



Radicado No. 20181300054103

10-08-2018

Página 1 de 9

## COMUNICACIÓN INTERNA

**PARA:** Dra. MARIA SOFÍA ARANGO ARANGO  
Directora General (E)

Dra. ALBA LILIANA ABRIL DAZA  
Jefe Unidad de Atención al Ciudadano

### COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO

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

**ASUNTO:** Informe de Seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del primer semestre de 2018.

Respetados doctores:

En cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, referente a que las Oficinas de Control Interno deberán vigilar que la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que reciben las entidades públicas se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular, a continuación se remite para su lectura e información el informe de seguimiento al trámite de PQRS recibidas por el Instituto en el primer semestre de 2018.

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

#### OBJETIVO

Realizar seguimiento al cumplimiento de las normas aplicables a la gestión de peticiones, quejas y reclamos (PQRS) por parte de la Unidad de Atención al Ciudadano del Instituto, de acuerdo con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

#### ALCANCE

Se realizó revisión de la información de atención de PQRS correspondiente al primer semestre de la vigencia 2018, incluyendo las recibidas por todos los canales dispuestos por el Instituto y considerando las condiciones de oportunidad, completitud y respuesta de fondo de una muestra representativa de las PQRS radicadas en dicho periodo.



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

### METODOLOGÍA

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

- Se obtuvo la información de atención de PQRS del Instituto durante el primer semestre de 2018, 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 en la entrega.
- Se realizó seguimiento a las oportunidades de mejora identificadas en el último informe sobre la misma materia de la entidad, radicado con el número 20181300023893 de abril 04 de 2018, en el cual se hizo seguimiento a la gestión de PQRS del segundo semestre de 2017.

### RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

#### 1) ANÁLISIS DE LAS PQRS TRAMITADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2018

Una vez solicitada a la Secretaría General del Instituto la información sobre el número de peticiones recibidas y tramitadas en el primer semestre de 2018, clasificadas por tipo de petición, se encuentra que la Entidad recibió un total de 37.442 solicitudes, es decir, un promedio de 6.240 al mes.

Para el análisis realizado, la Oficina de Control Interno tomó una muestra representativa de 120 radicados en el aplicativo ORFEO, con las siguientes características:

Tipo de Solicitud	Cantidad	Muestra
Petición	37.094	45
Queja	213	37
Reclamo	130	33
Sugerencia	4	4
Denuncia	1	1
<b>Total General</b>	<b>37.442</b>	<b>120</b>

La muestra tomada se considera representativa de la población objeto de análisis, en consideración a los siguientes criterios de análisis:

<b>Error Muestral (E)</b>	<b>5%</b>
<b>Proporción de Éxito (P)</b>	<b>5%</b>
<b>Nivel de Confianza</b>	<b>95%</b>

### Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES



Radicado No. 20181300054103

10-08-2018

Página 3 de 9

Para los 120 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 y las observaciones encontradas en los radicados revisados. En el documento anexo se encuentra el resumen del análisis realizado a cada uno de los radicados tomados como muestra.

Las PQRS analizadas corresponden a los siguientes radicados:

20182100035622	20182100310022	20182100142432	20182100246222	20182100222462
20182100014132	20182100264942	20182100124272	20182100277952	20182100235362
20182100039012	20182100238292	20182100169412	20182100239092	20182100324262
20182100007792	20182100293022	20182100222892	20182100255822	20182100328232
20182100029172	20182100368362	20182100235132	20182100260972	20182100338652
20182100060822	20182100427242	20182100240532	20182100265812	20182100355252
20182100089442	20182100373692	20182100275082	20182100271122	20182100397552
20182100109022	20182100323492	20182100294342	20182100273032	20182100432912
20182100128872	20182100335642	20182100293462	20182100274522	20182100467292
20182100133472	20182100356462	20182100305082	20182100282372	20182100016902
20182100076712	20182100363762	20182100314642	20182100120532	20182100026622
20182100109732	20182100372182	20182100338302	20182100144952	20182100041302
20182100078652	20182100386732	20182100344202	20182100169752	20182100062262
20182100108192	20182100404472	20182100346542	20182100168322	20182100064822
20182100157362	20182100434962	20182100376032	20182100167362	20182100108362
20182100171582	20182100476572	20182100415582	20182100174582	20182100201942
20182100193002	20182100456562	20182100447122	20182100172892	20182100304842
20182100204682	20182100431392	20182100087232	20182100170382	20182100455532
20182100225002	20182100443862	20182100095842	20182100177822	20182100477202
20182100197102	20182100462352	20182100117422	20182100175052	20182100010522
20182100179652	20182100493232	20182100159352	20182100178822	20182100142492
20182100239562	20182100098632	20182100188982	20182100182172	20182100290652
20182100258912	20182100132042	20182100202462	20182100193212	20182100391122
20182100291242	20182100125122	20182100238012	20182100207992	20182100091192

- ✓ Analizada la muestra señalada se encuentra, en términos generales, que el Instituto realiza la atención de PQRS atendiendo las disposiciones legales vigentes en la materia. De igual manera, las respuestas son completas y se deja la trazabilidad de la gestión realizada para su trámite.



Radicado No. 20181300054103

10-08-2018

Página 4 de 9

No obstante, se identificaron algunos casos que ameritan revisión e implementación de medidas de ajuste para optimizar la gestión de atención de PQRS.

↓ **Peticiones tipificadas erróneamente:**

Se identifican peticiones que fueron tipificadas en el sistema Orfeo como "Queja", cuando corresponden realmente al concepto de "Reclamo", de acuerdo con la definición incluida en el Artículo 6 de la Resolución Icfes No. 113 de 2016. Los casos identificados corresponden a los siguientes radicados:

20182100346542.	20182100376032.
20182100238012.	20182100246222.
20182100239092.	20182100255822.
20182100260972.	20182100265812.
20182100271122.	20182100273032.
20182100274522.	20182100282372.
20182100095842.	20182100010522 (Clasificada como sugerencia)

↓ **Peticiones respondidas por fuera del término legal:**

De acuerdo con la información reportada en el aplicativo Orfeo, se identificaron peticiones que fueron respondidas fuera del plazo establecido en la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", como es el caso de los siguientes radicados que se respondieron por fuera de los quince (15) días establecidos en el Artículo 14 de la mencionada norma.

Petición	Fecha entrada	Respuesta	Fecha Respuesta
20182100202462	15/03/2018	20182100433621	12/06/2018
20182100238012	2/04/2018	20182100238012	12/06/2018
20182100246222	4/04/2018	20182100430881	9/06/2018
20182100277952	16/04/2018	20182100438921	13/06/2018
20182100142492	27/02/2017	20185200304271	3/05/2018
20182100091192	14/02/2018	20181100506311	11/07/2018

↓ **Respuestas en las cuales no se evidencia el documento de respuesta:**

En el aplicativo Orfeo no fue posible evidenciar la respuesta enviada a los siguientes radicados, pese a que se indica en la pestaña "Datos de Envío" que se emitió una respuesta. Los casos son los siguientes:

20182100095842.  
20182100064822.



Radicado No. 20181300054103

10-08-2018

Página 5 de 9

↓ **Denuncias recibidas sobre posibles actos de corrupción o presuntos delitos:**

Durante el primer semestre de 2018 se recibió en el Instituto una denuncia sobre posibles actos delictivos, de acuerdo con lo informado por la Unidad de Atención al Ciudadano, correspondiente al Radicado 20182100091192.

La denuncia radicada con el número 20182100091192 fue recibida el 14 de febrero de 2018 fue asignada a la Oficina Asesora Jurídica el día 20 de febrero de 2018 y respondida a través del Radicado 20181100506311 el 11 de julio de 2018. Al realizar el análisis de esta denuncia, se puede observar lo siguiente:

- El ciudadano Jhon Edicson Castaño pone en conocimiento del ICFES unos hechos según los cuales existió un eventual fraude en la Institución Educativa Viboral del municipio de Aguadas, Caldas, por una persona que apoyó la solución de las pruebas Saber 3, 5 y 9. Al respecto aporta un par de fotografías.
- La Oficina Asesora Jurídica en su respuesta invita al ciudadano a poner en conocimiento su denuncia ante las autoridades pertinentes y a aportar las pruebas que tenga para ello, indicándole que el ICFES no es el competente para realizar investigación sobre estos hechos. De igual manera, en la respuesta el Instituto le indica que *"El ICFES con el material remitido por Ud. dará traslado de igual forma a la autoridad administrativa pertinente de los hechos puestos en conocimiento (...)"* No obstante, en la respuesta no se le indica a cuál autoridad fue remitida la denuncia y con qué número de radicado.

Lo señalado, incumple lo dispuesto en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 que señala: *"Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si 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. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente."*

- Por lo indicado, la respuesta del ICFES a la petición objeto de análisis se realizó fuera de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015 y no resulta completa frente a lo exigido en el Artículo 21 de la Ley 1755.
- No se evidencia en el sistema de gestión documental ORFEO del ICFES a dónde fue trasladada la denuncia por posibles actos ilegales señalada en este apartado.



Radicado No. 20181300054103

10-08-2018

Página 6 de 9

## 2) SEGUIMIENTO A LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL INFORME ANTERIOR

En el informe de la Oficina de Control Interno sobre la misma materia, correspondiente al segundo semestre de 2017, se presentaron tres (3) oportunidades de mejora, sobre las cuales se realizó el siguiente seguimiento:

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

**Seguimiento a Julio 31 de 2018:** Mediante comunicación radicada 20182100026743 del 14 de abril de 2018, la Unidad de Atención al Ciudadano del Instituto informó que *"Los horarios diferenciados para la ventanilla de correspondencia y la atención personalizada, se encuentran publicados en el Portal Institucional y se socializan en todos nuestros Canales de Atención, su publicación en el espacio físico no tiene mayor impacto si se tiene en cuenta que para acceder al servicio presencial, debe identificarse en la recepción del Edificio Elemento, donde tienen claros los horarios de atención por obligación como arrendatario"*

Por lo señalado, el área responsable del tema ha decidido no acoger la recomendación de la Oficina de Control Interno.

- **Oportunidad 02:** *"Se recomienda que en los informes de PQRS, emitidos por la Unidad de Atención al Ciudadano, se especifique el tipo de petición que se reporta, de acuerdo a las modalidades establecidas en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Lo anterior, con el objeto de tener conocimiento del cumplimiento de los términos definidos para cada una de las modalidades de petición"*

**Seguimiento a Julio 31 de 2018:** Mediante comunicación radicada 20182100026743 del 14 de abril de 2018, la Unidad de Atención al Ciudadano del Instituto informó que *"Para el informe de PQRS del primer trimestre de 2018 se realizará dicha discriminación"*

Efectivamente en el informe a junio 30 de 2018 se evidencia que las PQRS recibidas en el primer semestre de 2018 se han clasificado conforme a los tipos definidos en la ley 1755 de 2015.

- **Oportunidad 03:** *"Se recomienda que los informes trimestrales de seguimiento al trámite de PQRS y sus resultados, sean comunicados a las áreas para que sirvan de insumo en la toma de decisiones para el mejoramiento de la atención de PQRS"*.

**Seguimiento a Julio 31 de 2018:** Mediante comunicación radicada 20182100026743 del 14 de abril de 2018, la Unidad de Atención al Ciudadano del Instituto informó que *"Los informes son publicados en el portal Institucional donde todas las áreas pueden tener acceso, adicionalmente, cuando se evidencia un tema de impacto, desde la Unidad se generan las alarmas e incluso oportunidades de"*

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES



Radicado No. 20181300054103

10-08-2018

Página 7 de 9

*mejora a las áreas competentes, promoviendo así que se adopten las medidas necesario (sic) y se dé el tratamiento adecuado a las quejas y reclamos"*

Por lo señalado, se encuentra que la sugerencia ha sido aplicada.

#### **FORTALEZAS:**

- ✓ De acuerdo con los resultados del análisis a la muestra de PQRS estudiada, se encuentra, en términos generales, que el Instituto realiza la atención de PQRS atendiendo las disposiciones legales vigentes en la materia. De igual manera, las respuestas son completas y se deja la trazabilidad de la gestión realizada para su trámite. Se cuenta igualmente con informes y seguimientos a la gestión de atención que dan claridad sobre el cierre de las peticiones recibidas.

#### **OPORTUNIDADES DE MEJORA:**

Como parte de las sugerencias para continuar con el mejoramiento continuo en la atención de PQRS del Instituto, y según lo expuesto en el presente informe, se recomienda:

- Revisar cómo se está haciendo la tipificación de las peticiones recibidas en la Entidad, con el objeto de que la asignación del "tipo" en el Sistema Orfeo corresponda a las definiciones establecidas en el Artículo 06 de la Resolución ICFES 113 de 2016. Lo señalado permitirá optimizar la clasificación de las peticiones que llegan a la entidad y aplicar correctamente los términos legales para su respuesta.
- Verificar la respuesta emitida a los radicados 20182100095842 y 20182100064822, y asociar la respuesta en el sistema Orfeo. Lo señalado permitirá contar con mejor trazabilidad sobre la gestión de estas peticiones.

#### **NO CONFORMIDADES:**

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

- ↓ Se evidencian peticiones respondidas por fuera del término legal, como es el caso de los radicados 20182100202462, 20182100238012, 20182100246222, 20182100277952, 20182100142492 y 20182100091192. Lo señalado incumple los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y genera riesgos legales para la Entidad.
- ↓ La respuesta a la denuncia recibida por la Entidad con número 20182100091192 no fue tramitada oportunamente y su respuesta no cumple con todas las condiciones señaladas en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.



Radicado No. 20181300054103

10-08-2018

Página 8 de 9

## RECOMENDACIONES

- Establecer para cada una de las peticiones que fueron resueltas fuera del término legal, el motivo que originó la situación; dentro de lo posible, tomar otra muestra de las peticiones gestionadas en el primer semestre y evaluar su tiempo de respuesta. Lo anterior con el fin de determinar la fuente que genera el incumplimiento (debilidades en los aplicativos de gestión documental o factores humanos) y de esta manera corregir desviaciones o generar nuevos mecanismos de control en el proceso de gestión de PQRS .
- Se recomienda a la Unidad de Atención al Ciudadano junto con la Oficina Asesora Jurídica revisar el estado del radicado de la denuncia por corrupción No.20182100091192 y concluir el trámite de informar a la autoridad competente, e informar al peticionario para su seguimiento. En caso de que esta gestión ya se encuentre realizada, es necesario comunicar ésta situación a la Oficina de Control informando el número de radicado con el cual se deja constancia de los trámites realizados.

Es procedente que los resultados se socialicen con los responsables del proceso evaluado y en cumplimiento al *Procedimiento de Mejora (K1-PR008)*, se formule el Plan de Mejoramiento pertinente para atender dentro de los diez días siguientes al recibo del presente documento, las situaciones observadas en este informe una vez se les notifique sobre el cargue en el aplicativo Daruma.

Cordialmente,

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

Elaboró: María del Pilar González, Jorge Angarita Rodríguez, Omar Urrea Romero.

Revisó: Adriana Bello Cortes

Aprobó: Adriana Bello Cortes