192100236882	20192100360152	20192100486762
1021631	20192100010002	20192100126362	20192100243552	20192100360752	20192100489422
1021821	20192100012032	20192100129852	20192100243582	20192100363192	20192100492672
1024836	20192100014952	20192100130072	20192100244432	20192100364672	20192100497232
1029325	20192100014962	20192100132842	20192100244952	20192100367602	20192100499792
1038064	20192100015052	20192100134052	20192100247392	20192100370142	20192100503492
1039803	20192100015972	20192100134312	20192100248762	20192100370242	20192100520752
1041199	20192100017582	20192100134482	20192100250572	20192100378052	20192100523262
1044180	20192100018092	20192100137352	20192100252332	20192100378452	20192100525222
1048032	20192100018812	20192100137662	20192100254592	20192100383722	20192100525982
1048193	20192100020192	20192100138072	20192100255832	20192100384052	20192100535922
1048713	20192100021772	20192100139782	20192100255892	20192100390052	20192100536012
1049967	20192100024752	20192100142682	20192100260592	20192100392942	20192100536522



1056316	20192100028192	20192100144432	20192100262702	20192100393992	20192100536852
1058866	20192100029052	20192100144462	20192100262812	20192100397692	20192100540152
1059192	20192100030652	20192100148592	20192100265532	20192100402122	20192100550072
1059256	20192100032432	20192100149942	20192100276262	20192100406092	20192100556472
1059496	20192100032682	20192100152762	20192100277052	20192100406832	20192100254762
1060913	20192100033122	20192100155362	20192100277232	20192100407762	
1062579	20192100033282	20192100157382	20192100280662	20192100407812	

Para los 346 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. Finalmente, se realizaron observaciones a los radicados revisados en aquellos casos que lo amerita.

- ✓ En general, se evidenció que las respuestas emitidas a los usuarios se respondieron dentro de los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que regula el derecho de petición, verificándose igualmente una concordancia entre lo solicitado por el ciudadano y las respuestas entregadas por la Entidad.

No obstante, se identificaron algunos 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:**

- ↓ El radicado N° 20192100523262 del 26 de junio de 2019. La petición empieza su trámite desde el día 22 de junio de 2019, mediante la cual el ciudadano solicitó cambiar el acta de grado para presentar las pruebas Saber 11. Sin embargo, 16 días después, bajo radicado N° 20192100740841 del 17 de julio de 2019, se contesta informando que en los 15 días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial se le dará respuesta a la solicitud. No fue posible evidenciar la comunicación y fecha de la respuesta de fondo al solicitante. Se recomienda a la Unidad de Atención al Ciudadano (UAC) verificar lo ocurrido con este caso.

**1.2. Peticiones cuya respuesta no está acorde con lo solicitado:**

- ↓ Radicado N° 20192100342832 del 26 de abril de 2019. El contenido de la respuesta NO corresponde con lo solicitado. La petición empieza su trámite desde el día 5 de marzo de 2019 con el radicado N° 20192100138662, en la cual el ciudadano solicita verificación de datos al no poder acceder a la inscripción de la prueba Saber TyT. La UAC responde mediante correo electrónico información que no corresponde con lo solicitado. El día 28 de marzo de 2019, bajo radicado N° 20192100215842, por segunda vez el ciudadano solicita el restablecimiento del usuario ya que al parecer se encuentra duplicado, aclarando que en su primera petición no le contestaron lo que necesitaba. El día 22 de abril la entidad responde nuevamente algo distinto a lo solicitado, motivo por el cual, el día 26 de abril por tercera vez el peticionario envía solicitud informando problemas para el registro de usuario, a lo que se le responde por tercera vez a través de un correo masivo, sin tener en cuenta la petición concreta. Por cuarta vez el ciudadano presenta otra petición el 9 de julio solicitando lo mismo y esta no es contestada. Finalmente, el día 16 de julio del presente año, el ciudadano envió un Derecho de Petición bajo radicado N° 20192100642262, el cual se respondió el día 26 de julio bajo radicado N° 20192100765661 con la respuesta de fondo a su petición.



Radicado No. 20191300049803

14-08-2019

Página 6 de 15



La educación es de todos

Mineducación

- ↓ Radicado N° 20192100205422 del 27 de marzo de 2019. La Institución educativa solicita cambio de datos para presentación de la prueba Saber TyT de una estudiante, se le responde bajo radicado N° 20192100322981 del 17 de abril de 2019 que se requieren 15 días adicionales para realizar el proceso. Posteriormente, se evidencia en el aplicativo Orfeo el radicado N° 20192100392061 del 26 de abril de 2019 como respuesta asociada al radicado de entrada, el cual no va dirigido a la Institución que realizó la petición y la respuesta no corresponde con lo solicitado.
- ↓ Radicado N° 20192100180092 del 18 de marzo de 2019. El contenido de la respuesta NO corresponde con lo solicitado. El ciudadano expresa: *"Me comunico con ustedes para solicitar el cambio de mi tipo y No. de identificación con el que me encuentro registrado en la página de PRISMA, ya que en un principio registre mi Tarjeta de Identidad, pero el documento actual con el que realizo todas mis gestiones de registros y papeleos es mi Cédula de Ciudadanía. Adjunto archivo de la copia de mi C.C. escaneada. Muchas gracias."* El 28 de marzo de 2019 bajo radicado N° 20192100233741, se le da una respuesta alejada de la petición realizada.
- ↓ En la muestra analizada de los canales: telefónico y electrónico (chat), se observó de manera general que estos canales son "informativos" ya que cuando los ciudadanos requieren interponer una PQRS se les informa que el medio idóneo es el canal Web a través de la página: [www.icfes.gov.co](http://www.icfes.gov.co), es decir que estos canales no deben ser considerados como mecanismos para presentar peticiones quejas, reclamos y sugerencias de manera verbal y/o escrita, tal y como se expresa en el link <https://www.icfes.gov.co/web/guest/canales-de-atencion>.

### 1.3. Peticiones tipificadas erróneamente:

- ↓ La base de PQRS entregada por la Unidad de Atención al Ciudadano (UAC) contiene 3.592 registros tipificados como PETICIONES, y el asunto corresponde a la *recepción del video* de la prueba: *"Evaluación Docente de Carácter Diagnóstico Formativa (ACDF)"*. Dicha recepción de videos no constituye una PQRS, toda vez que la recepción del video se realizó a través de este medio como una contingencia, y, de igual forma, la recepción (a través de medios electrónicos) del video es una de las actividades previstas dentro del desarrollo de la prueba a docentes. Así mismo, este caso no se enmarca en las modalidades establecidas en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015.
- ↓ Para el caso de los radicados N° 20192100048962, 20192100413042, 20192100443342, 20192100068712, 20192100005342, 20192100297212, 20192100446732, 20192100459452, 20192100426462, 20192100035072, 20192100201192, 20192100407812, 20192100284172, 20192100422722, 20192100008282, 20192100012032, 20192100038362, 20192100280662, 20192100202372, 20192100007492, 20192100556472, 20192100065252, 20192100536012, 20192100142682, 20192100090402, 20192100421372, 20192100525222, 20192100118912, 20192100265532, 20192100043692, 20192100010002, 20192100292932, 20192100370242, 20192100096642, 20192100325922, 20192100159982, 20192100550072, 20192100047962, 20192100129852, 20192100290082, 20192100044732, 20192100406832, 20192100364672, 20192100392942, 20192100535922, 20192100207252, 20192100087182, 20192100057812, 20192100112172, 20192100378052, 20192100370142, 20192100455302, 20192100483042, 20192100406092, 20192100536522, 20192100086282, 20192100485492, 20192100163692, 20192100421392, fueron tipificados como: "TRÁMITES Y SERVICIOS" y este tipo de solicitud no está identificada como tal en los artículos 13 y 14 de la Ley 1755 de 2015, sino que corresponden en realidad a una PETICION, en los términos regulados el artículo 14 de la citada norma.



Radicado No. 20191300049803

14-08-2019

Página 7 de 15



La educación  
es de todos

Mineducación

- ↓ El radicado N°1060913 tipificado en la base de datos entregada por la Unidad de Atención al Ciudadano como PQRS, recibida a través de canal telefónico, corresponde en realidad a una PQRS recibida a través de canal electrónico.

Es de anotar que observaciones similares por "Peticiónes tipificadas erróneamente" también se realizaron en el Informe de seguimiento de la PQRS del segundo semestre de 2018, y el proceso formuló el plan de acción N° PA1923-004 con fecha de vencimiento 31 de diciembre de 2019, por lo que estas observaciones no se registran en el aplicativo Daruma y se realizará seguimiento a la ejecución de la acción propuesta.

#### 1.4. Respuestas en las cuales no se evidencia el documento de respuesta

- ↓ En el radicado No. 20192100310122 del 11 de abril de 2019, el usuario solicita aclaración de los costos de la prueba saber T y T y se relaciona el radicado No. 20192100343451 del 22 de abril de 2019 como respuesta. Sin embargo, no es posible visualizar el documento de respuesta en el aplicativo ORFEO (no está disponible), lo que no permitió verificar la oportunidad de la respuesta.

#### 1.5. Tratamiento de datos personales

- ↓ En las validaciones telefónicas realizadas en el presente seguimiento (31 PQRS del canal telefónico que fueron escuchadas por la Oficina de Control Interno) no se evidenció que el conmutador o los asesores informaran acerca de la confidencialidad de los datos personales facilitados por los usuarios y su tratamiento de acuerdo con la legislación sobre protección de datos de carácter personal (Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013), es de anotar que esta observación también se realizó en el Informe de seguimiento de la PQRS del segundo semestre de 2018, y el proceso formuló el plan de acción N° PA1923-007 con fecha de vencimiento 30 de septiembre de 2019, por lo que ésta observación no se registra en el aplicativo Daruma, y se realizará seguimiento a la ejecución de la acción propuesta.
- ↓ En las validaciones a las PQRS de la muestra recibidas a través del canal electrónico (Chat) no se evidenció que se informara a los ciudadanos acerca de la confidencialidad de los datos personales facilitados por los usuarios y su tratamiento de acuerdo con la legislación sobre protección de datos de carácter personal (Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013).

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

Durante el primer semestre de 2019 se recibieron en el Instituto siete (7) denuncias sobre posibles actos de corrupción, de acuerdo con lo informado por la Unidad de Atención al Ciudadano, en los cuales se observa lo siguiente:

- I. Radicado N° 20192100040392 del 22 de enero de 2019. El señor FREDY BLADIMIR VANEGAS LADINO solicitó certificación del título de bachiller académico de la señora MARTHA CASTELLANOS AVILA, por posible falsificación del mismo.

Mediante radicado N° 20192100069101 el 5 de febrero de 2019, se le informa al Ciudadano: "La Subdirección de Información se encuentra revisando la situación reportada por Usted, una vez concluya las gestiones necesarias para atender su requerimiento, daremos alcance a este comunicado en los 10 días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial de su solicitud."



Radicado No. 20191300049803

14-08-2019

Página 8 de 15



La educación  
es de todos

Mineducación

Mediante radicados N° 20192100103071 del 21 de febrero y N° 20192100103071 del 26 de febrero y N°20192100113721 del 26 de febrero de 2019, se le informa al peticionario. *"Una vez revisada la copia del documento, se pudo determinar que dicho diploma no corresponde a los expedidos por el instituto. Teniendo en cuenta lo anterior, no hay lugar a expedir certificación de validez frente al diploma que indica Validación del Bachillerato por parte de la señora Martha Castellanos Ávila, identificada con C.C. 24.231.455. Por otra parte, se le indica que evidenciada dicha situación, se ha de aplicar lo dispuesto en el Código de Procedimiento Penal, artículo 67, que establece el deber de poner el hecho en conocimiento ante la autoridad competente."*

↓ En la respuesta del Instituto se señala que se debe aplicar lo dispuesto en el Código de Procedimiento Penal, artículo 67, que establece el deber de poner el hecho en conocimiento ante la autoridad competente. No obstante, no se evidencia en el Sistema de Gestión Documental ORFEO del ICFES el traslado a las autoridades competentes de la denuncia por posibles actos ilegales señalada en el apartado anterior.

- II. Radicado N° 20192100065432 del 5 de febrero de 2019. La señora ANA MARIA CORONADO RUIZ reporta una posible situación de fraude, enunciando: *"De manera muy respetuosa quiero poner a conocimiento de ustedes un tema muy importante y muy grave que pasa en el colegio San Francisco de asís del municipio de Circasia Quindío. Mi hijo y varios compañeros nos han contado a las mamás que en el colegio se realiza fraude o trampa en las pruebas saber. Siempre las resuelven con el profesor. Es decir no son. Ellos quienes obtienen el resultado por sus propios conocimientos."*

Mediante radicado No. 20191100092911 del 18 de febrero se le informa a la Ciudadana: *"El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – Icfes, agradece de antemano su interés y colaboración encaminado a salvaguardar y garantizar la transparencia, validez y confiabilidad de los exámenes aplicados por este Instituto, esto permite al Icfes, ejercer una mejor inspección y vigilancia en las pruebas para efectos de optimizar la calidad de la educación."*

*Sin perjuicio de lo anterior, se precisa que, para dar inicio a la investigación correspondiente, si a ello hubiere lugar, se requiere contar con pruebas que permitan comprobar la comisión de la presunta falta en la que pudo haber incurrido el establecimiento educativo denunciado por usted, razón por la cual, solicitamos que allegue a este Instituto las evidencias que pueda obtener sobre las circunstancias narradas en su escrito en el menor tiempo posible."*

De igual forma, se le informó a la Subdirección de Estadística del Instituto la situación para que tome las acciones pertinentes de considerarlas necesarias, a lo que la subdirección de Estadística responde mediante radicado N°20193200012323 del 25 de febrero, exponiendo los diversos filtros existentes para detectar copia, de acuerdo con lo cual la situación expuesta por la Ciudadana es prácticamente improbable que ocurra.

- ✓ Se verifica que en el aplicativo ORFEO no se registran nuevos comunicados por parte de la Ciudadana, ni se aportan pruebas sobre el asunto denunciado. En consecuencia, no se tienen observaciones adicionales sobre este caso y se considera que el Instituto realizó las gestiones a su alcance para atender la comunicación de la ciudadana.

- III. Radicados N° 20192100117392 del 1 de marzo de 2019 y 20192100121472 del 4 de marzo de 2019, a través de los cuales la señora ANTONIA LUCIA LOPEZ RODRIGUEZ denuncia posibles casos de corrupción en las pruebas de ascenso de la Policía Nacional.



Radicado No. 20191300049803

14-08-2019

Página 9 de 15



La educación es de todos

Mineducación

Mediante radicado No. 20191100158661 del 13 de marzo se responde el radicado exponiendo: "En atención a su comunicación de la referencia, en la cual hace algunas afirmaciones sobre lo que usted considera irregularidades del contrato 80-5-10015-18 del 26 de enero de 2018, suscrito entre la Policía Nacional - Dirección Nacional de Escuelas y el Icfes, cuyo objeto fue la "Construcción, diagramación, aplicación, calificación y publicación de resultados, pruebas psicotécnica y de conocimientos policiales para el concurso de patrulleros previo al curso de capacitación para ingreso al grado de subteniente", le respondo lo siguiente:

En primer lugar, es importante para el Icfes pronunciarse sobre la afirmación de su escrito según la cual «(...) una vez realizada la prueba ustedes entregan todo el material calificado para que sea la propia Policía Nacional quien decida quien está entre los 2 mil cupos (...)». Esa afirmación es inexacta porque las condiciones técnicas del contrato (Anexo 2 - numeral 5.6.) señalan que el Icfes tenía la obligación, entre otras, de «procesar, calificar y entregar los resultados de las pruebas», y también «publicar los resultados de manera individual.» Por lo anterior, el Icfes publicó los resultados con base en los resultados obtenidos por los participantes, los cuáles pueden ser consultados por cualquier persona en la página web del Icfes. De allí que su afirmación parte de un hecho evidentemente incorrecto.

En segundo lugar, el resto de su comunicación no es clara en el tipo de actos irregulares que quiere describir. Solamente señala que "personas inescrupulosas están cobrando hasta 6 millones de pesos por un cupo a tan anhelado acceso al concurso.", pero sin aportar pruebas o datos que permitan darle credibilidad a su afirmación.

Con base en lo anterior, se concluye que su escrito no aporta ningún hecho o dato que cuestione con fundamentos serios las obligaciones del Icfes con relación a la construcción, diagramación, aplicación, calificación de las pruebas o la publicación de resultados. Tampoco se desprende de allí alguna irregularidad en la ejecución del contrato 80-5-10015-18 del 26 de enero de 2018, suscrito entre la Policía Nacional y el Icfes.

Frente a una comunicación como la planteada por usted, el inciso segundo del artículo 29 de la ley 600 de 2000, establece que "(...) Se inadmitirán las denuncias sin fundamento y las anónimas que no suministren pruebas o datos concretos que permitan encauzar la investigación, las que serán remitidas a los organismos que desarrollan funciones de policía judicial para que realicen las diligencias necesarias de verificación." Por lo anterior, su escrito se remitirá a la Policía Nacional para que realice las diligencias necesarias de verificación"

↓ No se evidencia en el aplicativo ORFEO que la comunicación anteriormente descrita se haya enviado efectivamente a la Ciudadana, teniendo en cuenta que no se observa el registro de envío de la respuesta. De igual forma, no se evidencia que se haya dado respuesta a todas las peticiones realizadas por la ciudadana, teniendo en cuenta que la señora indica que remite una grabación telefónica con una servidora del Icfes, en donde entrega la información que ella objeta y sobre este particular el Instituto no realiza ningún pronunciamiento en su respuesta.

↓ De otro lado, mediante radicado N° 201911158711 del 13 de marzo se dio traslado de la comunicación de denuncia a la Policía Nacional, la cual efectivamente fue recibida según consta mediante sello del 26 de marzo de 2019. Por lo anteriormente indicado, la respuesta a la petición objeto del análisis se realizó fuera de los términos establecidos 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 se actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción si obro por escrito...". (Subrayado fuera de texto) De igual manera, la respuesta no se evidencia completa frente a lo exigido en el artículo 21 de la ley 1755, pues no resolvió todos los puntos requeridos en la petición.

IV. Radicado N° 20192100326632. La Institución Educativa Continental Del Caribe / Johan Meneses Rivera, solicita: "Solicito a ustedes se abstengan de inscribir y llevar a cabalidad el proceso de prueba saber grado Undécimo Media Técnica, todo ello se debe a que la Institución Educativa y como consta en la Resolución de Aprobación es hasta el grado noveno, de omitir ustedes incurrirán en una falta gravísima e ilegalidad, es de su conocimiento la



Radicado No. 20191300049803

14-08-2019

Página 10 de 15



La educación es de todos

Mineducación

denuncia que cursa ante el despacho del Fiscal Primero del Municipio de Soledad Atlántico Expoa 087586001258201801455, Bajo la gravedad de juramento informo y exijo que el único correo legal de la Institución Continental del Caribe y medio informativo entre ustedes y nosotros referentes a las pruebas saber grado Tercero, Quinto grado de la básica primaria –Séptimo y Noveno de la Básica Secundaria es: continentaldelcaribe12@hotmail.com.”

Mediante radicado N 20191100447421 del 16 de mayo de 2019, se le informa a la institución educativa el estado del plantel educativo en el aplicativo Prisma, señalando: “Se informa que los exámenes habilitados asociados a la Institución Educativa Continental del Caribe dentro del aplicativo Prisma son: - Jornada Mañana Saber 3 - Usuario 598649 - Jornada Mañana Saber 9 - Usuario 598649 - Jornada Mañana Grado 6 - Usuario 598649 - Jornada Mañana Grado 4 - Usuario 598649 - Jornada Mañana Saber 5 - Usuario 598649 - Jornada Mañana Grado 8 - Usuario 598649 - Jornada Tarde Saber 3 - Usuario 598656 - Jornada Tarde Saber 9 - Usuario 598656 - Jornada Tarde Grado 6 - Usuario 598656 - Jornada Tarde Grado 4 - Usuario 598656 - Jornada Tarde Saber 5 - Usuario 598656 - Jornada Tarde Grado 8 - Usuario 598656”

Así mismo, se indica la asociación efectiva del correo electrónico solicitado: “De acuerdo a lo anterior, se deduce que La institución Educativa, de acuerdo a la solicitud, queda con el correo electrónico continentaldelcaribe12@hotmail.com registrado en la plataforma PRISMA. Así mismo, se realiza una verificación de los usuarios y se asigna una nueva contraseña de ingreso, con el fin de que la Institución Educativa realice un uso confidencial del usuario asignado, y se validan los exámenes habilitados, a saber (Grado 3°, 4° 5° 6°8° 9°). Finalmente se informa a la Institución, que el Icfes no será responsable por las consecuencias del uso indebido de la clave de acceso”

✓ Dado lo anterior, se evidencia que el Icfes dio respuesta de acuerdo con lo establecido por la ley 1755 de 2015. No se tienen observaciones al respecto.

V. Radicado N° 20192100346492 del 29 de abril de 2019. La señora Gabriela Montoya Sánchez denuncia lo siguiente: “Por medio de una conversación me enteré que un estudiante, Juan Diego Tenorio Moreno, obtuvo los resultados de la prueba Icfes 2019 antes de tiempo ya que “unos amigos” obtuvieron los resultados antes de tiempo al hackear el sistema. Tras la situación se me hace un caso de corrupción y a pesar de no tener absoluta certeza, el simple hecho de intentar romper las reglas implica una falta. Por lo tanto, pongo la queja por los sucesos.”

Mediante radicado 20191100416041 del 8 de mayo de 2019, el Instituto le responde a la peticionaria: “Al respecto se le indica a la ciudadana que frente a las denuncias estas se deben hacer por escrito y con el lleno de los requisitos establecidos para el ejercicio del derecho petición, artículo 16 de la ley 1755 de 2015, especificando, tiempo, lugar y descripción de los hechos ocurridos.

No obstante frente a su denuncia en la que manifiesta que tiene los resultados de la prueba Saber 11B, antes de la fecha establecida en el cronograma, se le informa que ello no es posible por cuanto los consolidados no se tienen con antelación a la fecha en que se dan a conocer a la comunidad, esto es el día 11 de mayo de 2019.”

✓ Dado lo anterior, se evidencia que el Icfes dio respuesta de acuerdo con lo establecido por la ley 1755 de 2015. No se tienen observaciones al respecto.

VI. Radicado N° 20192100393392 del 14 de mayo de 2019. El Ciudadano Wilson Fernando Adame Ochoa denuncia: “De público conocimiento, colegios de Villavicencio haciendo fraude en la prueba saber 11 al presentar para examen solamente algunos alumnos, dejando en desventaja a los demás colegios del país que presentan a la totalidad de sus estudiantes. Sugiero hacer investigación comparando alumnos matriculados grado 11 de los últimos 10 años, con el listado de alumnos que presentaron la prueba. Se señala públicamente de este fraude a Neil Amstron, Nuevo Gimnasio, Espiritu Santo, Oxford”



Mediante radicado 20191100519751 del 30 de mayo de 2019, se le dio repuesta al peticionario indicado lo siguiente: "Sea lo primero indicarle que el sistema integrado de matrícula SIMAT es una herramienta que permite organizar y controlar el proceso de matrícula en todas sus etapas..." y en otro apartado se le indica. "Visto lo anterior se le indica al ciudadano que el Icfes no es el encargado de realizar las investigaciones respecto a las presuntas irregularidades que por este tema se presenten, ya que las bases establecida en el SIMAT, se encuentran en cabeza de la Secretaria de Educación y a este ente se remitirá para que se investigue lo correspondiente conforme lo solicita en su escrito."

Adicionalmente, mediante radicado N° 20191100521151 del 30 de mayo de 2015 se realizó el traslado de la denuncia realizada por el ciudadano a la Secretaria de Educación de Villavicencio – Meta.

↓ Dado lo anterior, se evidencia que se incumple lo dispuesto 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 se actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción si obro por escrito..." (Subrayado fuera de texto). Lo anterior, por cuanto el traslado por competencia se hizo después de los cinco días establecidos en la norma.

VII. Radicado N° 20192100378782 del 9 de mayo de 2019. Un ciudadano Anónimo denuncia: "denuncio corrupción y irregularidades respecto al control que ejerce el ICFES en los formularios de preguntas, ya que estos se subastan en el municipio de la Cruz Nariño. De esta forma se está vendiendo las pruebas por un monto que depende de la carrera a la que aspire. Por tanto, hago esta denuncia formal para que se garantice el cupo y el acceso a la educación de personas que con mérito propio obtuvieron buenos puntajes del ICFES"

Mediante radicados N° 20191100560301 y 20191100549071, enviados al correo electrónico enunciado en la petición, se da la siguiente respuesta: "Una vez conocido su comunicación, se evidencia que esta no cuenta con la suficiente información que permita remitirla a las autoridades competentes, con el fin de adelantar el proceso de investigación correspondiente. En ese orden de ideas, con los datos que usted menciona, no se puede realizar un dicho proceso. No obstante, si tiene alguna prueba o información adicional sobre el tema, solicitamos atentamente que esta sea ampliada y enviada a través del siguiente link: <http://atencionciudadano.icfes.gov.co/pqr/radicar.php>, relacionando el radicado.

✓ Dado lo anterior, se evidencia que el Icfes dio respuesta de acuerdo con lo establecido por la ley 1755 de 2015. No se tienen observaciones al respecto.

## 2) SEGUIMIENTO A LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL INFORME CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

En el Informe de la Oficina de Control Interno sobre la misma materia, correspondiente al segundo semestre de 2018, se presentaron siete (7) Oportunidades de Mejora, sobre las cuales se realiza el siguiente seguimiento:

- **Oportunidad 01 - HA19-03-01:** "Publicar el horario de atención al ciudadano en la zona de atención al público, informando lo dispuesto en el artículo 11 de la Resolución No. 666 de 2015, en la que se estableció el horario de atención al ciudadano de 8:00 a 4:00 p.m., y radicación física de PQRS de 8:00 a.m. a 5:00 p.m."

**Seguimiento:** Se formuló el plan de acción N° PA1923-002, en el cual se formularon dos acciones a realizar:

1. Realizar la solicitud de una pieza de diseño a la Oficina Asesora de Comunicaciones, del horario de atención al ciudadano en la zona de atención al público, la cual se encuentra cerrada al 100%
2. Publicar el horario de atención al ciudadano en una zona visible del área de atención al ciudadano. Dicha acción tiene como fecha final el 31 de agosto de 2019 y se encuentra en ejecución.



De lo anterior, se concluye que se atendió la Oportunidad de Mejora y se encuentran en proceso de ejecución las acciones formuladas.

- **Oportunidad 02- HA19-03-02:** "Garantizar el funcionamiento continuo de los sistemas implementados para medir la satisfacción del usuario después de ser atendido, así como el sistema de asignación de turnos y pantalla de reporte de asignación de módulo por turno, en el área de Atención al Usuario."

**Seguimiento:** Se formuló el plan de acción N° PA1923-003, en el cual se establecieron dos acciones a realizar:

1. Elaborar los estudios previos para la contratación de un nuevo sistema de turnos que permita la toma de la calificación de satisfacción del cliente atendidos de manera presencial. Dicha acción tiene como fecha final el 30 de agosto de 2019 y se encuentra *en ejecución*
2. Adjudicar contrato para la prestación de servicio de un nuevo sistema de turnos que permita captar la calificación de satisfacción. Dicha acción tiene como fecha final el 30 de septiembre y se encuentra *en ejecución*.

De lo anterior se concluye que se atendió la Oportunidad de Mejora y se encuentran en proceso la realización de las acciones formuladas.

- **Oportunidad 03- HA19-03-03:** "Validar el radicado No. 20182100648992 del 1/08/2018 y su respuesta relacionada con radicado No. 20182100643261 del 13/08/2018, para que quede registro de la trazabilidad en el aplicativo ORFEO"

**Seguimiento:** Se formuló el plan de acción N° PA192-089, en el cual se establecieron dos acciones a realizar:

1. Registrar el soporte del reporte a Tecnología sobre el cual se informa el error para visualizar imágenes en el aplicativo ORFEO. *Dicha acción se encuentra cumplida al 100%.*
2. Realizar la solicitud a la Dirección de Tecnología el soporte y/o acuse de recibido de la respuesta enviada al ciudadano. *Dicha acción se encuentra finalizada al 100%, no obstante, en la acción la UAC informa: "Teniendo en cuenta que la DTI responde a nuestra solicitud: "no fue posible encontrar los documentos relacionados al radicado: 20182100643261". No se puede tener la evidencia en el aplicativo Orfeo"*

De lo anterior se concluye que no se encuentra la respuesta dada al ciudadano, lo que podría dar a entender que la solicitud realizada no fue atendida y el plan de mejoramiento tendrá Cierre no Efectivo. Se recomienda revisar este caso.

- **Oportunidad 04- HA19-03-04:** "Se recomienda validar la información entregada por el proveedor (outsourcing), en cuanto a que la tipificación acerca del canal a través del cual se recibió la PQRS corresponda con el real, teniendo en cuenta los casos que se evidenciaron en la muestra, en la cual algunas PQRS identificadas como telefónicas realmente correspondían a medio Web"

**Seguimiento:** Se formuló el plan de acción N° PA1923-004, en el cual se establecieron dos acciones a realizar:

1. Corregir la tipificación del total de la base 2018, de acuerdo con el canal a través del cual se reciben las PQRS. La acción se encuentra *aprobada* y con fecha final el 30 de septiembre de 2019.
2. Solicitar al proveedor la revisión de las bases acumuladas a junio 30 de 2019. La acción se encuentra *aprobada* y con fecha final el 31 de julio de 2019.

De lo anterior se concluye que se atendió la Oportunidad de mejora y se encuentran en proceso la realización de las acciones formuladas.



Radicado No. 20191300049803

14-08-2019

Página 13 de 15



La educación es de todos

Mineducación

**Oportunidad 05- HA19-03-05:** *“Implementar mecanismos que permitan dejar evidencia en el aplicativo Orfeo u otro medio, de las respuestas entregadas a los ciudadanos a través*

*de correo electrónico, lo anterior con el fin de dejar trazabilidad en el requerimiento y además permitir la verificación de la entrega efectiva de la respuesta”*

**Seguimiento:** Se formuló el plan de acción N° PA1923-005, en el cual no se establecieron acciones motivo por el cual el estado del plan es Vencido.

De lo anterior se concluye que no se atendió la Oportunidad de Mejora de acuerdo al procedimiento de mejora - CSE-PR004.

- **Oportunidad 06- HA19-03-06:** *“Se recomienda que la tipología utilizada guarde relación con las modalidades de petición que se establecen en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y que éstas sean diferenciables, lo anterior debido a que no es posible determinar cuándo se trata de una “Petición”, “Información pública” o “Información”. Lo anterior, con el objeto de identificar de manera clara los términos definidos en estas tipologías y además establecer más claramente de cara a la norma, cómo se distribuye el derecho de petición en el Instituto.”*

**Seguimiento:** Se formuló el plan de acción N° PA1923-004, en el cual se estableció una acción a realizar:

1. Relacionar en los informes de PQRS las tipologías que establece el Código de Procedimiento Administrativo. Dicha acción se encuentra en ejecución y con fecha final el 31 de diciembre de 2019.

De lo anterior se concluye que se atendió la Oportunidad de mejora y se encuentran en proceso la realización de las acciones formuladas.

- **Oportunidad 07- HA19-03-07.** *“Es conveniente validar que en la atención telefónica a los ciudadanos se informe acerca de la confidencialidad de los datos personales facilitados por los usuarios y su tratamiento de acuerdo con la legislación sobre protección de datos de carácter personal (Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013)”*

**Seguimiento:** Se formuló el plan de acción N° PA1923-007, en el cual se estableció una acción a realizar:

1. Incluir una grabación en el canal de atención telefónica que se informe acerca de la confidencialidad de los datos personales y su tratamiento de acuerdo con la legislación sobre protección de datos. Dicha acción se encuentra en ejecución y con fecha final el 30 de septiembre de 2019.

De lo anterior se concluye que se atendió la Oportunidad de Mejora y se encuentra en proceso la realización de las acciones formuladas.

### 3) NO CONFORMIDADES

De acuerdo con lo señalado en el presente informe, se determinan los siguientes incumplimientos:

- ↓ Se evidenciaron peticiones con respuesta por fuera del término legal, como es el caso de los radicados: 20192100523262, 20192100117392 y 20192100393392. Lo señalado incumple los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015, y genera riesgos legales para la entidad.
- ↓ Se evidenciaron peticiones cuyas respuestas no cumplen con las condiciones señaladas en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, como es el caso de los radicados: 20192100342832, 20192100205422, 20192100180092 y 20192100117392.
- ↓ Sobre el radicado N° 20192100040392 no fue posible evidenciar que esta situación fue puesta en conocimiento ante la autoridad competente de acuerdo con lo establecido en la ley 1755 de 2015



Radicado No. 20191300049803

14-08-2019

Página 14 de 15



La educación  
es de todos

Mineducación

#### 4) OPORTUNIDADES DE MEJORA

Como resultado del seguimiento realizado, se encuentran las siguientes oportunidades para la mejora continua de la atención al ciudadano:

- Se recomienda que en las estadísticas de PQRS atendidas en el Instituto únicamente se tengan en cuenta las efectivamente realizadas por los Ciudadanos y atendidas por la Unidad de Atención al Ciudadano, toda vez que se al incluir las comunicaciones telefónicas "IVR" y las consultas de ciudadanos por medio del Sistema de pregunta frecuente, se están incluyendo entradas que no necesariamente constituyen una PQRS.
- Es importante que se valide que todos los canales dispuestos por el Instituto como mecanismos por medio de los cuales se puede presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; estén dispuestos para tal fin; toda vez que en la muestra analizada de los canales: telefónico y chat, se observó de manera general, que únicamente se brinda información general; sin embargo, si los ciudadanos requieren interponer una PQRS se les informa que el medio idóneo es el canal Web a través de la página: [www.icfes.gov.co](http://www.icfes.gov.co).
- Es conveniente validar que en la atención a través del canal electrónico a los ciudadanos se informe acerca de la confidencialidad de los datos personales facilitados por los usuarios y su tratamiento de acuerdo con la legislación sobre protección de datos de carácter personal (Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013)
- Validar el radicado No. 20192100310122 y su respuesta relacionada con radicado No. 20192100343451, para que quede registro de la trazabilidad en el aplicativo ORFEO.
- Reformular las acciones del plan de mejoramiento N° PA192-089, toda vez que no fueron efectivas.

#### 5) RECOMENDACIONES

- Revisar para cada una de las peticiones que fueron resueltas fuera de término legal y el motivo que originó la situación. Dentro de lo posible, tomar otra muestra de peticiones gestionadas y evaluar su tiempo de respuesta. Lo anterior con el fin de determinar la fuente que genera el incumplimiento y de esta manera corregir desviaciones o generar nuevos mecanismos de control en el proceso de gestión de PQRS.
- Es importante que se realice una revisión de fondo de las peticiones que no fueron respondidas de acuerdo con la solicitud realizada, 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 a la Unidad de Atención al Ciudadano, junto con la Oficina Asesora Jurídica, revisar el estado del radicado N° 20192100040392 y concluir el trámite informando a la autoridad competente.

De igual forma, se recomienda continuar con la gestión de los planes de mejoramiento, teniendo en cuenta que situaciones expuestas en el Informe de Seguimiento a las PQRS del Instituto del segundo semestre de 2018, se encontraron nuevamente en este seguimiento, como son: tipificación errónea de PQRS y falta de información del tratamiento de datos personales en la atención telefónica; de los cuales no se genera nuevas oportunidades de mejora, teniendo en cuenta que se adelantan acciones con el fin de eliminar las causas de dichas situaciones.



**Radicado No. 20191300049803**

**14-08-2019**

**Página 15 de 15**



La educación  
es de todos

Mineducación

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 mejora CSE-PR004.

Cordialmente,

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

*Elaboró: Andrea Durán Lizcano*  
*Revisó: Adriana Bello Cortes*  
*Aprobó: Adriana Bello Cortes*