

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DADO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2013

Objetivo: Evidenciar el grado de cumplimiento de las normas aplicables a la gestión de peticiones, quejas y reclamos por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, de acuerdo a lo consagrado en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

Verificar que las tutelas recibidas en el primer semestre de 2013, hayan sido resueltas en los plazos establecidos.

Alcance: Basado en la normatividad vigente que se muestra a continuación se realiza la verificación y determinación del grado de cumplimiento durante el segundo semestre de 2013.

- Artículo 73 y 76 de ley 1474 de 2011.
- Artículo 7, 13 y 14 de ley 1437 de 2011.
- Circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de Octubre de 2011 expedida por el consejo asesor del gobierno nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial, en su apartado: “Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”.
- Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Capítulo 2.3.5. Servicio al Ciudadano
- Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano. Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Ejecución: A continuación se detalla el requerimiento que establece cada norma y la forma como el ICFES lo desarrolla, de acuerdo a la revisión ejecutada.

Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano

1. Debe implementarse procedimientos y protocolos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.

Respuesta: Existe el procedimiento F1.P1 “PQRS”, adicional maneja los instructivos F1.1.A05 - INSTRUCTIVO DE ACTIVIDAD REALIZAR TRATAMIENTO A LA QUEJA, F1.1.A22 - INSTRUCTIVO DE ACTIVIDAD LLAMADAS DE SALIDA y F1.1.A01 - INSTRUCTIVO DE ACTIVIDAD RUTINAS DE ACTUALIZACIÓN. Adicional el proveedor mantiene actualizado la documentación de la operación.

2. Tener en un lugar visible los tiempos de entrega de cada trámite o servicio.

Respuesta: En la página web, <http://www.icfes.gov.co/ciudadano/lista-completa-de-canales> se evidencia la existencia de tiempos de respuesta para PQR para cada canal de atención. Se evidencia que para la atención en ventanilla el tiempo de entrega de respuesta es de 48 horas cuando no se puede resolver inmediatamente la PQR.

3. Tener en un lugar visible la dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

Respuesta: En página web en <http://www.icfes.gov.co/ciudadano/index.php> se encuentra “Atención Electrónica” donde se indica que por este link se radican las PQR, esto suplente tener visible la dependencia a quien debe dirigirse la PQR. La unidad de Atención al Ciudadano es el punto central de entrada de PQR y salida de respuestas, de tal manera que las PQR pueden ser resueltas con procedimientos estandarizados en forma ágil.

4. Cada comunicación (entre ellas las PQRS) debe asegurarse la existencia de un registro y número de radicado único.

Respuesta: Cada uno de los aplicativos que se usa para los canales de atención, provee un sistema de identificación de casos de forma única, numerado.

- a. Correspondencia: Aplicativo *Master documental*, radica uno a uno la correspondencia.
 - b. Atención en línea (WEB): Página web, genera número de radicado por PQR.
 - c. Ventanilla: Aplicativo Digiturno. En cada turno registra los datos de la PQR.
 - d. Llamadas: Plataforma de Contact Center, registro individual de llamadas.
5. Las actividades de **recepción, radicación y registro de documentos** las deben realizar únicamente las **dependencias de correspondencia** o quien haga sus veces.

Respuesta: En la caracterización del subproceso **F3.Gestión del Servicio**, se indica como responsable a la Unidad de Atención al Ciudadano. Así mismo los canales de atención, están estandarizados para que sea esta unidad la que reciba exclusivamente las PQR.

6. La entidad deberá disponer de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.

Respuesta: En la sección de Atención al Ciudadano <http://www.icfes.gov.co/ciudadano/index.php> se encuentra el link de acceso al módulo de radicación de PQR.

7. Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.

Respuesta: Todos los canales de atención, tienen estandarizado a través del aplicativo correspondiente la forma de registrar la información necesaria de las PQR.

8. Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.

Respuesta: Se evidencia en la página web <http://www.icfes.gov.co/ciudadano/lista-completa-de-canales>, la descripción de los canales existentes para la radicación y atención de PQR.

9. Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:
 - a. Para cualquier petición: **15 días** siguientes a la recepción.

- b. Para la petición de **documentos: 10 días** siguientes a la recepción.
- c. **Consultas** de materias a su cargo: **30 días** siguientes a la recepción.
- d. **Peticiones entre autoridades: 10 días** siguientes a la recepción.

Respuesta:

Para la revisión de este artículo, se tuvo en cuenta la base de datos sobre atención en línea entregada por la Dirección de Tecnología y el informe que presenta el Contact Center con el consolidado por canal, como resultado se obtuvo:

- Se presentaron diferencias en el número de quejas y peticiones en el mes de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2013 cuando se cruzaron los datos de la información suministrada.
 - Se evidencia en el reporte que genera el aplicativo SIAC, la existencia de dos campos (TipoReq y Clasificación), los cuales como en el caso 268108, el campo **TipoReq** muestra "Resultado no publicado" y en el campo **Clasificación** muestra "Queja". Esta doble clasificación puede generar confusiones en las verificaciones porque no es claro identificar la tipología del requerimiento realizado por los ciudadanos.
 - Se evidencia en el desarrollo del proceso del aplicativo SIAC que la tipología de un requerimiento puede ser reclasificado por los usuarios del aplicativo, lo cual podría presentar una diversidad de criterios y por ende confusión en lo que podría ser catalogado como peticiones, solicitudes o quejas.
 - Como resultado de lo anterior, no es posible determinar de forma exacta las cifras correspondientes a cada una de las clasificaciones existentes, por lo que es determinante realizar el empalme entre las áreas para alinear la información que presenta diferencias.
10. Debe tenerse implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.

Respuesta: Los aplicativos de cada canal de atención permiten identificar el estado de cada PQR, garantizando la trazabilidad.

11. Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

Respuesta: Se realiza seguimiento de entrega de respuesta a PQR en el *informe mensual de seguimiento* que entrega el proveedor de contact center y en la verificación de respuestas que realiza el Jefe de Atención al ciudadano diariamente.

12. Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.

Respuesta: En el semestre no se encontró que existiera una integración en línea de los sistemas existentes con los organismos de control, se cuenta con un proceso manual de reporte de denuncias. Cada vez que se presenta un caso de atención inmediata, los cuales

ya están tipificados, se remiten al proceso correspondiente, tal como sucede con tutelas. No se tiene planeado en el corto plazo una integración en línea con los organismos de control.

13. Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

Respuesta: Se entregaron mensualmente por parte del proveedor de contact center el informe de gestión por cada canal, el cual abarca el seguimiento y un análisis de causas para las PQR que no cumplen con las metas definidas.

Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

14. *Implementar un sistema de turnos* que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.

Respuesta: Se tiene el aplicativo *Digiturno*, que maneja y controla la atención al ciudadano de forma personalizada.

15. *Integrar canales de atención e información* para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue por cualquiera de ellos.

Respuesta: A través del programa de Gestión de Conocimiento se realiza capacitación de la información institucional a los colaboradores de la Unidad de Atención al Ciudadano; así mismo se mantienen estándares como respuestas tipo que permiten linealizar la información, generando consistencia y homogeneidad en las respuestas de PQR.

16. *Soporte en línea:* habilitar chats o salas de conversación o video chats como mecanismos de atención al ciudadano en línea.

Respuesta: Se evidencia en la sección Atención al Ciudadano http://www.icfes.gov.co/ciudadano/ciudadano/index.php?option=com_content&view=article&id=29&catid=15, el link de acceso al servicio de CHAT.

17. *Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS:* El sitio Web de la entidad debe ofrecer la posibilidad de suscribirse a servicios de información que permitan el acceso a noticias, boletines, publicaciones, eventos, avisos de resultados entre otros.

Respuesta: En la parte superior derecha de la página web se encuentra el logo de RSS, el cual permite la suscripción a servicios de información.

Se encuentra en la página web, sección de Atención al Ciudadano el link de acceso a "Suscripción servicios de información", pero en este momento no está funcionando, indica que se encuentra en elaboración.

En los formularios de registro se incluye el acceso a este servicio, el cual debe ser aceptado por el usuario.

18. *Suscripción a servicios de información al móvil:* ofrecer la posibilidad al ciudadano de suscribirse para recibir información que la entidad considere de mayor impacto, a través de telefonía móvil.

Respuesta: En los formularios de registro se incluye el acceso a este servicio, el cual debe ser aceptado por el usuario.

19. *Elaboración de avisos de confirmación:* generar mensajes electrónicos que notifiquen la recepción de las solicitudes del ciudadano.

Respuesta: Para los canales de atención en línea (chat, agente virtual y atención electrónica) genera avisos de confirmación a través de la dirección del correo electrónico del usuario.

Circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de Octubre de 2011 expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL

20. Las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

Respuesta: Cada canal de atención de PQR maneja una base de datos que garantiza el registro de cada PQR con los datos necesarios para el seguimiento, así mismo cada aplicativo permite al usuario consultar el estado de sus PQR a través de llamada, en caso de ser canal telefónico o ingreso de número de radicado en caso de ser a través de canal de atención en línea.

LEY 1437 DE 2011 Artículo 7. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

21. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.

Respuesta: La ventanilla de Atención al Ciudadano funciona de lunes a viernes, en el horario de 08:00 a 16:00 en jornada continua, lo cual cumple con las 40 horas señaladas.

22. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

Respuesta: En la página web, en la sección <http://www.icfes.gov.co/ciudadano/deberes-del-icfes-con-el-ciudadano> se encuentran los deberes del ICFES con el ciudadano.

EJECUCIÓN TUTELAS: En el segundo semestre de 2013 se generaron un total de 147 tutelas en las cuales:

- La fecha de respuesta de todas las tutelas se encuentran en el plazo establecido.
- La totalidad de tutelas se encuentran registradas en el aplicativo Master, que controla la correspondencia de ingreso y salidas del ICFES.

CONCLUSIONES: De acuerdo con las normas planteadas para la gestión de peticiones, quejas y reclamos en el alcance de este informe, se destaca el cumplimiento de 20 de los 22 requerimientos normativos, alcanzando un cumplimiento porcentual del 90.1 %.

Los requerimientos que no se cumplen son el número 9 y 12.

Basado en la información que presenta la Dirección de Tecnología y la Oficina de Atención al Ciudadano, se concluye que las cifras correspondientes a la clasificación de los requerimientos de los ciudadanos presentan diferencias, las cuales no permiten determinar de forma exacta el tiempo promedio de respuesta por cada una de las tipologías (petición, queja, reclamo, solicitud de información).

La existencia de los campos **TipoReq** y **Clasificación** para un mismo requerimiento en el aplicativo SIAC genera un alto riesgo de no clasificación adecuada del requerimiento del ciudadano.

No existe un control adecuado para la reclasificación de los requerimientos de los ciudadanos en el aplicativo SIAC, que permita determinar que la acción tomada sea la indicada de acuerdo a los parámetros establecidos por la Oficina de Atención al Ciudadano.

La gestión de tutelas del ICFES cumple con la totalidad de requisitos revisados, garantizando que su gestión se desarrolle al 100% y por los canales establecidos.

RECOMENDACIONES: Determinar conjuntamente con la Dirección de Tecnología y la Oficina de Atención al Ciudadano, las diferencias en clasificación presentadas en los campos **TipoReq** y **Clasificación**. Así mismo establecer la solución a estos casos detectados, garantizando homogeneidad en la información.

Verificar la posibilidad de manejar a futuro un solo campo en el aplicativo SIAC, que reconozca la reclasificación de los requerimientos que hace la Oficina de Atención al Ciudadano.

Determinar un control que permita gestionar las reclasificaciones de acuerdo con los parámetros establecidos por la Oficina de Atención al Ciudadano, por ejemplo una instancia que revise las reclasificaciones de forma aleatoria y permita su trazabilidad en el aplicativo.

Atentamente,

LUIS ALBERTO CAMELO CRISTANCHO

Jefe Oficina de Control Interno

JNumpaque