



Radicado No. 20201300015323

24-02-2020

Página 1 de 10



La educación  
es de todos

Mineducación

## COMUNICACIÓN INTERNA

**PARA:** Dra. NATALIA GONZÁLEZ GÓMEZ  
Directora General (e)

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 segundo 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 segundo semestre de 2019.

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

#### **OBJETIVO**

Realizar revisión a la gestión del ICFES en el segundo 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 segundo 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.

#### **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 segundo 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.



## RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

### 1) ANALISIS DE LA PQRS TRAMITADAS EN EL SEGUNDO 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 segundo semestre de 2019, se obtuvo la siguiente información:

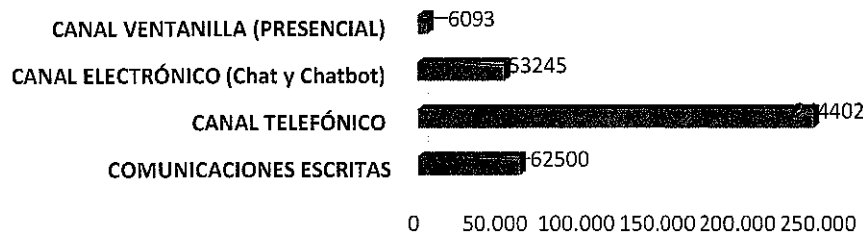
PQRS RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2019	
COMUNICACIONES ESCRITAS	62.500
CANAL TELEFÓNICO	244.402
CANAL ELECTRÓNICO (Chat y Chatbot)	53.245
CANAL VENTANILLA (PRESENCIAL)	6.093
<b>TOTAL</b>	<b>366.240</b>

Fuente: Elaboración propia

- Se observa que el Instituto, en el segundo semestre de 2019, recibió un total de 366.240 PQRS. Es importante precisar que, adicionalmente se registran **12.164** consultas de ciudadanos por medio del Sistema de pregunta frecuente y **123.948** llamadas finalizadas por el ciudadano o IVR.

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.

### PQRS RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2019



Fuente: Elaboración propia

Para el análisis realizado, la Oficina de Control Interno tomó una muestra aleatoria de **326** PQRS con los siguientes criterios de análisis:

Tipo de Solicitud	Comunicaciones Escritas	Canal Telefónico	Chat	Chatbot	SPF	Presencial
Población	62.500	244.402	25.817	27.428	12.164	6.093
Error Muestral (E)	5%	5%	5%	5%	5%	
Proporción de Éxito (P)	25%	3%	3%	3%	3%	
Nivel de Confianza	90%	90%	90%	90%	90%	



Radicado No. 20201300015323

24-02-2020

Página 3 de 10



La educación es de todos

MinEducación

Muestra	202	31	31	31	31	0
---------	-----	----	----	----	----	---

Cálculo de P:

- Comunicaciones escritas: En el informe del PQRs del primer semestre de 2019, se analizaron 254 solicitudes por canal escrito, de éstas 64 tuvieron observación
- 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:

1527182	3521870	20192100667062	20192100964342	20192100908342	1513950
1422121	3535324	20192100976052	20192101115952	20192100723372	1414125
1244353	3191347	20192101232952	20192101009822	20192100935182	1286065
1378258	3515804	20192101089022	20192101122862	20192101195672	1409278
1381869	20192100832532	20192100968882	20192101206222	20192100995492	1365979
1503677	20192100909062	20192100896282	20192100781702	20192101147232	3436932
1292028	20192100872852	20192101097612	20192100744172	20192101095472	20192100676482
1319843	20192101157102	20192100850982	20192101019372	20192101154602	20192101069922
1314088	20192100674452	20192100689392	20192100641282	20192101167852	20192101183802
1294466	20192100873352	20192101141072	20192101115362	20192100884062	1521302
1507582	20192100725162	20192100758882	20192100679772	20192100959002	3404941
1517655	20192101175492	20192100766702	20192100630982	20192100909222	20192101152972
1503970	20192100717172	20192100884862	20192100675052	20192100958012	20192100642902
1535056	20192100883912	20192101226142	20192100777222	20192100905802	20192101165162
1511985	20192101085792	20192100947312	20192100866122	20192101011882	1302280
1234636	20192100954512	20192101232462	20192101047272	20192101028412	3299621
1450561	20192100723662	20192101197462	20192101180902	20192101201512	20192100980582
1386041	20192100744092	20192100813212	20192101034422	20192100810772	20192100848492
1379335	20192100618972	20192100788132	20192101094392	20192101047782	20192100639192
1395537	20192100839422	20192100851052	20192101195242	20192100824322	1463479
1440611	20192100966982	20192100922492	20192100766812	20192100841812	3207500
1406713	20192100816052	20192100976172	20192100879622	20192100904332	20192100841072
1396997	20192100811402	20192100971332	20192100757992	20192101035782	20192100640292
1284039	20192100751022	20192101216982	20192100896062	20192101060092	20192100797222
1291697	20192101119172	20192100698862	20192100843172	20192100622182	1508704
1270423	20192100817392	20192100572952	20192100821902	20192100805862	3533717
1468176	20192100572212	20192100933332	20192101110252	20192100940042	20192101185512
1395806	20192101122472	20192100848412	20192100761952	20192101096962	20192100793552
1311847	20192101053032	20192100748572	20192101162252	20192101025522	20192100646842



Radicado No. 20201300015323

24-02-2020

Página 4 de 10



La educación es de todos

Mineducación

1323948	20192100889452	20192101150202	20192100905102	20192101186932	1473799
1367307	20192101180402	20192100664822	20192100793132	20192101125102	3519458
3413204	20192101071032	20192101110212	20192100968722	20192100803922	3173541
3288798	20192100799032	20192100727542	20192100865082	1375693	20192100644932
3479531	20192101221632	20192101166142	20192100672402	1454665	20192100687752
3413672	20192100744232	20192101072252	20192101009112	1306955	20192101051842
3500414	20192101217582	20192101168362	20192100603062	1250477	20192101220182
3497796	20192100629862	20192100656472	20192101169622	1238304	20192101092042
3512017	20192101206632	20192101017462	20192100560612	1442913	20192100761342
3378565	20192100930642	20192100866292	20192100781392	1488197	1484291
3529086	20192100849032	20192100956652	20192100665972	1431410	1361723
3174142	20192100686992	20192100833422	20192100922792	1306836	3505555
3141157	20192101203412	20192100668622	20192101186052	1307554	3507737
3542007	20192100913172	20192100803112	20192101197892	1250728	20192100936082
3227991	20192100934932	20192100818992	20192100601062	1254904	20192100739932
3514418	20192100971182	20192101069052	20192101221572	1515729	20192100989242
3505130	20192101063902	20192101212932	20192100956612	1400747	20192100664892
3378931	20192100671342	20192100878172	20192101200062	1229818	20192101148762
3527372	20192101231542	20192100642172	20192100690702	1460030	20192100659642
3478959	20192100787702	20192100966402	20192100966242	1408649	1353122
					1505839

Para los 326 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:**

- ↓ Radicados: N° 20192100883912 del 20 de agosto de 2019; N° 20192100744232 del 21 de agosto de 2019; N° 20192100686992 del 27 de julio de 2019; N° 20192100667062 del 19 de julio de 2019; N° 20192100689392 del 23 de julio de 2019; N° 20192100676482 del 22 de julio de 2019; N° 20192100630982 del 12 de julio de 2019. En todos los casos se envió una comunicación informando que se daría respuesta después del término inicial de la solicitud, no obstante, en dichas comunicaciones no se expresan los "motivos de la demora", contradiciendo lo definido en la Ley 1755 de 2015, Artículo 14, PARÁGRAFO. "Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto".



Radicado No. 20201300015323

24-02-2020

Página 5 de 10



La educación  
es de todos

Mineducación

↓ Radicados: N° 20192101216982 del 19 de diciembre de 2019; 20192101092042 del 30 de octubre de 2019; 20192101096962 del 01 de noviembre de 2019; N° 20192101072252 del 23 de octubre de 2019; N° 20192101206222 del 17 de diciembre de 2019; N° 20192101094392 del 31 de octubre de 2019; N° 20192101110252 del 8 de noviembre de 2019; N° 20192101200062 del 16 de diciembre de 2019; N° 20192100659642 del 18 de julio de 2019; N° 20192101122862 del 17 de noviembre de 2019; N° 20192101154602 del 2 de diciembre de 2019. En todos los casos relacionados la respuesta se generó por fuera de los términos definidos en la Ley 1755 de 2015. ***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.***

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

↓ los Radicados N° 20192100848412 del 13 de agosto de 2019; N° 20192100690702 del 23 de julio de 2019; N° 20192100723372 del 26 de julio de 2019; N° 20192100816052 del 8 de agosto de 2019; N° 20192100817392 del 8 de agosto de 2019; N° 20192100889452 del 21 de agosto; N° 20192100744232 del 29 de julio de 2019; N° 20192101206632 del 18 de diciembre de 2019; N° 20192100686992 del 23 de julio de 2019; N° 20192100739932 del 29 de julio de 2019; N° 20192100667062 del 19 de julio de 2019; N° 20192100689392 del 23 de julio de 2019; N° 20192100744172 del 29 de julio de 2019; N° 20192100843172 del 13 de agosto de 2019; N° 20192100797222 del 5 de agosto de 2019; N° 20192101226142 del 23 de diciembre de 2019; N° 20192101148762 del 29 de noviembre de 2019. Para todos los comunicados relacionados se encontró que el contenido de la respuesta NO corresponde con lo solicitado y que se generaron respuestas alejadas de las peticiones realizadas. ***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.***

↓ Para los Radicados N° 20192100766812 del 1 de agosto de 2019 y N° 20192100865082 del 15 de agosto de 2019, se encontró que se generó una primera respuesta enviada a una persona diferente a la que realizó la solicitud, situación que fue corregida y posteriormente se envió una nueva comunicación ajustando el destinatario.

### 1.3. Peticiones tipificadas erróneamente:

↓ La base de PQRS de comunicaciones recibidas a través de canal escrito, entregada por la Unidad de Atención al Ciudadano (UAC) el día 27 de enero de 2020, contiene 62.500 registros, los cuales se encuentran tipificados de la siguiente forma: PQR: 41.195; Solicitud de información: 5.530 y Trámite: 15.775. Tipificación que no se ajusta a los términos establecidos en los artículos 13 y 14 de la Ley 1755 de 2015.

Posteriormente, el 21 de febrero de 2020 se recibe una nueva base con 62.326 registros correspondientes a comunicaciones escritas, en la cual se discrimina nuevamente la tipología. Es de aclarar que no se realizó un análisis a la tipología aportada en este archivo, por cuanto se recibió por fuera del plazo solicitado y cuando se concluyeron las revisiones por parte del equipo de la OCI. No obstante se denota 15.557 registros tipificados como Trámites y Servicios, lo cual no corresponde con la terminología regulada en los artículos 13 y 14 de la Ley 1755 de 2015.



Radicado No. 20201300015323

24-02-2020

Página 6 de 10



La educación  
es de todos

Mineducación

#### 1.4. Tratamiento de datos personales

- ↓ En las validaciones a las PQRS de la muestra recibidas a través del canal electrónico (Chat) se evidenció que en los siguientes registros: 1234636, 1395537, 1422121, 1535056, 1406713, 1270423, 1323948, 1527182, 1450561. No se informó 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).

#### 1.5. Radicados sin información

- ↓ Los radicados de los Chat N° 1284039, 1395806, 1294466, 1291697, No contienen información acerca de los requerimientos realizados.

#### 1.6. Observaciones al Chatbot

- ↓ De 31 registros revisados de las comunicaciones realizadas en el periodo evaluado, a través del Sistema Chabot, se observó que en 11 de los casos, los ciudadanos abandonaron la consulta al no entender las opciones presentadas por el sistema, o, al no encontrar funcionalidad en la información registrada en el mismo.

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

Durante el segundo semestre de 2019 se recibieron en el Instituto ocho (8) 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:

1. Radicado N° 20192100791182 del 04 de agosto de 2019. El señor ADOLFO ANTONIO RIVERA CORONADO reporta una posible situación de fraude, enunciando: *"Buenas noches hoy me dirijo ustedes con el fin que lo sucedido en el concurso de las zonas afectadas por conflicto NO quede así y los aspirantes fraudulentos no logren su objetivo. Sé que es difícil y costoso para ustedes anular este proceso pero si confió que encuentren la manera de identificar los que cometieron fraude no se me imagino que por la hora de entrega, la igualdad de las preguntas etc. Les envié las evidencias de lo que circulaba en las horas de día sábado 03 de agosto día antes."*

Mediante radicado N° 20191101223371 del 29 de agosto de 2019, se le informa al Ciudadano: *"En atención a la comunicación relacionada en el asunto, por la cual pone en conocimiento la posible ocurrencia de algunas irregularidades y posibles fraudes antes y durante la presentación de la prueba correspondiente a las convocatorias 601 a 623 de 2018, para provisión y escalafón Directivos Docentes y Docentes en zonas afectadas por el conflicto armado, me permito informar que, en virtud a lo previsto en el artículo 134 de la Ley 1753 de 2015, esta Oficina ha remitido dicha denuncia a la Comisión Nacional del Servicio Civil, en razón a que es esa la entidad competente por ser ella la responsable de las mencionadas convocatorias según lo dispuesto en el artículo 134 de la Ley 1753 de 2015 2, en concordancia con lo señalado en los artículos 11° y 30° de la Ley 909 de 2004. Ello aplicando lo previsto por la Ley 1755 de 2015, en su artículo 213."*

- ↓ Mediante radicado N° 20191101223351 del 29 de agosto de 2019, se dio traslado de la comunicación de denuncia a la Comisión Nacional del Servicio Civil. Por lo anteriormente indicado, la respuesta a la



Radicado No. 20201300015323

24-02-2020

Página 7 de 10



La educación es de todos

MinEducación

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).

- II. Radicado N° 20192100838652 del 12 de agosto de 2019, la señora NATALIA CANO expone: "El ICFES contrató a la señora GONZALEZ VASQUES MARIA NILSE, identificada con cedula N° 51818.149, vinculada con la secretaria de educación del distrito como coordinadora, adscrita al colegio LUIS VARGAS TEJADA IED., de la localidad de Puente Aranda, por un proceso de traslado discrecional por delinciente (ver resolución Superfinanciera anexa) desde el Tom Adams, IED; como par evaluador del ECDF y como encargada de pruebas Saber 11 en el TOM ADAMS IED."

Mediante radicado No. 20191101293801 del 6 de septiembre de 2019 se responde el radicado exponiendo: "De acuerdo con la comunicación de la referencia, donde indica que el Icfes contrato a la señora María Nilse González Vásquez, identificada con la cédula No. 51818149, vinculada a la Secretaría de educación del Distrito como coordinadora, adscrita al colegio Luis Vargas Tejada IED, de la localidad de Puente Aranda, por un traslado desde el Tom Adams, IED; como evaluador del ECDF y como encargada de pruebas Saber 11 en el Tom Adams, IED, es preciso indicar:

1. El Icfes no contrató a la señora MARIA NILSE GONZALEZ, ni ostenta relación laboral alguna con la precitada educadora.
2. El acto administrativo proferido por la Superintendencia Financiera, anexo al escrito por usted presentado, es solo la inferencia de la comisión de una conducta delictiva, la cual debe ser puesta a disposición del organismo correspondiente y agotarse el debido proceso, por tanto, el documento allegado no corresponde a una sentencia condenatoria que inhabilite a la señora María Nilse ni deslegitime las decisiones o actividades que desarrolla en la actualidad.

No obstante, y en consideración a su preocupación, se ha informado la situación expuesta a la supervisora del contrato con Corpoeducación, señora Nubia Rocío Sánchez, de la Subdirección de Producción de Instrumentos, para lo pertinente"

↓ De lo anterior se observa, que la petición empezó su trámite desde el día 12 de agosto, sin embargo, se le contesto a la ciudadana 18 días después, incumpliendo el término legal de respuesta.

- III. Radicado N° 20192100830162 del 10 de agosto de 2019, el estudiante JONATHAN DAVID OSPINA SALAZAR denuncia: "Soy un estudiante que está próximo a presentar el ICFES el día 11 de agosto de 2019, y me llegó la información de fotos de la cartilla del día del examen, me genera mucha desilusión y quiero y espero respuesta, ya que me he esforzado mucho y también muchos compañeros, como para que algunos hagan está trampa"

Mediante Radicado N° 20192101265221 del 3 de septiembre de 2019, se le informa al ciudadano: "La Oficina Asesora Jurídica 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 15 días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial de su solicitud, establecido por la Ley con el resultado de las validaciones realizadas por el área."

Posteriormente mediante Radicados N° 20192101342601 del 17 de septiembre de 2019 y 20192101330011 del 16 de septiembre de 2019, se le responde al peticionario: "Dando alcance a su comunicación del 10 de agosto de 2019, en la que reporta que recibió fotos de la cartilla correspondiente al Examen de Estado de la Educación Media, Saber 11°, le informamos que: La Oficina Asesora Jurídica, Realizó la verificación respectiva del particular caso pronunciándose en los siguientes términos: "Agradecemos la información brindada y le



Radicado No. 20201300015323

24-02-2020

Página 8 de 10



La educación  
es de todos

Mineducación

*indicamos que desde el área de Actuaciones Administrativas Sancionatorias, se iniciará la indagación respectiva en aras de establecer la presunta conducta prohibida por la Resolución 631 de 2015".*

✓ No se tienen observaciones al respecto.

IV. Radicado N° 20192100991892 del 14 de septiembre de 2019, a través de una denuncia anónima se expone: "DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION EN LA INSTITUCION EDUCATIVA JUAN XXIII MERCADERES" El día 31 de octubre de 2019, se levanta Acta de Archivo en la cual se concluye: "En este orden, al verificar que los hechos denunciados no fueron desplegados, resulta necesario proceder al archivo de la indagación, dejando el presente informe en los archivos de Orfeo siendo preciso advertir que no fue posible establecer el nombre del denunciante."

↓ Esta oficina revisó el acta en el aplicativo Orfeo evidenciando que la misma, no se encuentra debidamente firmada.

V. Radicado N° 20192101044482 del 15 de octubre de 2019, el señor RAUL VALDIVIESO DIAZ expone: *Petición al fraude presentado en el concurso Ponal."*

Mediante Radicado N° 20191101496141 del 5 de noviembre de 2019, se le informa al peticionario: "Respecto a su petición con número de radicado 20192101044482 de 15 de octubre de 2019, debemos informar que: La Oficina Asesora Jurídica se encuentra revisando la situación presentada por usted y debido a que se requirió a la Subdirección de Aplicación de Instrumentos, es menester informarle que se amplía el termino de respuesta con el fin de concluir las gestiones necesarias para atender su requerimiento, daremos alcance a este comunicado dentro de un plazo razonable no superior a 6 días hábiles"

Posteriormente mediante Radicado N° 20191101517701 del 12 de noviembre de 2019, se le responde al peticionario: "Por tal razón, verificada la información con el área respectiva al interior del Icfes, se corrió traslado de la misma a la Policía Nacional de acuerdo con el Contrato Interadministrativo No. 80.5-10037-19, quienes por competencia llevarán a cabo las investigaciones respecto de los funcionarios que de forma malintencionada han realizado este comportamiento y sancionarán estas conductas que atentan contra la transparencia del examen.

Ahora bien, en cuanto al requerimiento de revisión de las preguntas 73, 74, y 84 de la prueba aplicada, la Subdirección de Diseño de Instrumentos del Instituto, expuso: "se verifica las preguntas sobre las que se hizo la solicitud y se identifica que están redactadas correctamente y tiene una única respuesta correcta dentro de las opciones brindadas". Bajo este entendido se indica al peticionario que las preguntas se encuentran acorde y cumpliendo los criterios requeridos por la Policía Nacional.

Por último, se agradece el interés del peticionario en denunciar un presunto fraude en las pruebas que se aplicaron para el Concurso de Patrulleros, no obstante, se aclara que las medidas que toma tanto el Icfes como la Policía Nacional se encuentran encaminadas a garantizar la transparencia del examen. Así mismo informamos que se dará traslado a la Fiscalía General de la Nación, para que realice la investigación pertinente respecto a las denuncias que se han presentado y la investigación que lleva a cabo la Policía Nacional."

✓ 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.





Radicado No. 20201300015323

24-02-2020

Página 9 de 10



La educación  
es de todos

Mineducación

- VI. Radicado N° 20192101060302 del 21 de octubre de 2019, el señor JUAN CARLOS DIAZ VARGAS presento derecho de petición con el asunto: *"Derecho de Petición aclaración de seguridad y veracidad pruebas concurso de Ascenso Policía Nacional 2019."*

Mediante Radicado N° 20191101517751 del 12 de noviembre de 2019, se le da respuesta al peticionario informando: *"Por tal razón, verificada la información con el área respectiva al interior del Icfes, se corrió traslado de la misma a la Policía Nacional de acuerdo con el Contrato Interadministrativo No. 80.5-10037-19, quienes por competencia llevarán a cabo las investigaciones respecto de los funcionarios que de forma malintencionada han realizado este comportamiento y sancionarán estas conductas que atentan contra la transparencia del examen."*

*Por último, se agradece el interés del peticionario en denunciar un presunto fraude en las pruebas que se aplicaron para el Concurso de Patrulleros, no obstante, se aclara que las medidas que toma tanto el Icfes como la Policía Nacional se encuentran encaminadas a garantizar la transparencia del examen. Así mismo informamos que se dará traslado a la Fiscalía General de la Nación, para que realice la investigación pertinente respecto a las denuncias que se han presentado y la investigación que lleva a cabo la Policía Nacional."*

- ✓ 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.

- VII. Radicado N° 20192101072242 del 23 de octubre de 2019, el señor HUGO ARMANDO MORENO RODRIGUEZ interpone denuncia con el asunto *"Solicitud Anulación de la prueba realizada el pasado 29 de septiembre de 2019 realizada por el ICFES para ingreso al grado de subteniente."*

Mediante Radicado N° 20191101537951 del 15 de noviembre de 2019, se le da respuesta al peticionario informando: *"... al respecto se debe indicar que el sustento subjetivo de la solicitud del peticionario relacionada con la anulación del examen llevado a cabo el 29 de septiembre de 2019, no se encuentra considerada como causal de nulidad de acuerdo con el artículo 137 del Código de Procedimiento Administrativo de los Contencioso Administrativo – CPACA, por tanto, la solicitud debe entenderse como improcedente."*

- ↓ No obstante lo anterior, se evidencia en el aplicativo Orfeo, que la respuesta se envió al peticionario a través de correo electrónico el día 18 de diciembre de 2019, incumpliendo el término legal de respuesta establecido por la ley 1755 de 2015.

- VIII. Radicado N° 20192101128922 del 20 de noviembre de 2019, la señora ADRIANA MARCELA SÁNCHEZ CASTILLO expuso: *"Buen día: el pasado mes de octubre del presente año hubo pruebas Ecaes y tengo conocimiento de la estudiante de la Universidad del Tolima LAURA DANIELA TÉLLEZ REYES con C.C 1110593268, envió a otra persona suplantándola a ella directamente durante dicho examen; puesto que la directa interesada realizada un viaje por Europa esta información se puede corroborar con el pasaporte. Les agradezco atención y colaboración prestada."*

Mediante Radicado N° 20191101667421 del 20 de diciembre de 2019, se le da respuesta a la peticionaria informando: *"En atención a su comunicación radicada el 20 de noviembre ante este Instituto, en la que pone en conocimiento del Icfes una situación de hecho en la que aparentemente, LAURA DANIELA TÉLLEZ REYES fue suplantada el día de la presentación de la prueba Saber Pro que tuvo lugar el pasado 20 de octubre, esta entidad se permite informar que una vez obtenida la respuesta de las áreas respectivas, se remitió el caso a la Fiscalía General de la Nación para que se inicie la indagación respectiva en aras a determinar la posible comisión de hechos delictivos."*



Radicado No. 20201300015323

24-02-2020

Página 10 de 10



La educación  
es de todos

Mineducación

- ↓ No obstante lo anterior, no se evidencia en el aplicativo Orfeo, el Oficio firmado y efectivamente enviado, así como copia del traslado realizado a la Fiscalía General de la Nación.

## 2) OBSERVACIONES

- 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 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 reitera la necesidad de ajustar la tipificación de las PQRS del Instituto de acuerdo con los términos establecidos en los artículos 13 y 14 de la Ley 1755 de 2015.
- 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 primer semestre de 2019 se encontraron nuevamente en este seguimiento, como son: Peticiones respondidas por fuera del término legal, tipificación errónea de PQRS y falta de información del tratamiento de datos personales en la atención electrónica.

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 PDE -PR008.

Cordialmente,

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

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