



Radicado No. 20181300023893

04-04-2018

Página 1 de 26

COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: XIMENA DUEÑAS HERRERA
Directora General

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 2017.

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 segundo semestre de 2017.

INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

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 segundo semestre de 2017. Se analizó la información de PQRS disponible en los diversos canales de comunicación que dispone el Instituto.

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 de la Entidad.



Radicado No. 20181300023893

04-04-2018

Página 2 de 26

- 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 la funcionaria Coordinadora de la Unidad de Atención al Ciudadano y se efectuó el análisis de la información y de las evidencias copiadas para la posterior preparación del informe.
- Se analizó una muestra de PQRS del segundo semestre de 2017, seleccionadas al azar para analizar la oportunidad y calidad de las respuestas emitidas por la entidad.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

1) 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, las cuales se pueden evidenciar en los registros electrónicos y fotográficos que se anexan al presente informe.

- ✓ La oficina para la Atención al Ciudadano se encuentra ubicada en Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre 2, piso 15, costado occidental, 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.
- ✓ El área cuenta con un sistema de registro de solicitud de turnos y pantalla de reporte de asignación de módulo por turno.
- ✓ 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.

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES



Radicado No. 20181300023893
04-04-2018
Página 3 de 26

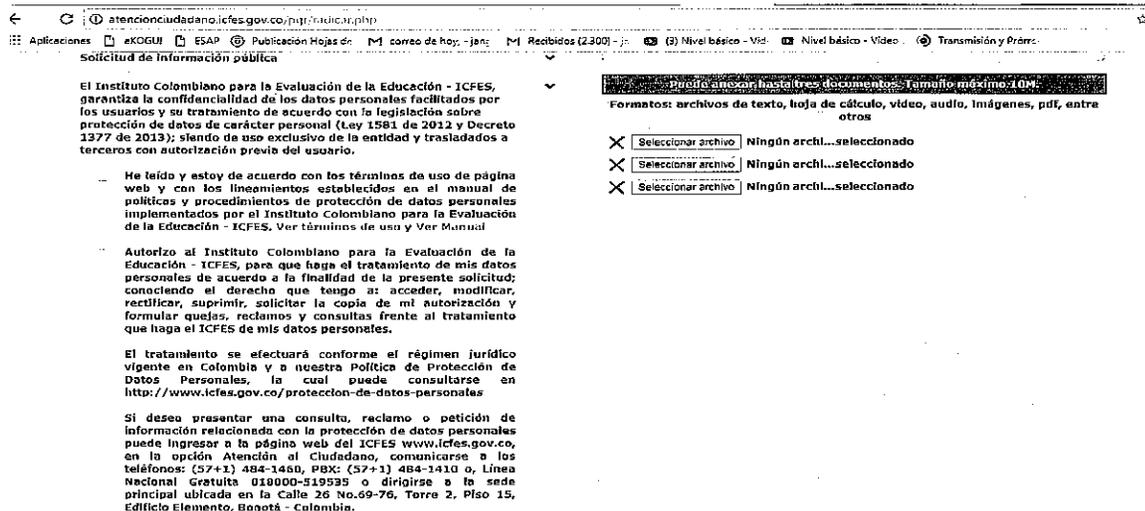


- ✓ Cada módulo de atención cuenta con un sistema implementado para medir la satisfacción del usuario después de ser atendido.
- ↓ No se tiene publicado el horario de atención al público en la zona dispuesta para tal fin; por lo que se recomienda su publicación en lugar visible, de acuerdo a lo regulado 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.

2) TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En cuanto al tratamiento de los datos personales de los peticionarios, 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>



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

Así mismo, en la página web, en el link: <http://www.icfes.gov.co/atencion-al-ciudadano/tramites-y-servicios/servicios>, se evidencia el Formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de

- ✓ Información del ciudadano, en el cual se lee: "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."

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES



Radicado No. 20181300023893

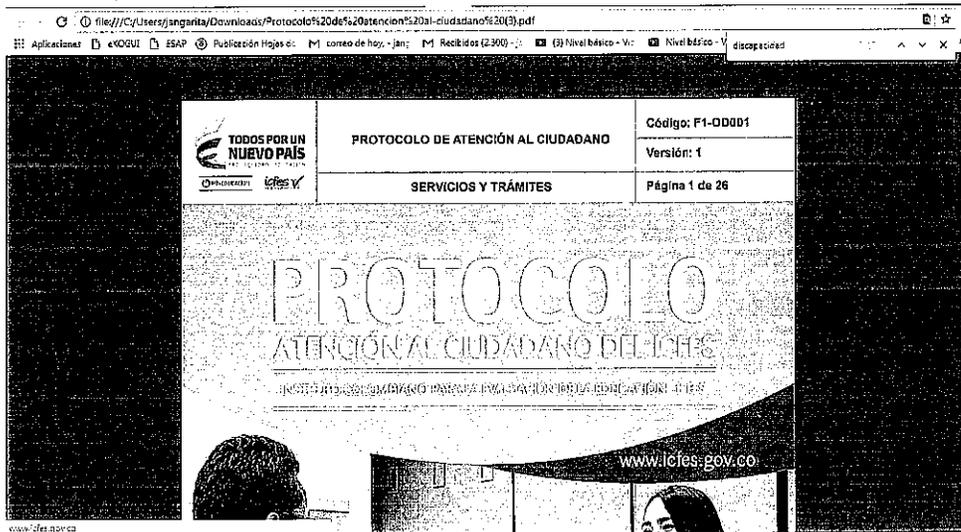
04-04-2018

Página 4 de 26

- ✓ Finalmente, 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.

3) 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 PERSONALIZADA", 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>:

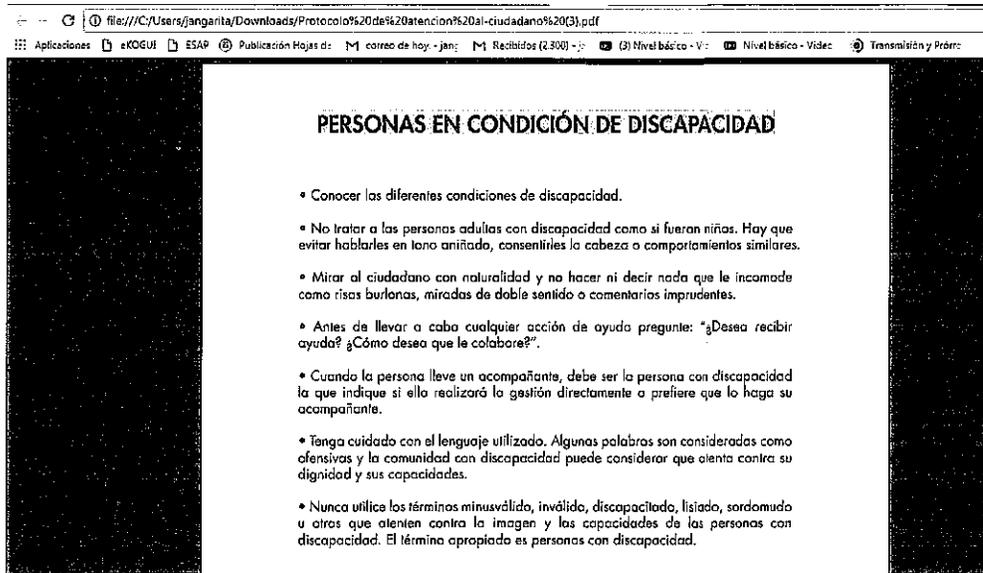




Radicado No. 20181300023893

04-04-2018

Página 5 de 26



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>

Así mismo, se entrevistó al señor JULIAN BENAVIDEZ, empleado de la firma contratista para el ICFES, MEGASEGURIDAD, quien informa que, al momento del ingreso de personas en condición de discapacidad al edificio, son conducidas por uno de los guardas de la portería del primer piso y una vez en el área de atención al ciudadano, el vigilante del ICFES lo dirige al módulo correspondiente para que sea atendido por las personas del área.

4) ATENCIÓN AL PÚBLICO

En cuanto a los aspectos más importantes de la atención al ciudadano se encuentran las siguientes situaciones:

- ✓ En la sección de atención al ciudadano, 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 de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- ✓ En el Instituto se han identificado horarios o fechas pico para atender al público, las cuales generalmente se corresponden con las fechas de aplicación de pruebas.
- ✓ Para mitigar el impacto de las fechas pico, adicionalmente, al proveedor (outsourcing) se le piden pronósticos de atención basados en datos estadísticos que permitan preparar la atención de los canales y asegurar que se pueda contar con más agentes de apoyo para poder prestar el servicio.
- ✓ Cuando la situación es imprevista se aplican medidas de contingencia como hacer divulgaciones por página web o por redes sociales para mitigar las causas de la congestión.

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

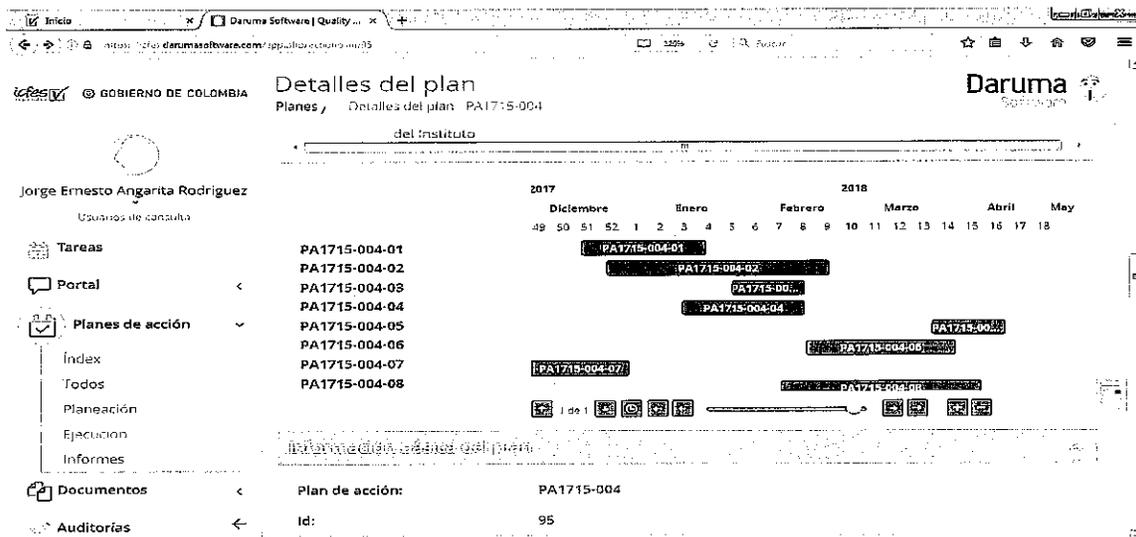
www.icfes.gov.co @ICFEScol icfescol ICFES ICFEScol • Calle 26 No. 69 - 76, Torre 2, piso 15. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá (+57 1) 4841460 - Gratuita Nacional: 01 8000 51 9535



Radicado No. 20181300023893
04-04-2018
Página 6 de 26

- ✓ En los informes trimestrales de PQRS se puede encontrar información sobre los casos de fechas pico y las medidas tomadas.
- ✓ En el 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 puede evidenciar el informe anual de PQRS, el registro de las fechas pico de atención a PQRS, en el cual se observa que en los meses de enero, marzo, mayo, agosto y noviembre se evidencia el alto volumen de solicitudes de 2017.
- ✓ 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.
- ✓ Con fundamento en los datos de atención de PQRS, las áreas del Instituto deben formular acciones de mejora y llevarlas al plan de acción correspondiente. Las acciones más comunes e importantes son las de tecnología, para efecto de corregir los problemas con usuarios, contraseñas, pagos y demás que se han identificado como frecuentes.
- ✓ En el aplicativo DARUMA, link <https://icfes.darumasoftware.com/app.php/actionplan/95> se evidencia el plan de acción No. PA1715-004, resultado de hallazgos de auditoria Externa, con ocho (8) acciones de mejora, en el que se observa un porcentaje de avance de ejecución del 59.23%:

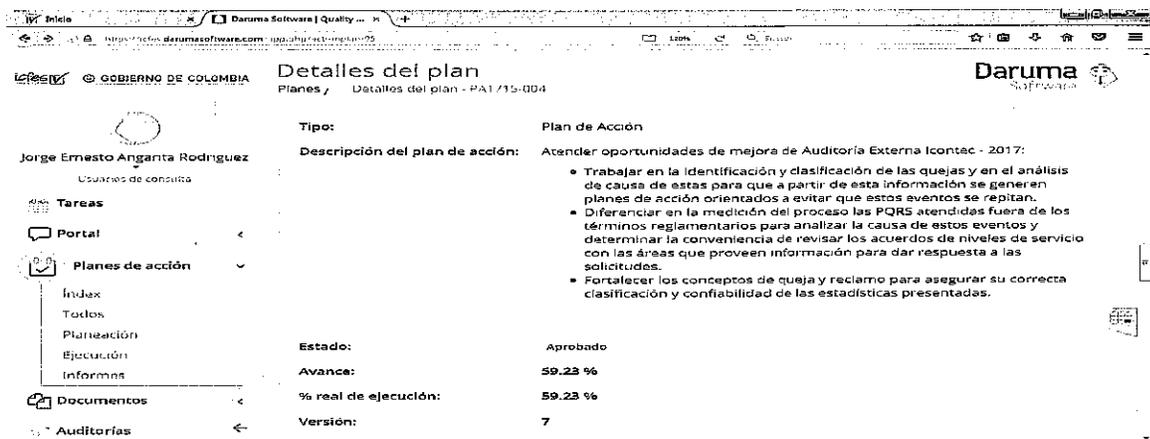




Radicado No. 20181300023893

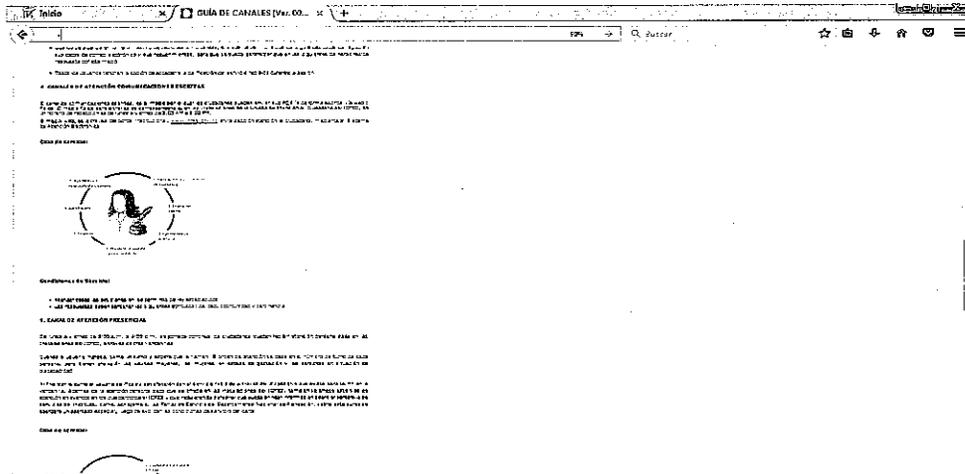
04-04-2018

Página 7 de 26



Fuente: Aplicativo DARUMA:

- ✓ 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 aplicativo DARUMA, sección de procesos transversales: Información y Servicio al Ciudadano, Subprocesos Servicios y Trámites, en el Procedimiento PQRS (Código: F1-PR001) en la matriz del detalle del procedimiento, actividad No.4, sobre el documento *“Guía de canales de atención al ciudadano del ICFES”*, en el Numeral 4. **“CANAL DE ATENCIÓN COMUNICACIONES ESCRITAS”**, se informa al ciudadano que puede enviar sus PQRS en forma escrita, vía web o física y este último, **será a través de correspondencia en las instalaciones de atención al ciudadano en horario de recepción de 8:00 A.M., a 5:00 P.M.**, y en el Numeral 5. **“CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL”**, se anuncia la atención de lunes a viernes de **8:00 a.m., a 4:00 p.m.**, en jornada continua durante los cuales los ciudadanos pueden recibir atención personalizada, como se evidencia en el link: <https://icfes.darumasoftware.com/index.php/document/view/index/316>



Fuente: Tomado de la página web del Instituto. <https://icfes.darumasoftware.com/index.php/document/view/index/316>:

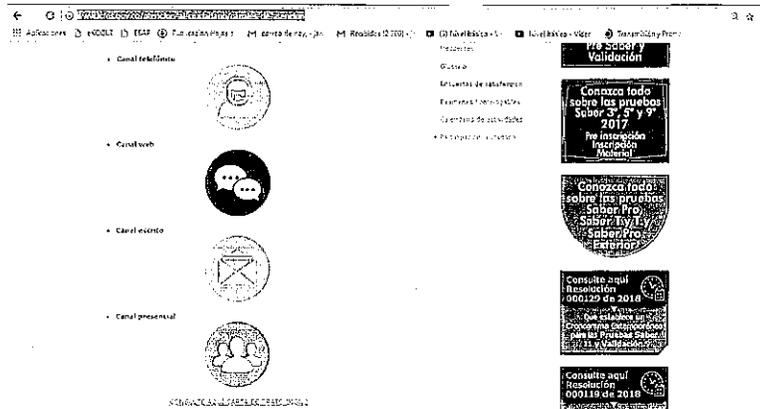
- ✓ La entidad ha establecido formatos, rutinas o protocolos de atención al ciudadano, como se evidencia en el link: <http://atencionciudadano.icfes.gov.co/pqr/radicar.php>, en el cual se encuentra el formulario de peticiones, reclamos, quejas y solicitudes de confirmación con los campos a llenar por el solicitante.
- ✓ Así mismo, en el aplicativo DARUMA, link: <https://icfes.darumasoftware.com/index.php/document/view/index/314>, se encuentra publicado y documentado el PROCEDIMIENTO PQRS-Código: F1-PR001-, y en la actividad No.4, se encuentran los siguientes formatos para cada uno de los canales por gestión:
 - FORMATO CREACION DE RESPUESTA TIPO (001) = F1-FT001.
 - FORMATO LLAMADAS AL CIUDADANO (001) = F1-FT002.
 - FORMATO SEGUIMIENTO NIVELES DE SERVICIO (001) = F1-FT003.
 - FORMATO INSUMO CERTIFICADO DE NOTAS VALIDANTES POR RADIO (001) = F1-FT004.
 - FORMATO ACLARACIÓN DE DATOS PARA BÚSQUEDA DE RESULTADOS DE EXAMEN DE ESTADO (001) = F1-FT006.
 - FORMATO RELACIÓN DE ACTAS (001) = F1-FT007.
 - FORMATO CONTROL ELABORACIÓN DE DIPLOMAS (001) = F1-FT008. FORMATO ESTUDIO DUPLICADO DE DIPLOMAS (001) = F1-FT009.
 - FORMATO CORRECCIÓN DE DATOS (001) = F1-FT010
- ✓ La entidad ha dispuesto en la página Web, los mecanismos de atención al ciudadano, en cuatro (4) canales de atención, como se evidencia en la sección de atención al ciudadano, en el siguiente link: <http://www.icfes.gov.co/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion>



Radicado No. 20181300023893

04-04-2018

Página 9 de 26



Fuente: Tomado de la página web del Instituto.

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

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 los correos enviados el 05-06/03/2018, por la líder del área de la Unidad de Atención al Ciudadano.

A continuación, se muestra la tabla enviada:

No.	Nombre	Fecha
1	Capacitación Soporte a Registro Saber Pro en el Exterior	15/07/2017
2	Capacitación Soporte a Registro Saber Pro 2017 - 2	15/07/2017
3	Capacitación Redacción y Ortografía	15/07/2017
4	Capacitación Sistema de Gestión de la Información	18/07/2017
5	Capacitación Soporte a Registro Saber Pro en el Exterior	25/07/2017
6	Capacitación Soporte a Registro Saber Pro 2017 - 2	25/07/2017
7	Capacitación Redacción y Ortografía	26/07/2017
8	Capacitación Skill Jurídico	23/08/2017
9	Capacitación Skill Jurídico	24/08/2017
10	Mailing Pruebas Saber 3°, 5° y 9°	26/08/2017
11	Mailing Pruebas Saber 3°, 5° y 9°	27/08/2017
12	Saber 3°, 5° y 9° - Sabias Qué	01/09/2017
13	Aplicación Prueba Saber 3°, 5° y 9°	07/09/2017

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

www.icfes.gov.co @ICFEScol icfescol ICFES ICFEScol • Calle 26 No. 69 - 76, Torre 2, piso 15. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá [+57 1] 4841460 - Gratuita Nacional: 01 8000 51 9535



Radicado No. 20181300023893

04-04-2018

Página 10 de 26

No.	Nombre	Fecha
14	Informe Rector Prueba Saber 3°, 5° y 9°	08/09/2017
15	Interpretación de resultados Saber T y T	23/09/2017
16	Teller Excel Básico	23/09/2017
17	Redacción y Ortografía	23/09/2017
18	Talis	23/09/2017
19	Distribución, Tips y Recomendaciones	27/09/2017
20	Chat, Herramienta, servicio, tips de manejo	27/09/2017
21	Chat	28/09/2017
22	Ortografía y redacción	28/09/2017
23	Encuesta Talis	28/09/2017
24	Interpretación de resultados T y T	29/09/2017
25	Excel nivel básico	29/09/2017
26	Mejoramiento continuo	05/10/2017
27	Módulo gestión de usuarios Prisma	05/10/2017
28	Chat, tips para una excelente interacción	09/10/2017
29	Consulta de resultados	09/10/2017
30	Consulta de resultados	10/10/2017
31	Atención PQR'S y Trámites - ORFEO	12/10/2017
32	Consulta de resultados	12/10/2017
33	Resolución 457 de 2016	17/10/2017
34	Resolución 457 de 2016	18/10/2017
35	Temas y manejo Orfeo	18/10/2017
36	Temas y manejo Orfeo	19/10/2017
37	Servicio al Ciudadano y Actitud de Servicio	19/10/2017
38	Ortografía datos curiosos	20/10/2017
39	Ortografía datos curiosos	25/10/2017
40	Ortografía datos curiosos	26/10/2017
41	Ortografía datos curiosos	27/10/2017
42	Capacitación excel	28/10/2017
43	Distribución y radicación Orfeo	28/10/2017
44	Solicitud de información	30/10/2017
45	Trámites y servicios	31/10/2017
46	Solicitudes de información	31/10/2017
47	Cambios de canal(de correspondencia y presencial a comunicaciones escritas)	12/10/2017
48	Cambio de canal (de comunicaciones escritas a distribución)	11/10/2017
49	Refuerzo en radicación	11/10/2017

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

www.icfes.gov.co @ICFEScol icfescol ICFES ICFEScol • Calle 26 No. 69-76, Torre 2, piso 15. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá (+57 1) 4841460 - Gratuita Nacional: 01 8000 51 9535



Radicado No. 20181300023893

04-04-2018

Página 11 de 26

No.	Nombre	Fecha
50	Cambio de canal (de comunicaciones escritas a Presencial)	10/10/2017
51	Soporte a Registro AC-VG	07/11/2017
52	Soporte a Registro AC-VG	08/11/2017
53	Soporte a Registro AC-VG	09/11/2017
54	Normatividad Resoluciones 135, 253, 455 y 457	10/11/2017
55	Soporte a Registro AC-VG	14/11/2017
56	Capacitación Atención Skill Jurídico	15/11/2017
57	Novedades de Soporte AV-VG 2018-1	16/11/2017
58	Normatividad Resoluciones 135, 253, 455 y 457	17/11/2017
59	Novedades Soporte AV-VG 2018-1	20/11/2017
60	Atención Skill Jurídico	20/11/2017
61	Atención Chat	21/11/2017
62	Novedades Soporte a Registro AC-VG 2018-1	21/11/2017
63	Novedades Soporte a Registro AC-VG 2018-1	22/11/2017
64	Normatividad Resoluciones 135, 253, 455 y 457	22/11/2017
65	Ortografía	28/11/2017
66	Ortografía	29/11/2017
67	Fortaleciendo falencias Canal Telefónico	30/11/2017
68	Ortografía	30/11/2017
69	Ortografía	30/11/2017
70	Refuerzo errores Comunicaciones Escritas	30/11/2017
71	Fortalecimiento falencias Chat	30/11/2017
72	Retroalimentación Evaluaciones Mensuales Noviembre 2017	01/12/2017
73	Procesos Temas Icfes	02/12/2017
74	Decreto 2029 de 2015	04/12/2017
75	Servicio al Cliente	05/12/2017
76	Servicio al Cliente	06/12/2017
77	Servicio al Cliente	07/12/2017
78	Refuerzo Backoffice	10/12/2017
79	Ortografía	12/12/2017
80	Refuerzo Telefónico	13/12/2017
81	Refuerzo TMO Chat	13/12/2017
82	Ortografía	14/12/2017
83	Ortografía	15/12/2017
84	Refuerzo TMO Chat	15/12/2017
85	Refuerzo Telefónico	15/12/2017

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES



Radicado No. 20181300023893

04-04-2018

Página 12 de 26

No.	Nombre	Fecha
86	Ortografía	18/12/2017
87	Post- Resultados	19/12/2017
88	Post- Resultados	21/12/2017
89	Refuerzo Andrés Bello y Mejores Resultados	21/12/2017
90	Refuerzo Andrés Bello y Mejores Resultados	22/12/2017
91	Refuerzo guiones Correspondencia	18/12/2017
92	Evaluación de Pre - turno 26 de diciembre	26/12/2017
93	Evaluación de Pre - turno 26 de diciembre	27/12/2017
94	Retroalimentación del Pre - turno	27/12/2017
95	Taller de Ortografía	27/12/2017
96	Taller de Ortografía	28/12/2017
97	Evaluación de Pre - turno 28 de diciembre	28/12/2017

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

CAPACITACIONES OFERTADAS POR TALENTO HUMANO PARA LOS SERVIDORES DE LA UAC- SEGUNDO SEMESTRE DE 2017		
NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN	FECHA	PARTICIPANTE
REDACCIÓN DE TEXTOS	23, 30 JUNIO Y 07 Y 14 DE JULIO 2017	KAREN JOHANNA CAÑÓN PARDO, CLAUDIA PATRICIA RINCÓN, MAURA YULIANA RAMÍREZ, MARIBEL AGUDELO PRADA, NORMA JENNY PEREZ CASTAÑEDA, PAOLA ANDREA BARRETO ARIAS.
INTELIGENCIA EMOCIONAL I	17 Y 19 DE JULIO DE 2017	CLAUDIA PATRICIA RINCÓN
SUPERVISIÓN DE CONTRATOS	06 DE OCTUBRE 2017	KAREN JOHANNA CAÑÓN PARDO, PAOLA ANDREA BARRETO ARIAS.
COACHING DE EQUIPOS	15 Y 20 DE NOVIEMBRE DE 2017	KAREN JOHANNA CAÑÓN PARDO
FINANZAS PARA NO FINANCIEROS	17 DE NOVIEMBRE DE 2017	ANDREA DEL PILAR CHAVES NIETO
ADMINISTRACIÓN AL SERVICIO AL CIUDADANO	23 Y 24 DE NOVIEMBRE DE 2017	KAREN JOHANNA CAÑÓN PARDO, MAURA YULIANA RAMÍREZ, MARIBEL AGUDELO PRADA, NORMA JENNY PEREZ CASTAÑEDA, ULDY CUADROS, DERLY ROCIO CABREJO, JACQUELINE POSADA, MIGUEL ANGEL OLARTE, ANDRES CASTAÑEDA.
GESTIÓN DE BACKUPS	5 DE DICIEMBRE DE 2017	ANDREA DEL PILAR CHAVES NIETO
PLANEACIÓN ESTRATEGICA	7 DE DICIEMBRE DE 2017	PAOLA ANDREA BARRETO ARIAS
INTELIGENCIA EMOCIONAL II	12 DE DICIEMBRE DE 2017	PAOLA ANDREA BARRETO ARIAS
INGLES BASICO	DESDE 24 DE OCTUBRE DE 2017	PAOLA ANDREA BARRETO ARIAS
DESARROLLO TERRITORIAL Y NACIONAL	25 DE OCTUBRE DE 2017	NORMA JENNY PEREZ CASTAÑEDA

6) ANÁLISIS DE PETICIONES TRAMITADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

Una vez solicitada a la Secretaría General del Instituto la información sobre el número de peticiones recibidas y tramitadas en el segundo semestre de 2017, clasificadas por tipología, se obtuvo la siguiente información:



Radicado No. 20181300023893

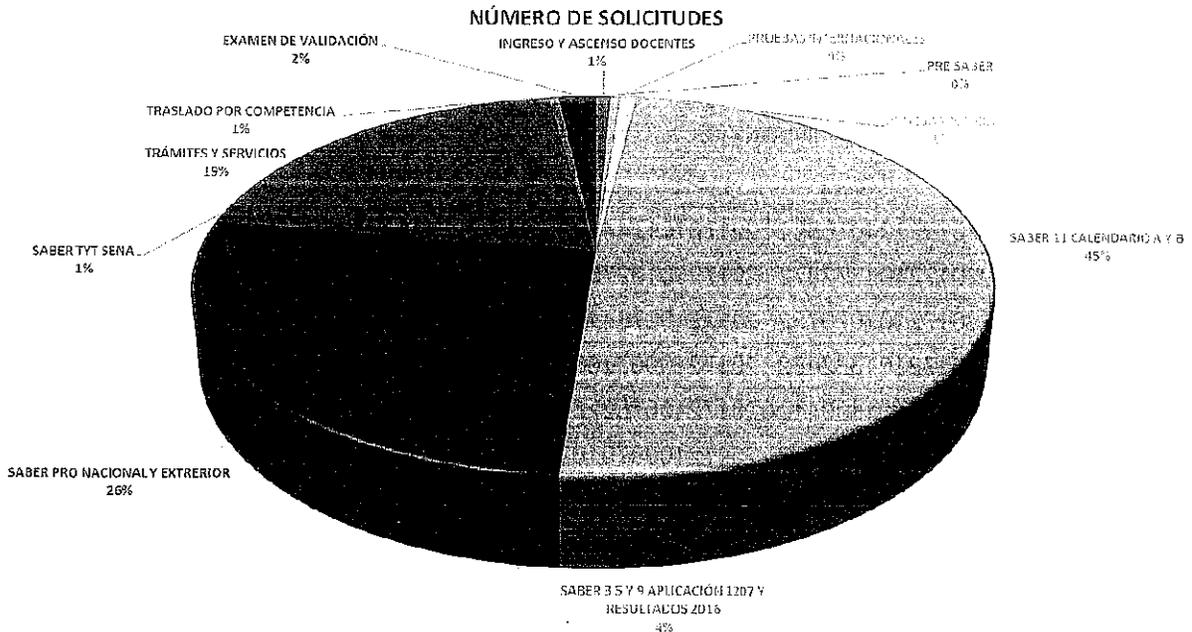
04-04-2018

Página 13 de 26

TIPOLOGÍA	NÚMERO DE SOLICITUDES
INGRESO Y ASCENSO DOCENTES	363
PRE SABER	245
PRUEBAS INTERNACIONALES	9
PRUEBAS POLICÍA	370
SABER 11° CALENDARIO A Y B	23.307
SABER 3°5°Y 9° APLICACIÓN 2017 Y RESULTADOS 2016	2.229
SABER PRO NACIONAL Y EXTERIOR	13.703
SABER TYT SENA	648
TRÁMITES Y SERVICIOS	9.792
TRASLADO POR COMPETENCIA	250
EXAMEN DE VALIDACIÓN	924
TOTAL	51.840

Se observa que el Instituto, en el segundo semestre del 2017, recibió un total de 51.840 solicitudes, es decir recibe un promedio de 8.640 al mes.

A continuación, se detallan las diferentes tipologías recibidas, observando que el 45% corresponden a pruebas SABER 11° calendario A y B, siguiendo la prueba SABER PRO con un 26%.



Fuente: Elaboración propia

Para el análisis de estas solicitudes, la Oficina de Control Interno tomó una muestra estadística de 131 radicados en el aplicativo ORFEO, correspondiente al segundo semestre de 2017, con el fin de verificar las características sobre el tipo de PQRS a que correspondía, el asunto, fecha de entrada

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES



Radicado No. 20181300023893

04-04-2018

Página 14 de 26

y de respuesta emitida, el medio de respuesta, (correo electrónico o correo local) y si cumplió con el término legal de acuerdo al tipo de PQRS que lo rige, el análisis de calidad de la respuesta y las observaciones encontradas en los radicados revisados.

El tamaño de la muestra se determinó teniendo en cuenta los criterios de población total para cada una de las tipologías establecidas por el Instituto, nivel de confianza del 90% y margen de error (e) del 10%.

TIPOLOGÍA	POBLACIÓN	MUESTRA
DOCENTES	363	12
PRE SABER	245	12
PRUEBAS INTERNACIONALES	9	5
PRUEBAS POLICÍA	370	12
SABER 11°	23.307	13
SABER 3°5°Y 9°	2.229	13
SABER PRO	13.703	13
SABER PRO SENA	648	13
TRÁMITES Y SERVICIOS	9.792	13
TRASLADO POR COMPETENCIA	250	12
VALIDACIÓN	924	13
(en blanco)	8	5
Total general	51.848	136

Relación de las PQRS analizadas:

20172100845642	20172101070822	20172101244332	20172101107752	20172101228462	20172100906392
20172101354642	20172101272372	20172101327542	20172101211302	20172100926262	20172100782922
20172100814342	20172101070752	20172100764422	20172101192262	20172101240022	20172101271202
20172101121392	20172101322482	20172100974862	20172101089272	20172101275112	20172101106012
20172101354202	20172101199412	20172100752252	20172101049282	20172101322512	20172101268792
20172101367852	20172101200212	20172100979162	20172100996822	20172100835222	20172101206792
20172101084492	20172101330612	20172101035472	20172101104252	20172100962772	20172101323922
20172101172602	20172101183862	20172101106482	20172100982892	20172101302022	20172101292982
20172101061552	20172101371992	20172101272842	20172101217682	20172100881962	20172101288722
20172100771462	20172101369392	20172101175002	20172100942632	20172101074472	20172101335282
20172101369352	20172101367522	20172100776882	20172100958962	20172100880022	20172100965442
20172101062792	20172101341662	20172101130902	20172101238092	20172101160492	20172101293742
20172101070792	20172101149992	20172101240952	20172101188822	20172100854102	20172100911472
20172101070852	20172101353952	20172101156242	20172100990732	20172101219042	20172101342842

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES



Radicado No. 20181300023893

04-04-2018

Página 15 de 26

20172101322992	20172101359452	20172100794942	20172100886602	20172100997632	20172101339932
20172100958592	20172100891852	20172101025042	20172101142322	20172100788362	20172100840122
20172101338422	20172101364412	20172101218552	20172101284812	20172101274772	20172101182582
20172101374652	20172101353552	20172101108982	20172101173312	20172101215462	20172101347452
20172101336152	20172101354942	20172101140002	20172101000532	20172101274622	20172100790562
20172101365492	20172100859162	20172101244452	20172100869312	20172100872602	20172101324402
20172101375512	20172101081192	20172101123312	20172101313622	20172101149572	20172100862362
20172100939152	20172101269962	20172101342752	20172101015162	20172101327102	

En general se evidenció que las respuestas emitidas al usuario por la Unidad de Atención al Ciudadano y las suministradas por las áreas a las cuales se remitió la solicitud por competencia, 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.

- ↓ Salvo lo anterior, en el radicado No. 20172100859162 del 8/08/2017, el usuario solicita el envío del resultado de cada una de las pruebas del examen previo al ascenso a patrulleros del mes de agosto de 2016. Se evidencia error en la respuesta al usuario, pues no solicitó cambio de tipo de documento, sino el resultado de las pruebas de examen previo que se practicó a patrulleros en el mes de agosto de 2016.
- ↓ Sobre la solicitud del ciudadano con el radicado No. 20172100926262, del 23/08/2017 en el cual solicita enviar información al correo que anuncia, no se evidencia que en los radicados Nos. 20172100952251 y 20172100957081 del 23/08/2017, se haya registrado una respuesta al usuario.

Respecto a los 18 radicados reportados en ORFEO sobre quejas sobre posibles actos de corrupción en las pruebas de ascenso a patrulleros de la Policía Nacional, realizadas en el año 2017, se observa que una vez analizados y verificados sus registros, así como sus respuestas a los ciudadanos, se efectuaron dentro de los términos legales y se le informa al usuario que la entidad adelantará, si a ello hubiere lugar, las gestiones pertinentes y necesarias para poner en conocimiento de las autoridades competentes situaciones que deriven en la presunta comisión de algún delito.

**Radicado No. 20181300023893****04-04-2018****Página 16 de 26**

4. Relación de los radicados de denuncias por actos de corrupción que se hayan recibido entre julio y diciembre de 2017.

RADICADO	FECHA	ÁREA A LA QUE SE ASIGNÓ
20172101190062	22/10/2017	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
20172101190092	22/10/2017	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
20172101190122	22/10/2017	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
20172101190622	23/10/2017	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
20172101190892	23/10/2017	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
20172101191042	23/10/2017	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
20172101191052	23/10/2017	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
20172101193602	23/10/2017	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
20172101193612	23/10/2017	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
20172101194012	23/10/2017	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
20172101194082	23/10/2017	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
20172101194832	23/10/2017	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
20172101201162	25/10/2017	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
20172101204232	25/10/2017	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
20172101213512	27/10/2017	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
20172101220922	30/10/2017	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
20172101233892	06/11/2017	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
20172101233992	06/11/2017	SUBDIRECCIÓN DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

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

En este aspecto, vale la pena precisar que, mediante radicado No. 20181300022013 del 23-03-2018, la Oficina de Control Interno, solicitó un informe sobre el trámite realizado por la Oficina Asesora de Planeación y a la Subdirección de Aplicación de Instrumentos, a los 18 radicados recibidos por el Instituto durante el segundo semestre de 2017, referentes a denuncias por presuntos actos de corrupción. Mediante radicado 20181200023313 del 03 de abril de 2018, la Oficina Asesora de Planeación da respuesta a la solicitud informando que a través del comunicado a la opinión pública emitido el 15 de diciembre de 2017, el Instituto efectuó procesos de revisión de documentos y protocolos, dando traslado de las situaciones encontradas a la Policía Nacional de conformidad con lo estipulado en el contrato No. 06-5-10074-17.

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 publicado el Informe anual de PQRS del año 2017, en el cual se evidencian las estadísticas de atención al ciudadano por cada uno de los canales dispuestos para la atención, con un total de 1.143.491 transacciones en todos los canales.

Las transacciones en el canal de atención telefónica registraron un total de 929.578, equivalente al 81%, seguido del canal de comunicaciones escritas con un porcentaje del 10%, tal como se evidencia a continuación.

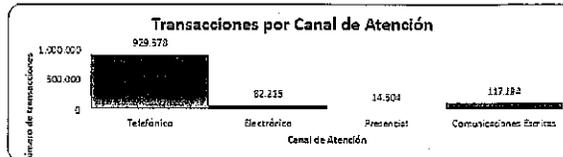


Radicado No. 20181300023893
04-04-2018
Página 17 de 26

Estadísticas PQRS

Distribución del total de las transacciones por canal

Mes	Telefónico	Electrónico	Presencial	Comunicaciones Escritas	Total
Enero	124,043	14,193	1,500	6,836	150,277
Febrero	66,175	8,010	1,488	5,589	79,242
Marzo	78,244	8,697	1,105	23,987	110,033
Abril	38,494	3,357	724	4,682	47,257
Mayo	138,336	8,268	1,537	14,485	162,567
Junio	58,575	3,993	1,301	3,898	70,228
Julio	50,150	3,801	1,000	5,972	60,969
Agosto	128,547	11,434	2,287	18,253	160,331
Septiembre	50,922	3,747	779	7,720	63,177
Octubre	69,703	4,704	394	6,550	75,211
Noviembre	89,548	7,110	1,087	7,268	103,999
Diciembre	47,302	3,543	740	5,440	62,822
Total	929,578	62,215	14,504	117,184	1,143,491
% Transacciones por canal	81%	7%	1%	10%	100%



Respecto al tiempo promedio de respuesta para todos los canales durante el año 2017, cerró en 5,51 días, como se evidencia en el siguiente gráfico:

Tiempo Promedio de Respuesta



Área del gráfico

Debido al tipo de solicitudes que se recibieron para el mes de febrero, las cuales describían los inconvenientes que tuvieron las instituciones por la no solución de los problemas que presentaron en el registro, este fue el mes con mayor afectación, pero gracias al trabajo continuo durante el año, el tiempo promedio de respuesta cerró en 5,51 días.





- ✓ Se evidencia que el Instituto identifica las principales causas que originan los reclamos de acuerdo con las tipologías de las diferentes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas y atendidas en el periodo a evaluar y cómo fueron corregidas. En la sección atención al ciudadano, mecanismos de participación ciudadana, quejas y reclamos del 2017, link: <http://www.icfes.gov.co/atencion-al-ciudadano/participacion-ciudadana/mecanismos-de-participacion-ciudadana>, se encuentra el Informe anual de quejas y reclamos 2017, y en las páginas 12-15 se encuentra el informe de "Tipologías de Quejas y Reclamos", con las causas y acciones para corregirlas:

TIPOLOGIAS DE QUEJAS Y RECLAMOS	
Inconsistencias en los resultados publicados	
CAUSAS	ACCIONES
Esta fue la tipología con mayor participación, debido a que los Docentes presentaron su inconformidad frente al puntaje obtenido en los resultados, en su mayoría aspiraban a un porcentaje más alto e indicaban que la preparación que tenían, daba para lograr una calificación mejor y así aprobar la prueba.	Para dichas peticiones, el Icfes, estableció un plazo para interponer reclamaciones, entre los días 13 y 17 de marzo, se realizó la clasificación de las diferentes tipologías recibidas, posteriormente, se generó el envío de las respuestas a las inquietudes presentadas de manera masiva, adicionalmente, de acuerdo con el tipo de requerimiento algunas fueron remitidas a la CNSC, puesto que era la entidad responsable de las convocatorias 339 a 425 de 2016, según los acuerdos mediante los cuales se efectuó las pruebas y el contrato 266 suscrito entre el Icfes y esta entidad.
Errores en la parametrización de la plataforma de registro	
CAUSAS	ACCIONES
El mayor impacto corresponde a soporte registro del examen Saber Pro y Saber T y T para el mes de agosto. El gran volumen de inconformidades recibidas hace alusión a la plataforma Prisma, algunos de los problemas fueron: • Lentitud del sistema al momento de diligenciar el formulario de registro. El sistema no les permitía continuar y no se ejecutaba con éxito la inscripción, ante lo cual, debían ingresar nuevamente hasta que el sistema les permitiera finalizar. • Al momento de crear el usuario único, el sistema no enviaba el enlace para el cambio de contraseña o en ocasiones el link remitido arrojaba un mensaje de advertencia indicando "ha ocurrido un error".	Ante dichas inconsistencias, el área encargada realizó un seguimiento a los servicios que presta la actual herramienta, encontrando que los problemas no eran propios de la plataforma PRISMA, si no de la infraestructura tecnológica que se soporta con un proveedor externo del Instituto, tan pronto se detectaron las dificultades, se realizó un trabajo en conjunto que solucionó los problemas presentados
Inconformidad con la logística de contratación	
CAUSAS	ACCIONES
Estas reclamaciones se relacionan con el no pago de honorarios para aquellos colaboradores que apoyaron la aplicación de pruebas Saber 11, Validación, pre Saber y Saber 3°, 5° y 9.	Como manejo de las inconformidades presentadas, la entidad traslado estas solicitudes a los operadores que administraron la logística de la aplicación de los exámenes mencionados, por otra parte, estas observaciones fueron incluidas como aportes para el plan de mejoramiento de los procesos de las



Radicado No. 20181300023893
04-04-2018
Página 19 de 26

diferentes pruebas que desarrolla la entidad.	
Errores de servicio	
CAUSAS	ACCIONES
Algunos ciudadanos nos manifiestan su inconformidad frente a la atención prestada por los diferentes canales de atención, en especial por la información impertinente a través de la línea telefónica. Adicionalmente, se recibió una queja por el descontento de un ciudadano con el servicio prestado por un delegado en la ciudad de Barranquilla, aunque dicha situación se presentó en el año 2016, fue interpuesta en el 2017.	Frente a las inconformidades registradas en la línea telefónica, la entidad generó plan encaminado a la no repetición de hechos que involucren un mal servicio a la ciudadanía, es importante resaltar que dichas acciones involucran a todos los actores que trabajan directa o indirectamente en la atención al ciudadano. Respecto al caso específico en la ciudad de Barranquilla, fue remitido al área encargada, quien se pronunció ofreciendo disculpas e indicando que se tomarían las correspondientes medidas disciplinarias.

Fuente: Informe anual de quejas y reclamos 2017, y en las paginas 12-15

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".

www.icfes.gov.co/component/content/view/full/1300023893

Aplicaciones | exOGUI | ESAP | Publicación Hojas de | correo de hoy - Jan | Recibidos (2,300) - | (3) Nivel básico - Vic | Nivel básico - Videc | Transmisión y Prarr

Encuesta de satisfacción servicios prestados por el ICFES

Con el fin de mejorar nuestro servicio, agradeceremos 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:

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES



Radicado No. 20181300023893

04-04-2018

Página 22 de 26

El indicador de eficiencia en las respuestas de las PQRS, siempre cumplió con la meta durante el segundo semestre. Los meses de noviembre y diciembre presentan la calificación más alta: 91.38% y 96.23% respectivamente.

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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.

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 acción preventiva y de mejora.

Cordialmente,

ADRIANA BELLO CORTÉS
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Anexo fotográfico.

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

Revisó: Adriana Bello Cortes

Aprobó: Adriana Bello Cortes



Radicado No. 20181300023893

04-04-2018

Página 23 de 26

ANEXO FOTOGRÁFICO

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



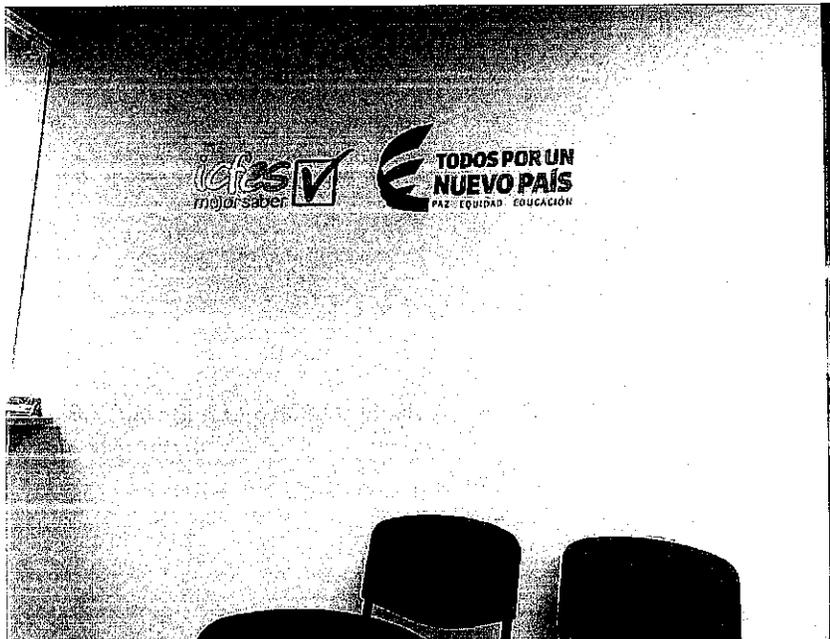
Se puede evidenciar que no existe contaminación visual o cableado a la vista y el área se mantiene limpia durante la jornada de atención. En cada módulo de atención hay un sistema para evaluar la satisfacción del usuario.



Radicado No. 20181300023893
04-04-2018
Página 24 de 26



Los emblemas y símbolos son visibles en el área



Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

www.icfes.gov.co @ICFEScol icfescol ICFES ICFEScol • Calle 26 No. 69-76, Torre 2, piso 15. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá (+57 1) 4841460 - Gratuita Nacional: 01 8000 51 9535



Radicado No. 20181300023893
04-04-2018
Página 25 de 26

Sistema "Digiturno" para eliminar filas



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



Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES



Radicado No. 20181300023893
04-04-2018
Página 26 de 26



 **GOBIERNO DE COLOMBIA**

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

www.icfes.gov.co  @ICFEScol  icfescol  ICFES  ICFEScol • Calle 26 No. 69-76, Torre 2, piso 15. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia
Líneas de atención al usuario: Bogotá (+57 1) 4841460 - Gratuita Nacional: 01 8000 51 9535