



Radicado No. 20211300019043  
25-03-2021  
Página 1 de 8



La educación  
es de todos

Mineducación

## COMUNICACIÓN INTERNA

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

**ANDREA DEL PILAR CHAVES NIETO**  
Unidad de Atención al Ciudadano

**COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**DE:** **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**ASUNTO:** *Informe de Seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del segundo semestre de 2020.*

Respetados líderes,

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 2020.

### **INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020**

#### **OBJETIVO**

Realizar revisión a la gestión del ICFES en el segundo semestre de 2020, 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 2020. 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 2020, 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 2020

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 2020, se obtuvo la siguiente información:

PQRS RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2020	
COMUNICACIONES ESCRITAS	259.487
CANAL TELEFÓNICO (*)	887.726
CANAL ELECTRÓNICO	796.986
CANAL VENTANILLA (PRESENCIAL)	4.353
<b>TOTAL</b>	<b>1.948.552</b>

Fuente: Elaboración propia

DETALLE DEL INGRESO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS (*)				
	IVR	Línea PBX	Llamada virtual	Total Transacciones
<b>Atendidas por un asesor</b>	<b>241.773</b>	<b>2.683</b>	<b>9.071</b>	<b>253.527</b>
<b>Finalizadas por el ciudadano antes de ser atendido por un asesor.</b>	<b>626.556</b>	<b>853</b>	<b>6.790</b>	<b>634.199</b>
<b>Total</b>	<b>868.329</b>	<b>3.536</b>	<b>15.861</b>	<b>887.726</b>

Con el fin de obtener la población objeto de evaluación se excluyen las 634.199 llamadas que NO fueron atendidas por un asesor, así como las 4.353 atendidas por canal presencial:

Total PQRS	1.948.552
(-) Finalizadas por el ciudadano antes de ser atendido por un asesor.	634.199
(-) Canal Ventanilla - presencial	4.353
<b>Población objeto de análisis</b>	<b>1.310.000</b>



Radicado No. 20211300019043

25-03-2021

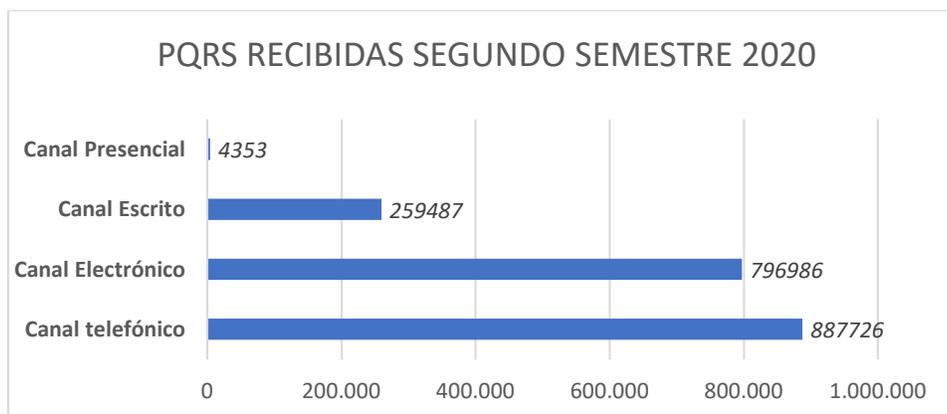
Página 3 de 8

- De igual forma se requirió la cantidad de interacciones no efectivas por cada canal, ante lo cual la Unidad de Atención al Usuario, proporcionó la siguiente información:

CANAL DE ATENCIÓN	TRANSACCIONES NO EFECTIVAS
CANAL TELEFÓNICO	438.186
CANAL ELECTRÓNICO	235.664
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2.592
CONTACTO MAESTRO	173
<b>Total</b>	<b>676,615</b>

Fuente: Unidad de Atención al Usuario

A continuación, se detalla la distribución de las PQRS de acuerdo al canal por el cual fueron recibidas, observando que el 45.6% corresponden al canal telefónico, el 13.3% a comunicaciones escritas, 40.9% 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 364 PQRS con los siguientes criterios de análisis:

Tipo de Solicitud	Comunicaciones Escritas	Canal Telefónico	Chat	Chatbot	Correos solicitud información	Correo Contacto maestro	Total
Población	259.487	253.527	102.304	637.380	56.810	492	1.310.000
Error Muestral (E)	5%	5%	5%	5%	5%	5%	
Proporción de Éxito (P)	9%	3%	12%	3%	3%	3%	
Nivel de Confianza	95%	90%	90%	90%	90%	90%	
Muestra	126	31	114	31	31	31	364

Cálculo de P:

- Comunicaciones escritas: En el informe del PQRS del primer semestre de 2020, se analizaron 197 solicitudes por canal escrito, de éstas 17 tuvieron observación



**Radicado No. 20211300019043**

**25-03-2021**

**Página 4 de 8**

- *Chat: En el informe del PQRs del primer semestre de 2020, se analizaron 260 solicitudes por canal escrito, de éstas 31 tuvieron observación*
- *Las entradas por canal telefónico, correo y chatbot 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:

20202102163112	20202100849662	20202103173002	6885146	3691488	4217169	3433063
20202102244722	20202102758412	20202102894682	4694270	7196080	6497720	3433064
20202102084132	20202101001862	20202101797642	4694225	7305244	7324012	3433065
20202102125252	20202102539982	20202102041902	5087186	5890526	3779075	3433066
20202101956952	20202100888992	20202102406282	4771182	7201156	7230204	3433067
20202101851722	20202102522802	20202101456672	4866455	4212139	6475421	3433071
20202101967942	20202101666712	20202102876802	6009236	4689663	7216967	3433073
20202101819392	20202101374982	20202102494552	6785032	5086821	5854057	3433074
20202100572252	20202100582072	20202103078982	7212954	6705696	5083983	3433079
20202103113952	20202100909302	20202101567472	3690717	4207120	5867867	3433080
20202102317702	20202100842182	20202100941522	4689019	5891608	4753918	3433082
20202101917852	20202100965272	20202101520002	4754787	6602823	679659	3433085
20202103193432	20202102697302	20202101089942	4867190	4755999	1102138	3433086
20202101994312	20202101698192	20202102094772	7213225	6010327	1011376	3433089
20202101585052	20202101392522	20202101227132	5850097	5862741	1326538	3433090
20202102667332	20202102121722	20202102301052	5849880	6714129	921207	3433091
20202102256842	20202101778692	20202101459302	6009925	6019059	698331	3433097
20202102151582	20202102210962	20202101876762	7335916	7261882	1186356	3433098
20202102214962	20202100618902	20202102295082	7216719	7232450	777035	3433101
20202102066282	20202101246612	20202102625102	4345095	6046096	1255375	3433103
20202103196462	20202100852652	20202102129072	6484956	6018283	812055	3433104
20202101715012	20202100632792	20202102778412	7251181	5855233	500701	6775263
20202102203042	20202102763412	6886583	5489195	3438253	933122	7397907
20202101967622	20202102646482	6486527	6007496	7213155	878168	7397907
20202100946652	20202100590512	3444348	3790484	6046195	749667	6729603
20202102390502	20202100633712	3443330	7243403	3440680	516675	3790275
20202102150742	20202101927552	6486177	5859066	6476177	865344	5863194
20202102472472	20202102724792	4211880	5856645	4542396	961439	5892706
20202103060722	20202103017582	6886629	6760819	7201453	1497575	7242861
20202102655302	20202101495402	3522417	7306073	4645395	1392271	6887196
20202101727602	20202101062102	7252607	7311948	3521812	846961	7426112



Radicado No. 20211300019043

25-03-2021

Página 5 de 8

20202101984522	20202101420342	6485522	4090980	5059515	853838	7195418
20202102534712	20202101863992	6486110	5849562	4777386	1204428	5057576
20202102236512	20202101788382	3684448	6722913	5849111	992723	6012917
20202101064922	20202101076022	6485932	6760484	3439572	589519	7240564
20202102434232	20202102595852	6486000	6474746	7258943	541622	5892772
20202101583112	20202100980042	6710785	4865466	6778477	805248	6025634
20202100769232	20202101636602	6886458	7214341	4648046	259659	7401283
20202102235102	20202102385442	6886147	4867111	5893200	472516	6027048
20202102902992	20202102674412	6886291	7252057	6497848	1013112	6723677
20202100774772	20202102807382	7251373	4782118	6045958	650601	7252993
20202103164912	20202101020062	4212113	7258330	7329542	1289509	6476152
20202102626882	20202103153822	3689844	5510518	4693316	3433041	7366582
20202100721892	20202101775472	5899132	7232424	4865375	3433044	6013024
20202101740692	20202101965102	5860273	7195454	6722512	3433046	3601871
20202101460402	20202102760042	4865928	5849386	6499188	3433047	4543756
20202102241162	20202102804032	6886489	4872226	6491929	3433048	6497962
20202101047652	20202102641482	6728279	5844408	4419444	3433055	6759715
20202101638602	20202101611962	5510469	5898300	4872353	3433056	7233244
20202101377932	20202100999402	7251647	7200409	4540345	3433057	7388445
20202101424122	20202101481572	4755881	6487551	6885247	3433058	3444229
20202100809602	20202101121062	7251620	7215759	3688186	3433062	6497251

Para los 364 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° 20202101481572 del 25 de agosto de 2020, 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 ente educativo que realizó la solicitud, mediante radicado No. 20202102332301 del 28 de septiembre de 2020, que excedió en cuatro (4) días el término legal.



Radicado No. 20211300019043

25-03-2021

Página 6 de 8



La educación  
es de todos

Mineducación

- ↓ Radicado N° 20202102406282 del 5 de noviembre de 2020, **NO tuvo contestación**: se evidencia que se solicitó mediante radicado N° 20202103748501 ampliación de términos el día 4 de diciembre de 2020, por un plazo adicional de 20 días, ante lo cual se debió responder el día 20 de enero de 2021, sin evidenciar el envío de respuesta final.

**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:

- ↓ En los radicados N° 20202102163112 del 20 de octubre de 2020; 20202100633712 del 23 de julio de 2020; 20202101863992 del 25 de septiembre de 2020; 20202102674412 del 14 de noviembre de 2020; 20202102066282 del 9 de octubre de 2020; 20202102203042 del 22 de octubre de 2020; 20202102256842 del 27 de octubre de 2020; 20202101740692 del 16 de septiembre de 2020; 20202102724792 del 17 de noviembre de 2020; 20202101984522 del 3 de octubre de 2020 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.**

### 1.3. Observaciones al Chat

- ↓ Los chats con radicados N° 5849111, 3440680, 5083983 y 5867867, no fueron respondidos en su totalidad a los peticionarios, se observa que se solicitó información adicional que no tuvo contestación.
- ↓ Del total de la muestra auditada (114 comunicaciones de chat) se encontró que 23 de las comunicaciones no tuvieron interacción con el ciudadano, en la mayoría de los mencionados casos, se especifica en el asunto; 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: 5086821, 5862741, 5855233, 4693316, 4694270, 7306073, 4865466, 6487551, 6046096, 6476177, 6045958, 4419444, 7215759, 5898300, 5890526, 5891608, 5059515, 5893200, 6499188, 4867190, 4782118, 5844408, 6722512.

### 1.4. Observaciones al Canal Contacto Maestro:

- ↓ El correo electrónico con radicado N° 4865928 del 19 de agosto de 2020, en el cual el peticionario realiza una solicitud de información con respecto a las pruebas Saber Pro, no obtiene una respuesta conforme a la petición, sino por el contrario se responde solicitando que se amplíe la información de la solicitud con relación a las pruebas ECDF (entendiendo que este canal es exclusivo para estas pruebas); no obstante, ante lo obvio de la petición, la respuesta adecuada habría sido remitir al solicitante al medio idóneo para establecer la solicitud que por error dirigió al canal exclusivo de ECDF.
- ↓ Los radicados N°: 6485522, 6886147, 6886583, 6710785, 5899132, 6486110, 6886291, 6886489 corresponden a correos electrónicos con publicidad enviados por el mismo Icfes, 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.



Radicado No. 20211300019043

25-03-2021

Página 7 de 8

### 1.5. Observaciones al Canal Telefónico:

- ↓ La solicitud N° 7397907 hecha el día 13 de diciembre de 2020 realizada mediante canal telefónico, no tuvo contestación oportuna. Lo anterior debido a que la operadora solicitó datos al usuario, lo invitó a esperar en línea y no atendió más la llamada.

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

Durante el segundo semestre de 2020 se recibieron en el Instituto veintiséis (26) 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. Se recibieron 22 denuncias sobre posible fraude realizado en la aplicación de la prueba Saber 11A presentado los días 7, 8, 14 y 15 de noviembre del año 2020, a través de los radicados N°. 20202102509282, 20202102508782, 20202102489962, 20202102549062, 20202102543332, 20202102539102, 20202102597852, 20202102583662, 20202102721022, 20202102621672, 20202102611592, 20202102603772, 20202102601392, 20202102517342, 20202102727442, 20202102770792, 20202102762232, 20202102777592, 20202102776222, 20202102687702, 20202102675452 y 20202103185702, a cada uno de los radicados se generó respuesta de acuerdo con los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, indicando lo siguiente: *“En atención a su comunicación relacionada en el asunto, en la cual nos informa sobre un posible fraude en la aplicación de las pruebas Saber 11° 2020-2 Calendario A efectuado en los pasados días 7, 8, 14 y 15 de noviembre de la anualidad, con ocasión a la presunta filtración del material empleado para la aplicación del referido examen, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos: 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 y velar por una organización íntegra en el desarrollo de la aplicación de las pruebas, incluyendo, sin dejar de lado, los valores que deben caracterizar las actuaciones tanto de los evaluados como de quienes apoyan el servicio que ofrece este Instituto. Por lo anterior, el material expuesto se ha sometido a verificación por las áreas misionales con el objeto de establecer su autenticidad y determinar las acciones que resulten ser pertinentes y conducentes. No obstante, es preciso aclarar que el Icfes desarrolla exigentes procesos de confiabilidad que garantizan la seguridad de la aplicación y permiten conocer posibles casos de fraude que se desarrollen durante el proceso.”*
  - ✓ No se tienen observaciones al respecto.
- II. Radicado N° 20202100577742 del 15 de julio de 2020, Denunciante Anónimo expuso: irregularidades en el proceso de admisión de la universidad del Tolima para el segundo periodo académico del año 2020”. Mediante radicado N° 20201100922611 del 23 de julio de 2020 se dio traslado por competencia al MEN de acuerdo con los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020 y se le informó al ciudadano acerca del mismo mediante radicado N° 20201100922621 del 23 de julio de 2020.
  - ✓ No se tienen observaciones al respecto.
- III. Radicados N° 20202100735622 del 29 de julio de 2020 y 20202102541562 del 25 de noviembre de 2020, los ciudadanos reclamaron acerca de inconvenientes con la inscripción y presentación de las pruebas Saber TyT y Saber 11A, los reclamos fueron respondidos de acuerdo con los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, mediante los radicados N° 20201101347841 del 14 de agosto de 2020 y 20201104033661 del 14 de diciembre de 2020.
  - ✓ No se tienen observaciones al respecto.



**Radicado No. 20211300019043**

**25-03-2021**

**Página 8 de 8**

IV. Radicado N° 20202100600862 del 21 de julio de 2020, el peticionario expone: "*cordial saludo, por medio de la presente me permito comunicarles que no creo que sea 100 confiable realizar las pruebas saber 11 virtual, debido a que ya he visto varias personas e instituciones de educación ofreciendo el servicio de suplantación de identidad para presentar este examen...*". Mediante Radicado N° 20202102098421 del 11 de septiembre de 2020, se da respuesta al ciudadano informando que la presentación del examen saber 11 A se realizará de forma presencial y no virtual.

↓ No obstante lo anterior, la respuesta suministrada estuvo por fuera del término legal establecido para el derecho de petición, conforme al Decreto Legislativo 491 de 2020, artículo 5° que preceptúa: "*Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción*". Ya que se evidencia en la repuesta de fondo suministrada al ciudadano, mediante radicado No. 20202102098421 del 11/09/2020, excedió en cuatro (4) días el término legal.

## 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 de acuerdo con la solicitud realizada, 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 reitera la necesidad que se manejen cifras claras acerca de las PQRS recibidas en el Instituto, con el fin de que se identifique de forma más detallada (en una base de datos aparte) el número de comunicaciones recibidas y cuáles de estas fueron o no efectivas.
- Se recomienda continuar con la gestión de los planes de mejoramiento, teniendo en cuenta que situaciones expuestas en los últimos dos Informes de Seguimiento a las PQRS del Instituto, se encontraron nuevamente en este seguimiento, como son: Peticiones respondidas por fuera del término legal y peticiones cuya respuesta no está acorde con lo solicitado,

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*