



Radicado No. 20191300015163

08-03-2019

Página 1 de 20



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 segundo semestre de 2018.*

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 2018.

INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

OBJETIVO

Realizar revisión a la gestión del ICFES en el segundo semestre del año 2018, con relación a la atención prestada a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, presentadas por los ciudadanos y entidades, y así 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 2018. Se analizó la información de PQRS disponible en los diversos canales de comunicación que dispone el Instituto.



Radicado No. 20191300015163

08-03-2019

Página 2 de 20



La educación
es de todos

Mineducación

METODOLOGÍA

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

- Se elaboró y aplicó una lista de verificación con la identificación de los aspectos más relevantes que contienen el seguimiento dado a los trámites y registros de las PQRS que se llevan en la Unidad de Atención al Ciudadano del Instituto.
- Se recolectó información de atención de PQRS, a través de los distintos medios que posee el Instituto, como página Web de la entidad, visita de inspección física al área de atención al ciudadano, entrevista con una funcionaria de la Unidad de Atención y se efectuó el análisis de la información y de las evidencias acopiadas para la posterior preparación del informe.
- Se analizó una muestra de PQRS del segundo semestre de 2018, calculada de manera estadística y seleccionada aleatoriamente para analizar la oportunidad y calidad de las respuestas emitidas por la entidad.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

1) ATENCIÓN AL PÚBLICO

Los aspectos de la atención al ciudadano más relevantes en el Instituto son:

- ✓ El ICFES dispone en su página web www.icfes.gov.co de un espacio denominado "Atención al Ciudadano", en el cual se encuentra información de interés como: Notificaciones judiciales, Canales de atención, Trámites y servicios, Peticiones, quejas y reclamos, Preguntas y respuestas frecuentes, Participación ciudadana, entre otros.
- ✓ En la sección de Canales de atención en el link <http://www.icfes.gov.co/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion>, la entidad expidió e hizo visible la Carta de Trato Digno al usuario, en donde se especifican todos los derechos y deberes de los ciudadanos con relación al Icfes.
- ✓ La entidad dispone de cuatro (4) canales de atención, como son; canal telefónico, canal web, canal escrito y canal presencial, como se evidencia en la sección de atención al ciudadano, en el link: <http://www.icfes.gov.co/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion>



Radicado No. 20191300015163

08-03-2019

Página 3 de 20

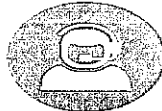


La educación es de todos

Mineducación

A continuación, consulte la lista de canales de atención que ha dispuesto el Icfes para prestarle un mejor servicio de atención:

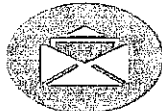
• Canal telefónico



• Canal web



• Canal escrito



• Canal presencial



Fuente: Tomado de la página web del Instituto.

<http://www.icfes.gov.co/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion>

- ✓ Mediante la Resolución No. 666 de 2015, el ICFES estableció la jornada laboral de los servidores del Instituto, y dentro de sus componentes fijó en el artículo décimo primero (11) el horario de atención al ciudadano: “La atención al ciudadano se efectuará de lunes a viernes en el horario comprendido entre las 8:00 a.m. y las 4:00 p.m. y la atención de correspondencia se efectuará de lunes a viernes en horario comprendido entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m.” con lo cual se garantiza la atención personal, con un mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, como se evidencia en la publicación de la norma en la sección Transparencia y Acceso a la Información Pública en el link: <http://www.icfes.gov.co/transparencia/normatividad/normograma>.
- ✓ En el Protocolo de Atención al Ciudadano del Icfes publicado en la página web en el link: [file:///C:/Users/gdurán/Downloads/Protocolo%20de%20atencion-al-ciudadano%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/gdurán/Downloads/Protocolo%20de%20atencion-al-ciudadano%20(2).pdf), se informa a la ciudadanía el horario de atención en cada canal establecido de la siguiente forma:
 - Pagina web: disponible las 24 horas
 - Presencial y Escrito: lunes a viernes. 8:00 am - 4:00 pm / Jornada continua.
 - Telefónico Línea gratuita nacional 01 8000 519535: lunes a viernes. 7:00 am - 7:00 pm
 - Telefónico Línea en Bogotá (57-1) 484 14 60: lunes a viernes. 7:00 am - 7:00 pm
 - Telefónico PBX (57-1) 484 14 10: Lunes a viernes 7: 00 am - 5:00 pm
 - Web Chat: lunes a viernes 7:00 am - 7:00 pm
 - Web Atención electrónica: disponible en el Portal Institucional las 24 horas.
 - Web Sistema de Preguntas Frecuentes (SPF): disponible en el Portal Institucional las 24 horas.



Radicado No. 20191300015163

08-03-2019

Página 4 de 20



La educación
es de todos.

Mineducación

Con el fin de validar la atención telefónica, así como el cumplimiento de los horarios establecidos, la Oficina de Control Interno realizó validaciones directas de la siguiente forma:

- El día viernes 22 de febrero de 2019, sobre las 7:00 pm se realizó llamada a la línea de atención telefónica en Bogotá, encontrando que se atendió la llamada por el conmutador y realizando la serie de pasos que se indican por éste, para consultar acerca de los resultados de una prueba, encontrando que por medio del conmutador se brindó la información solicitada.
 - El día 27 de febrero de 2019 a las 7:00 am se realizó una llamada telefónica a la línea de atención en Bogotá, solicitando la opción de hablar con un operador y preguntando por información acerca de un examen realizado en el año 2015, encontrando que la atención fue rápida y que se dio respuesta efectiva a la consulta realizada.
- ✓ La entidad ha establecido formatos, rutinas o protocolos de atención al ciudadano, como se evidencia en el link: <http://atencionciudadano.icfes.gov.co/pqr/radicar.php>, en el cual se encuentra el formulario de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información, con los campos a llenar por el solicitante
- ✓ Así mismo, en el aplicativo DARUMA, link: <https://icfes.darumasoft-ware.com/app.php/document/view/index/1251>, se encuentra publicado y documentado el PROCEDIMIENTO PQRS-Código: ATC-PR001-, y en la actividad No.4, se encuentran los siguientes formatos para cada uno de los canales por gestión:
- Formato creación de respuesta tipo (001) = ATC-FT001.
 - Formato llamadas al ciudadano (001) = ATC-FT002.
 - Formato seguimiento niveles de servicio (001) = ATC-FT003.
 - Formato insumo certificado de notas validantes por RADIO (001) = ATC-FT004.
 - Formato aclaración de datos para búsqueda de resultados de examen de estado (001) = ATC-FT006.
 - Formato relación de actas (001) = ATC-FT007.
 - Formato control elaboración de diplomas (001) = ATC-FT008.
 - Formato estudio duplicado de diplomas (001) = ATC-FT009.
 - Formato corrección de datos (001) = ATC-FT010
- ✓ En el Instituto se han identificado horarios o fechas pico para atender al público, las cuales generalmente corresponden a las fechas de aplicación de pruebas, para mitigar el impacto de estas fechas pico, en conjunto con el proveedor (outsourcing) se realizan planes de contingencia que permiten preparar la atención de los canales y asegurar que se pueda contar con más agentes de apoyo para poder prestar el servicio.



Radicado No. 20191300015163

08-03-2019

Página 5 de 20



La educación
es de todos

Mineducación

- ✓ Se realizan controles para la remisión de las quejas a las respectivas áreas del Instituto, en las cuales se le solicita al proveedor los informes sobre las quejas y demás peticiones para monitorear su atención. Con el seguimiento a estos informes se puede conocer si las quejas se están direccionado correctamente al área que debe atenderla.

2) CONDICIONES FISICAS DEL AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Se evidenció que el Icfes cuenta con un área dotada de recursos físicos adecuados para la Atención al Ciudadano. Adicionalmente, los sistemas de información y de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos presentan las siguientes condiciones:

- ✓ La oficina para la Atención al Ciudadano se encuentra ubicada en Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre 2, piso 15, lugar de la sede del Icfes en Bogotá D.C.
- ✓ El área para atención al público está señalizada y es de fácil acceso para la ciudadanía, incluyendo las personas en condición de discapacidad, quienes son acompañadas por el guarda de seguridad cuando ingresan al primer piso (recepción) y luego son acompañadas hasta el piso quince (15) del edificio, donde son ubicadas en el área de Atención al Ciudadano para su correspondiente atención.
- ✓ El área cuenta para la atención con una zona de espera para los usuarios, con un adecuado número de sillas en buenas condiciones para la atención. Así mismo, posee condiciones adecuadas de iluminación, ventilación y ergonomía.
- ✓ El punto de atención cuenta con cuatro (4) personas que prestan servicio de atención a usuarios.
- ✓ Los emblemas y símbolos de la entidad son visibles para los usuarios que ingresan al área.
- ✓ No se observaron arrumes de papel, expedientes y archivos en zonas de circulación o de fácil acceso, ni afiches, carteles u otros medios que generen contaminación visual para los usuarios y los empleados del área. Así mismo, no se observó cableado en las instalaciones, presentándose igualmente limpia el área de atención.
- ✓ Existen equipos de seguridad contra incendios (Extintor Solkaflam 123), botiquín, camilla de emergencia y están comunicadas las vías de evacuación.
- ↓ Cada módulo de atención cuenta con un sistema implementado para medir la satisfacción del usuario después de ser atendido, no obstante, en visita realizada al área el día 26 de febrero de 2019, se encontró que los equipos de medición se encuentran apagados y al preguntar a una servidora del área de atención al usuario, informó que el sistema no ha funcionado durante lo corrido de la vigencia 2019.



Radicado No. 20191300015163

08-03-2019

Página 6 de 20



La educación es de todos

Mineducación

- ↓ El área cuenta con un sistema de registro de solicitud de turnos y pantalla de reporte de asignación de módulo por turno, no obstante, en visita realizada al área se encontró que el sistema de asignación no está en funcionamiento y al preguntar a una servidora del área de atención al usuario, informó que el sistema no ha funcionado durante lo corrido de la vigencia 2019.
- ↓ No se tiene publicado el horario de atención al público en la zona dispuesta para tal fin; por lo que nuevamente se recomienda su publicación en lugar visible, de acuerdo a lo regulado en el artículo 11 de la Resolución No. 666 de 2015, que estableció el horario de atención al ciudadano, haciendo las distinciones de horario de atención para atención personalizada de 8:00 a 4:00 p.m., y radicación presencial de PQRS, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. *(esta recomendación se realizó en el informe con radicado No.20181300023893 del 04/04/2018)*

3) TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En cuanto al tratamiento de los datos personales de los usuarios, se evidencian las siguientes situaciones:

- ✓ La entidad divulga sus lineamientos de tratamiento de datos personales al titular en el momento de la recolección de sus datos cuando son insertados en el Formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, como se puede evidenciar en el link: <http://atencionciudadano.icfes.gov.co/pqr/radicar.php>

Solicitud de información pública

El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES, garantiza 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); siendo de uso exclusivo de la entidad y trasladados a terceros con autorización previa del usuario.

He leído y estoy de acuerdo con los términos de uso de página web y con los lineamientos establecidos en el manual de políticas y procedimientos de protección de datos personales implementados por el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES. Ver términos de uso y Ver Manual

Autorizo al Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES, para que haga el tratamiento de mis datos personales de acuerdo a la finalidad de la presente solicitud; conociendo el derecho que tengo a: acceder, modificar, rectificar, suprimir, solicitar la copia de mi autorización y formular quejas, reclamos y consultas frente al tratamiento que haga el ICFES de mis datos personales.

El tratamiento se efectuará conforme el régimen jurídico vigente en Colombia y a nuestra Política de Protección de Datos Personales, la cual puede consultarse en <http://www.icfes.gov.co/proteccion-de-datos-personales>

Si desea presentar una consulta, reclamo o petición de información relacionada con la protección de datos personales puede ingresar a la página web del ICFES www.icfes.gov.co, en la opción Atención al Ciudadano, comunicarse a los teléfonos: (57+1) 484-1460, PBX: (57+1) 484-1410 o Línea Nacional Gratuita 018000-519535 o dirigirse a la sede principal ubicada en la Calle 26 No.69-76, Torre 2, Piso 15, Edificio Elemento, Bogotá - Colombia.

Fuente: Tomado de la página web del Instituto.
<http://atencionciudadano.icfes.gov.co/pqr/radicar.php>



Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

Calle 26 No. 69 - 76, Torre 2, piso 15, Edificio Elemento, Bogotá - Colombia • Líneas de atención al usuario: Bogotá (+57 1) 484 1460
Línea gratuita nacional: 01 8000 51 9535 • www.icfes.gov.co @ICFEScol icfescol ICFES ICFEScol



Radicado No. 20191300015163

08-03-2019

Página 7 de 20



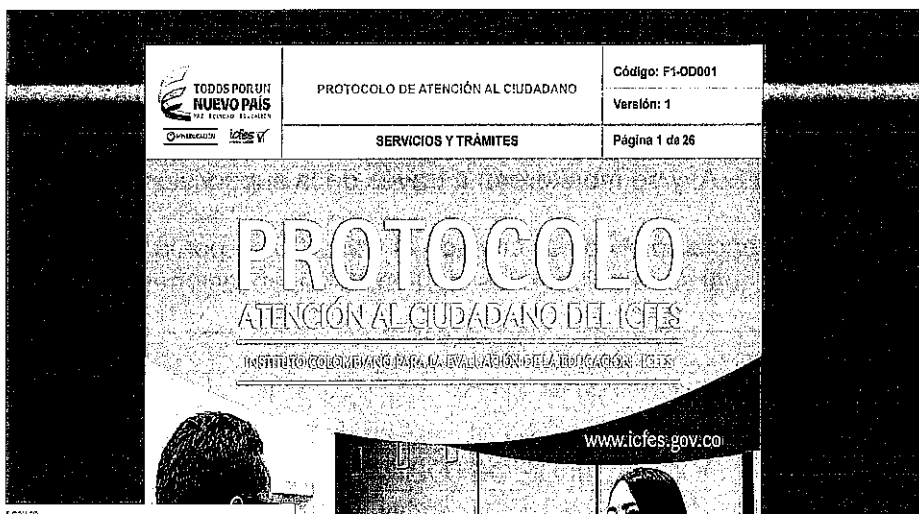
La educación es de todos

Mineducación

- ✓ El Instituto cuenta con un Protocolo de protección de datos por cada canal de atención; se trata de guiones o listas de chequeo que utiliza el outsourcing contratado por la entidad al momento de atender a las personas, con el fin de mejorar las condiciones de seguridad y acceso a la información.
- ↓ En validaciones telefónicas realizadas (2 llamadas directas y 50 PQRS del canal telefónico que fueron escuchadas por la OCI) 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).

4) ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

- ✓ La entidad cuenta con mecanismos que permiten que personas en situación de discapacidad, así como niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, reciban atención especial y preferente, para lo cual se encuentra publicado el "PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO". En la página 15 del documento se establece: "3. ATENCIÓN PRIORITARIA", el trato que se debe dar a personas en condición de discapacidad, como se evidencia en el link: <http://www.icfes.gov.co/transparencia/mecanismos-de-contacto-con-el-sujeto-obligado/mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano>:





ATENCIÓN PRIORITARIA

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Es necesario que los asesores, funcionarios y demás personal del Icfes tengan en cuenta las siguientes recomendaciones al momento de atender la solicitud de un ciudadano con discapacidad:

- Conocer los diferentes tipos de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niñas. Evitar hablarles en tono infantil, condescenderles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que lo incomode como risas, burlenas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: "¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que lo colabore?".
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- Tenga cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y las personas con discapacidad pueden considerar que alienta contra su dignidad y sus capacidades.
- Nunca utilice palabras en diminutivo para definir la discapacidad, tal como, cieguito (a), sordito (a), cojito (a), etcétera.
- No utilizar los términos: minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo, tataraco, tuerto, anormal, invidentes, mongólico, retardado, retrasado mental, o frases como: "condenado a una silla de ruedas" o "limitado a una silla de ruedas", "sufre esquizofrenia", "defecto de nacimiento", "padeca sordara", "afectada por polio", "víctima de..." y demás términos y frases que atentan contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad. El término apropiado es personas con discapacidad.

Fuente: Tomado de la página web del Instituto.

<http://www.icfes.gov.co/transparencia/mecanismos-de-contacto-con-el-sujeto-obligado/mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano>

5) CUALIFICACIÓN DEL TALENTO HUMANO

En cuanto a la preparación y entrenamiento del personal dispuesto para atender al ciudadano, se destacan las siguientes situaciones:

- ✓ Se realizan capacitaciones periódicamente a los agentes de apoyo que atienden los distintos canales. Estas capacitaciones están previstas en el Contrato 279 suscrito con la firma Outsourcing S.A. y se monitorean a través de la supervisión del contrato.

Lo señalado se evidencia en el correo enviado el 14/02/2019, por la Unidad de Atención al Ciudadano, en el cual se relacionan las siguientes capacitaciones:

No.	TEMA	MES
1	CAPACITACIÓN PLAN DE ACCIÓN FCR	JUNIO
2	POST REGISTRO AC-VG 2018-2	JUNIO
3	MÓDULO III DE ORTOGRAFÍA	JUNIO
4	ACTIVIDAD CONCENTRACIÓN - ORFEO	JUNIO
5	MANUAL DE TIPIFICACIÓN	JUNIO
6	ACTIVIDAD DE CONCENTRACIÓN	JUNIO
7	DISPOSICIÓN COMPROMISO Y ACTITUD DE SERVICIO	JUNIO
8	NOVEDADES SABER PRO NACIONAL	JUNIO
9	PROCESO CORRESPONDENCIA	JUNIO
10	PROCESO PQR'S	JUNIO
11	CAPACITACIÓN ARCHIVO	JUNIO



Radicado No. 20191300015163

08-03-2019

Página 9 de 20



La educación
es de todos

Mineducación

No.	TEMA	MES
12	POST APLICACIÓN SABER T Y T 2018-1	JUNIO
13	SOPORTE A REGISTRO EK 2018-3 - REINTEGROS	JULIO
14	CAPACITACIÓN OUTBOUNT PROYECTO BID	JULIO
15	CAPACITACIÓN OUTBOUNT PROYECTO BID - COMUNICACIONES ESCRITAS	JULIO
16	POST REGISTRO SABER PRO Y SABER T Y T 2018-2	AGOSTO
17	REFUERZO CONSULTA DE RESULTADOS	AGOSTO
18	ORIENTACIÓN AL SERVICIO	AGOSTO
19	REFUERZO PROCESO LEGALIZACIONES	AGOSTO
20	POST APLICACIÓN AC-VG 2018-2	AGOSTO
21	REFUERZO FCR TELEFÓNICO Y ELECTRÓNICO	AGOSTO
22	PLAN DE MEJORAMIENTO COMUNICACIÓN ESCRITA	AGOSTO
23	RESOLUCIÓN 419 de 2018	AGOSTO
24	CENTRO DE RELEVO	AGOSTO
25	ETIQUETA ATENCIÓN (TELEFÓNICO, CHAT Y PRESENCIAL)	SEPTIEMBRE
26	POST RESULTADOS SABER T Y T 2018-1	SEPTIEMBRE
27	TALLER EXCEL MÓDULO I	SEPTIEMBRE
28	CORRECCIÓN DE DATOS	SEPTIEMBRE
29	TALLER PLAN DE ACCIÓN - COMUNICACIONES ESCRITAS	SEPTIEMBRE
30	TALLER PLAN DE ACCIÓN - COMUNICACIONES ESCRITAS #2	SEPTIEMBRE
31	REFUERZO CHAT	SEPTIEMBRE
32	AGILIDAD Y CONCENTRACIÓN EN LA OPERACIÓN	SEPTIEMBRE
33	REDACCIÓN MÓDULO III	SEPTIEMBRE
34	TRÁMITES Y SERVICIOS ASOCIADOS A TRÁMITES	OCTUBRE
35	REDACCIÓN MÓDULO III	OCTUBRE
36	NORMATIVIDAD	OCTUBRE
37	ATENCIÓN CHAT	OCTUBRE
38	MANEJO DE CLIENTES DIFÍCILES	NOVIEMBRE
39	SOPORTE A REGISTRO AC-VG 2019-1	NOVIEMBRE
40	NORMATIVIDAD	NOVIEMBRE
41	POST RESULTADOS AC-VG (INDIVIDUALES/AGREGADOS/C. DE PLANTELES)	NOVIEMBRE
42	REFUERZO CANAL TELEFÓNICO	NOVIEMBRE



Radicado No. 20191300015163

08-03-2019

Página 10 de 20



La educación es de todos

Ministerio de Educación

No.	TEMA	MES
43	POST APLICACIÓN SABER PRO T Y T NACIONAL Y EXTERIOR	NOVIEMBRE
44	NORMATIVIDAD	NOVIEMBRE
45	CONVOCATORIA ECDF (RECAUDO)	DICIEMBRE
46	CONVOCATORIA ECDF (INSCRIPCIÓN)	DICIEMBRE
47	ORIENTACIÓN AL RESULTADO	DICIEMBRE
48	PRUEBAS INTERNACIONALES	DICIEMBRE
49	ORTOGRAFÍA MÓDULO IV	DICIEMBRE

Igualmente se identifican las siguientes capacitaciones internas donde han participado los servidores de la Unidad de Atención al ciudadano:

No.	TEMA	FECHA
1	EXCEL AVANZADO - UNIVERSIDAD DEL ROSARIO	18, 26 /06/2018 Y 10 /07/2018
2	SERVICIO AL CIUDADANO - ESAP	06 Y 09/07/2018
3	CONTRATACIÓN ESTATAL - ESAP	13 Y 15 DE AGOSTO DE 2018
4	ESTRATEGIAS DE ASIMILACIÓN DEL CAMBIO - ARL LIBERTY	31 DE AGOSTO DE 2018
5	GESTIÓN DEL RIESGO DE FRAUDE - U. ROSARIO	4 Y 5 DE OCTUBRE DE 2018
6	INTELIGENCIA EMOCIONAL - ARL LIBERTY	12 DE OCTUBRE DE 2018
7	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	09 DE NOVIEMBRE DE 2018
8	SUPERVISIÓN DE CONTRATOS II - F&C CONSULTORES	13 DE DICIEMBRE DE 2018

Fuente: Radicado No. 20182100014243 del 21/02/2018 enviado por la Unidad de Atención al ciudadano.

6) ANÁLISIS DE PETICIONES TRAMITADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

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 2018, se obtuvo la siguiente información:

PQRS RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE 2018	
COMUNICACIONES ESCRITAS	44.920
CANAL TELEFÓNICO *	181.360
CANAL ELECTRÓNICO**	22.004



CANAL VENTANILLA (PRESENCIAL)	5.345
TOTAL	253.629

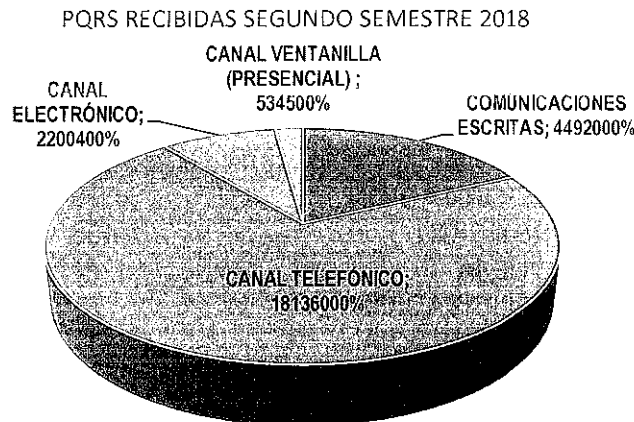
Fuente: Elaboración propia

Se observa que el Instituto, en el segundo semestre del 2018, recibió un total de 253.629 PQRS, es decir recibe un promedio de 42.271 al mes.

* Adicional a las transacciones telefónicas atendidas y registradas en el periodo evaluado se presentaron 199.967 comunicaciones telefónicas "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. De igual forma se realizaron 19.328 llamadas finalizadas por los ciudadanos antes de ser registradas.

** Adicional se presentaron 43.887 consultas de ciudadanos por medio del Sistema de pregunta frecuente y 5.396 comunicaciones finalizadas por los ciudadanos antes de ser registradas a través del canal electrónico.

A continuación, se detallan la distribución de las PQRS de acuerdo al canal por el cual fueron recibidas, observando que el 71% corresponden al canal telefónico, el 18% a comunicaciones escritas, 9% canal electrónico y un 2% al canal presencial.



Fuente: Elaboración propia

De igual forma, por cada canal a través del cual se recibieron las PQRS se tipifican de la siguiente forma:

COMUNICACIONES ESCRITAS	
PETICIÓN	34.862
INFORMACIÓN PÚBLICA	9.209
QUEJA	280
RECLAMO	241
CONCEPTOS	148



Radicado No. 20191300015163

08-03-2019

Página 12 de 20



La educación es de todos

Mineducación

TRASLADO POR COMPETENCIA	145
ENTES DE CONTROL	23
SUGERENCIA	11
FELICITACIÓN	1
Total general	44.920

CANAL TELEFÓNICO	
INFORMACIÓN	176.067
TRANSFERENCIA	3.264
PETICIÓN	1.684
QUEJA	121
FELICITACIÓN	113
SUGERENCIA	67
RECLAMO	44
Total general	181.360

CANAL ELECTRÓNICO	
PETICIÓN	21.968
QUEJA	16
FELICITACIÓN	8
SUGERENCIA	8
RECLAMO	4
Total general	22.004

CANAL VENTANILLA	
INFORMACIÓN	4.897
PETICIÓN	438
QUEJA	7
FELICITACIÓN	2
SUGERENCIA	1
Total general	5.345

Fuente: Información aportada por la Unidad de Atención al ciudadano.

Es necesario anotar que la Ley 1755 de 2015 define las diferentes modalidades de peticiones identificándolas de acuerdo con el término que se establece para su resolución, así:

MODALIDAD DE PETICION	OBJETO	TERMINO PARA RESOLVERLA
General	Solicitar reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio.	Quince (15) días siguientes al recibo



Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

Calle 26 No. 69 - 76, Torre 2, piso 15. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia • Líneas de atención al usuario: Bogotá (+57 1) 484 1460
Línea gratuita nacional: 01 8000 51 9535 • www.icfes.gov.co



@ICFEScol



icfescol



ICFES



ICFEScol



MODALIDAD DE PETICION	OBJETO	TERMINO PARA RESOLVERLA
	(Formular quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos)	
Peticiones de documentos y de información	Requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos.	Diez (10) días siguientes al recibo. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, aceptado y deberá entregarse las copias dentro de los 3 días siguientes
Consulta	Peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo	30 días siguientes al recibo
Peticiones entre autoridades	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra	Deberá resolverse en un término no mayor de diez (10) días.
Traslados por competencia	Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente	Se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.

↓ De acuerdo con los reportes de la Unidad de Atención al Ciudadano, las peticiones en el Instituto se han tipificado dentro de las siguientes modalidades:

PETICIÓN	CONCEPTOS	FELICITACIÓN
INFORMACIÓN PÚBLICA	QUEJA	TRASLADO POR COMPETENCIA
INFORMACIÓN	ENTES DE CONTROL	TRANSFERENCIA
RECLAMO	SUGERENCIA	

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 de cara a la norma, cómo se distribuye el derecho de petición en el Instituto.



Radicado No. 20191300015163

08-03-2019

Página 14 de 20



La educación es de todos

Mineducación

Para el análisis realizado, la Oficina de Control Interno tomó una muestra aleatoria de 192 solicitudes, con los siguientes criterios de análisis:

Tipo de Solicitud	Comunicaciones Escritas	Canal Telefónico	Canal Electrónico
Población	44.920	181.360	22.004
Error Muestral (E)	5%	5%	5%
Proporción de Éxito (P)	6%	5%	5%
Nivel de Confianza	95%	90%	90%
Muestra	91	50	51

Las PQRS analizadas corresponden a los siguientes radicados:

20182100834492	20182100686402	20182100895332	692149	774688
20182100524272	20182100626632	20182100920832	797052	712722
20182100931642	20182100736312	20182100581802	897974	875604
20182100521512	20182100866972	20182100638592	705292	727000
20182101022302	20182100989212	20182101010232	820212	846537
20182100601562	20182100700602	20182100856322	698046	852823
20182100726292	20182100663312	20182100798472	695728	789166
20182100826202	20182100780542	20182100624142	763400	905380
20182100497692	20182100675492	20182100714402	739069	851454
20182100924652	20182100960042	20182100865792	685674	811441
20182100786912	20182100856602	20182100972532	785883	829997
20182100978532	20182100941522	20182100824112	897126	902423
20182100562522	20182100582942	20182100864972	690764	706428
20182100638532	20182100558832	807033	782325	893346
20182100701812	20182100721472	823588	809453	739473
20182100784472	20182100555822	763686	818007	777578
20182100675952	20182100772032	814725	806678	775419
20182100967072	20182100773492	761861	766844	871396
20182100650292	20182100819402	814736	841438	824841
20182100632572	20182100705082	847196	817762	773464
20182100826452	20182100901202	866055	800969	830779
20182100560442	20182100648992	692626	803762	786122
20182101002802	20182100695832	777173	884662	785793
20182100513382	20182100503042	721004	712259	891089
20182100766732	20182100681612	760310	780647	884570
20182100971192	20182100515772	781097	769109	884582
20182100733022	20182100708642	756973	893054	787853
20182100665992	20182100646982	802065	705417	687059



Radicado No. 20191300015163

08-03-2019

Página 15 de 20



La educación es de todos

Mineducación

20182101022012	20182100631982	863724	785027	833682
20182100830532	20182100951012	725074	765977	796161
20182100564502	20182100788102	900488	855801	786980
20182100598392	20182100942902	784567	757817	787807
20182101018212	20182100877502	724741	706988	755444
20182100839952	20182100979022	904290	870968	785882
20182100948292	20182100596752	728298	762937	824555
20182100645242	20182100737842	705886	897684	748586
20182100848142	20182100865542	855861	894051	
20182100530332	20182100800672	689458	812697	
20182100503872	20182100887522	852157	899882	

Para los 192 casos analizados se verificaron las características sobre el tipo de PQRS a que corresponde, fecha de entrada y de respuesta emitida, el medio de respuesta y si se cumplió con el término legal establecido para su atención, así como el análisis de calidad de la respuesta (correo electrónico, correo local, telefónico) y si cumplió con el término legal de acuerdo al tipo de PQRS que lo rige, de igual forma se realizó análisis de la calidad de la respuesta y se dieron observaciones a los radicados revisados.

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 reguló el derecho de petición, verificándose igualmente una concordancia entre lo solicitado por el ciudadano y las respuestas suministradas.

↓ En el radicado No. 20182100648992 del 1/08/2018, el usuario solicita el certificado de legalización del examen saber 11 y se relaciona el radicado No. 20182100643261 del 13/08/2018 como respuesta, sin embargo, no es posible visualizar el documento de respuesta en el aplicativo ORFEO, al informar en el momento de consultarlo que no está disponible, lo que no permitió verificar la oportunidad de la respuesta.

↓ Los radicados N°. 897974, 809453 y 782325 tipificados en la base de datos entregada por la Unidad de Atención al Ciudadano como PQRS recibidas a través de canal telefónico, corresponden a PQRS recibidas a través de canal electrónico.

↓ Para el caso de los radicados N° 20182100834492, 20182101022302, 20182100497692, 20182100562522, 20182100675952, 20182100826452, 20182100766732, 20182101022012, 20182101018212, 20182100848142, 20182100736312, 20182100663312, 20182100721472, 20182100819402, 20182100695832, 20182100708642, 20182100788102, 20182100596752, 20182100581802, 20182100798472, 20182100524272, 20182100601562, 20182100924652, 20182100638532, 20182100967072, 20182100560442, 20182100971192, 20182100839952, 20182100530332, 20182100705082, 20182100942902, 20182100681612, 20182100631982, 20182100877502, los cuales corresponde a PQRS recibidas a través de comunicación escrita, para dichas comunicaciones el medio de respuesta fue el de Correo Electrónico, no obstante no se registra



- ↓ en ORFEO evidencia del correo electrónico enviado, así como tampoco se evidencia que se realice una verificación de acuse de recibo de dichos correos validando que los ciudadanos reciban oportunamente sus respuestas.

7) INFORMES DE GESTIÓN DE ATENCIÓN DE PQRS

En cuanto a los informes y seguimientos a la gestión de atención de PQRS con que cuenta el Instituto, se pudo determinar lo siguiente:

- ✓ En la sección Transparencia y Acceso a la Información Pública, link: <http://www.icfes.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-de-informacion-publica/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion>, se encuentra publicados los informes trimestrales de la vigencia 2018, en los cuales se evidencian las estadísticas de atención al ciudadano por cada uno de los canales dispuestos para la atención.
- ✓ En el segundo semestre del año 2018, se recibieron un total de 522.207 PQRS distribuidas de la siguiente forma:

PQRS ATENDIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2018		
CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
CANAL ESCRITO	44.920	8,60%
CANAL TELEFÓNICO	181.360	34,73%
CANAL ELECTRÓNICO	22.004	4,21%
CANAL PRESENCIAL (VENTANILLA)	5.345	1,02%
ATENDIDAS POR EL CONMUTADOR	199.967	38,29%
SISTEMA DE PREGUNTA FRECUENTE	43.887	8,40%
FINALIZADA POR CIUDADANO/ FALTA DE INFORMACIÓN	24.724	4,73%
TOTAL	522.207	100%

Evidenciando que el canal con mayor número de transacciones corresponde al canal telefónico con un 38,29% de comunicaciones atendidas por el sistema directamente (sin intervenir un asesor) y un 34,73% de comunicaciones atendidas por los operadores del Call center.

- ✓ Respecto al tiempo promedio de respuesta para todos los canales durante el año 2018, cerró en 2.94 días.
- ✓ En cuanto al detalle de las PQRS de acuerdo al examen, se observa que el 52.6 % corresponde a Saber 11° y en segundo lugar Saber Pro con el 30.3%.



- ✓ De acuerdo con la resolución 3654 del 2015 de MINTIC, la Unidad de Atención al Ciudadano publica un Informe de Solicitudes de acceso a la información de forma trimestral, como se evidencia en link: <http://www.icfes.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-de-informacion-publica/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion>, en el cual se discrimina el Número de solicitudes recibidas, Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras entidades, Tiempo de respuesta a cada solicitud y Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

8) PERCEPCIÓN CIUDADANA

En cuanto a la percepción o calificación que la ciudadanía hace del servicio por parte de la Entidad, se pudo determinar:

- ✓ El Instituto tiene establecido un formato para ser diligenciado por el ciudadano como mecanismo para evaluar la percepción sobre la calidad de las respuestas emitidas por el Instituto, como se evidencia en el link: <http://www.icfes.gov.co/atencion-al-ciudadano/encuestas-de-satisfaccion>: "Encuesta de satisfacción servicios prestados por el ICFES".

Encuesta de satisfacción servicios prestados por el ICFES

Con el fin de mejorar nuestro servicio, agradecemos nos indique su grado de satisfacción, de acuerdo con la respuesta recibida a su solicitud.

*Campo obligatorio

Por favor, ingrese el número de su radicado (Ej.: 20172100123452) *

Oportunidad: La respuesta llegó durante los quince (15) días hábiles siguientes a la solicitud

- Excelente *
- Buena
- Regular
- Mala
- Pésima

Claridad: La respuesta es comprensible y está bien redactada

- Excelente *
- Buena
- Regular
- Mala
- Pésima

Pertinencia: El texto responde a la pregunta o solicitud realizada.

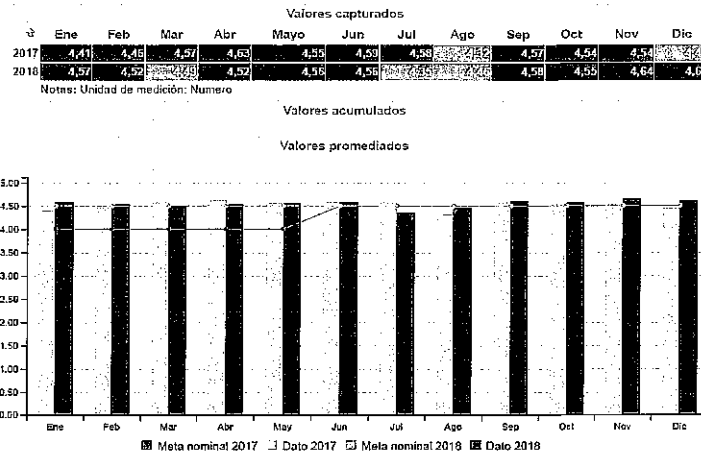
- Excelente *
- Buena
- Regular
- Mala
- Pésima

Fuente: Tomado de la página web del Instituto. <http://www.icfes.gov.co/atencion-al-ciudadano/encuestas-de-satisfaccion>

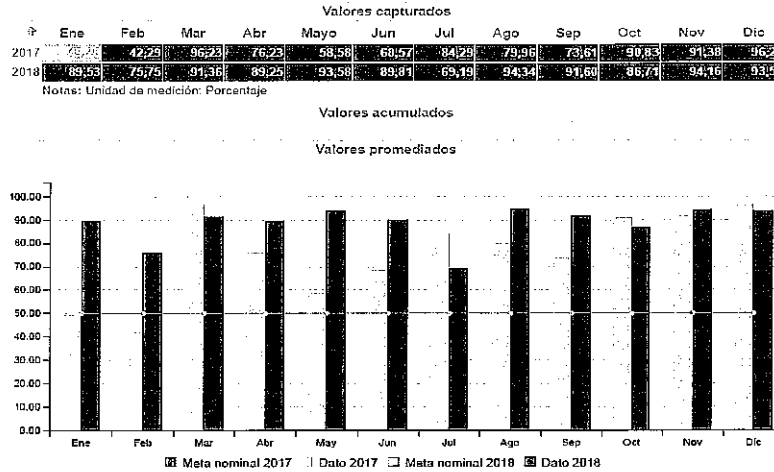


✓ Para monitorear las gestión de atención de PQRS, en el aplicativo DARUMA, link <https://icfes.darumasoftware.com/app.php/process/indexmap>, se registran los siguientes indicadores:

• Satisfacción del cliente:



• Eficiencia en las respuestas a las PQRS:



Los indicadores registrados evidencian el seguimiento mensual que se realizó en la vigencia 2018 y los análisis correspondientes a los porcentajes cumplidos según la meta nominal esperada.

El indicador de eficiencia en las respuestas de las PQRS, siempre cumplió con la meta durante el segundo semestre. Los meses de agosto y noviembre presentan la calificación más alta: 94.34% y 94.16% respectivamente.



Radicado No. 20191300015163

08-03-2019

Página 19 de 20



La educación
es de todos

Mineducación

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

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

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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).



La educación
es de todos

Mineducación

Radicado No. 20191300015163

08-03-2019

Página 20 de 20

Finalmente, es procedente que los resultados se socialicen con los responsables del proceso evaluado y en cumplimiento al *Procedimiento de Mejora (CSE-PR004)*, se formule el Plan de Mejoramiento pertinente para atender las situaciones observadas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación del cargue en el aplicativo Daruma.

Cordialmente,

ADRIANA BELLO CORTES

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Andrea Durán

Revisó: Adriana Bello

Aprobó: Adriana Bello



La educación
es de todos

Mineducación

ANEXO FOTOGRÁFICO

- ✓ El área de atención al ciudadano cuenta con sala de espera y número de sillas adecuado.



- ✓ Se puede evidenciar que no existe contaminación visual o cableado a la vista y el área se mantiene limpia durante la jornada de atención.





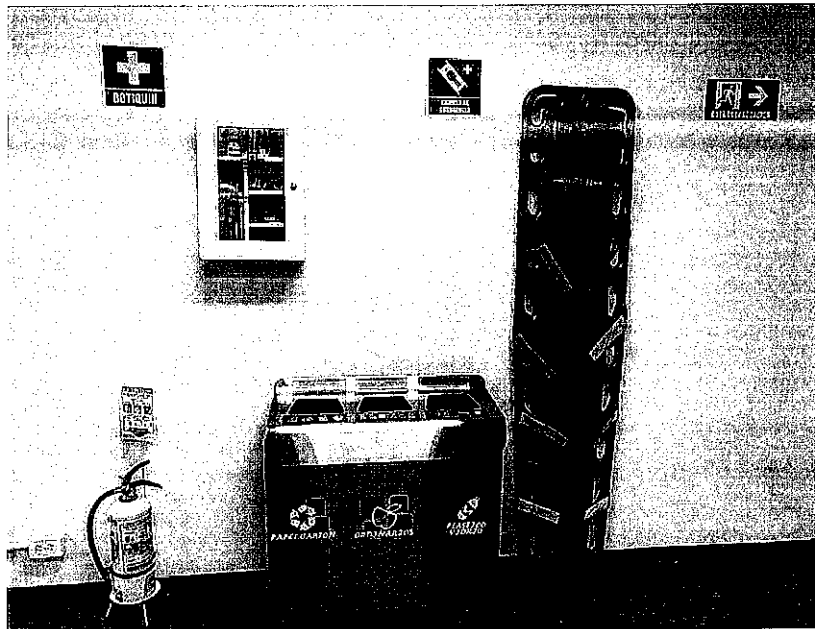
La educación
es de todos

Mineducación

- ✓ Los emblemas y símbolos son visibles en el área



- ✓ Se puede evidenciar que existen equipos de seguridad contra incendios (Extintor Solkaflam), botiquín y camilla de primeros auxilios.



- ↓ El Sistema "Digiturno" para eliminar filas no se encontró en funcionamiento



La educación
es de todos

Mineducación



↓ El Sistema para medir la satisfacción del usuario después de ser atendido, no se encontró en funcionamiento

