

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DADO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE DE 2015

Objetivos:

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

Determinar si los resultados de la gestión efectuada en el semestre han generado acciones encaminadas a eliminar las tipologías de quejas y reclamos más recurrentes.

Verificar que las tutelas recibidas en el primer semestre de 2015, 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 primer semestre de 2015.

- Artículo 73 y 76 de Ley 1474 de 2011.
- Artículo 7, 13 y 14 de Ley 1437 de 2011 (artículo 13 y 14 sustituido por el artículo 1 de ley 1755 donde se modifican estos artículos).
- 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.

Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano

1. Deben 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”, adicionalmente se manejan 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. Los protocolos de servicio de cada canal se describen en detalle en la *Guía de Canales* F1.1.G01.

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

Respuesta: En los siguientes enlaces <http://www.icfes.gov.co/ciudadano/tramites> y <http://www.icfes.gov.co/ciudadano/servicios> se encuentran relacionados los trámites y servicio ofrecidos por el Instituto, en el contenido de cada uno de ellos se encontraran los tiempos de respuesta.

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

También en el portal de Gobierno en Línea, el ICfes mantiene actualizada la información de los trámites y servicios del Instituto.

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: Los canales establecidos en el enlace <http://www.icfes.gov.co/ciudadano/lista-completa-de-canales> están en capacidad de recibir quejas y reclamos, así como peticiones y consultas. En página web en http://w3.icfes.gov.co:8080/itc_online.asp se encuentra “Atención Electrónica” también se radican las PQR, esto suplente el tener visible la dependencia a quién debe dirigirse la PQR. La unidad de Atención al Ciudadano es el punto central de entrada de PQR y salida de respuestas.

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.

- a. Correspondencia: Aplicativo *Master Documental*, radica uno a uno la correspondencia generando un consecutivo de entrada y salida de la Entidad.
- b. Atención en línea (WEB): Página web, genera número de radicado por cada consulta.
- 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 **F1. Servicios y Trámites**, se establece como responsable de la administración de la correspondencia a la Unidad de Atención al Ciudadano.

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://w3.icfes.gov.co:8080/itc_online.asp se encuentra el link de acceso al módulo de radicación de PQRS.

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

Respuesta: En la sección de Atención al Ciudadano http://w3.icfes.gov.co:8080/itc_online.asp se encuentra el link de acceso al módulo de radicación de PQRS, el cual tiene un formulario estandarizado para la radicación de peticiones, quejas y reclamos.

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 el link <http://www.icfes.gov.co/ciudadano/lista-completa-de-canales> la descripción de los canales existentes para la radicación y atención de PQR.

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICfes

9. Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:
- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
 - Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
 - Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
 - Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.

Respuesta:

Se encontró que para los meses de enero y febrero se obtuvo 3 y 2 respuestas fuera de los términos respectivamente. En los meses de abril, mayo y junio se presentó un aumento significativo en los tiempos de respuesta de las PQRS que superaron los tiempos proyectados en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011. A continuación se muestran los datos encontrados para los aplicativos Master y SIAC.

Master Documental

Mes	Cantidad de PQRS respondidas fuera de término
Enero	3
Mayo	11

SIAC

Mes	Cantidad de PQRS respondidas fuera de término
Febrero	2
Abril	12
Mayo	6971
Junio	2157

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: El canal de comunicaciones escritas se maneja a través de un aplicativo, Máster Documental, que está integrado a la gestión documental del ICFES para garantizar su trazabilidad. Este canal durante el semestre no soportó el aumento de PQRS y presentó que no se cumpliera los términos de respuesta estipulados en la norma para el número mostrado en el numeral anterior.

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

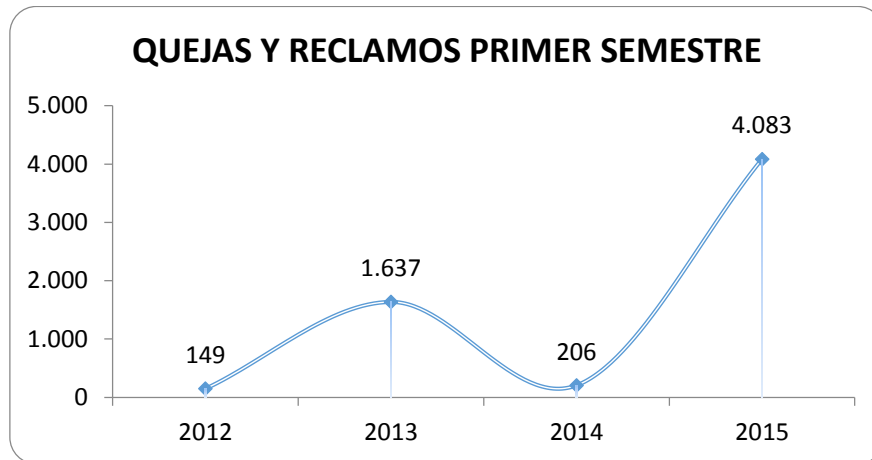
Respuesta: Se realiza seguimiento a los tiempos de respuesta a PQR a través del informe mensual y diario de seguimiento que entrega el proveedor de Contact Center, EMTELCO, y a través de la verificación diaria que realiza la coordinadora de atención al ciudadano en el momento de firmar las comunicaciones.

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. 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: De forma mensual la Unidad de Atención al Ciudadano recibe de parte del proveedor de contact center los reportes de quejas y reclamos recibidos. Con base en esto se realizan los estudios que permiten desarrollar actividades de mejoramiento. En el primer semestre de 2015 se recibieron 250 quejas y reclamos 3.833.



El aumento del número de quejas y reclamos para el año 2015 en comparación a los años anteriores, se explica por los inconvenientes presentados para el proceso de registro y recaudo a los exámenes Saber 11°, Pre Saber y Validación, debido a la implementación de la plataforma PRISMA.

Se realiza de forma adicional un informe de quejas y reclamos semestral el cual se publica en la Sección de Participación Ciudadana del Portal Web del http://www.icfes.gov.co/ciudadano/component/docman/cat_view/2-participacion-ciudadana/9-quejas-y-reclamos-2015?Itemid=.

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: De acuerdo con la fuente se tienen las siguientes alternativas y controles:

- a. Correspondencia: Aplicativo *Master Documental*, radica uno a uno la correspondencia generando un consecutivo de entrada y salida de la Entidad.
- b. Atención en línea (WEB): Página web, genera número de radicado por cada consulta.
- c. Ventanilla: Aplicativo Digiturno, en cada turno registra los datos de la PQR.
- d. Llamadas: Plataforma de Contact Center, registro individual de llamadas.

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

Respuesta: La integración y homogenización de la información en todos los canales de atención se logra a través del proceso de Gestión del Conocimiento que se encuentra como apoyo en la intranet.

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://atencionvirtual.com/website/icfeschat/>.

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.

iv.co/index.php



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, sistema de preguntas frecuentes y atención electrónica) genera avisos de confirmación a través de la dirección del correo electrónico del usuario.

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

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: Los ciudadanos que remiten PQRS a través del sistema de atención en línea pueden hacer seguimiento a su caso a través de la página web del ICFES, ya que el aplicativo almacena las consultas y las respuestas dadas para que los ciudadanos tengan acceso fácil.

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

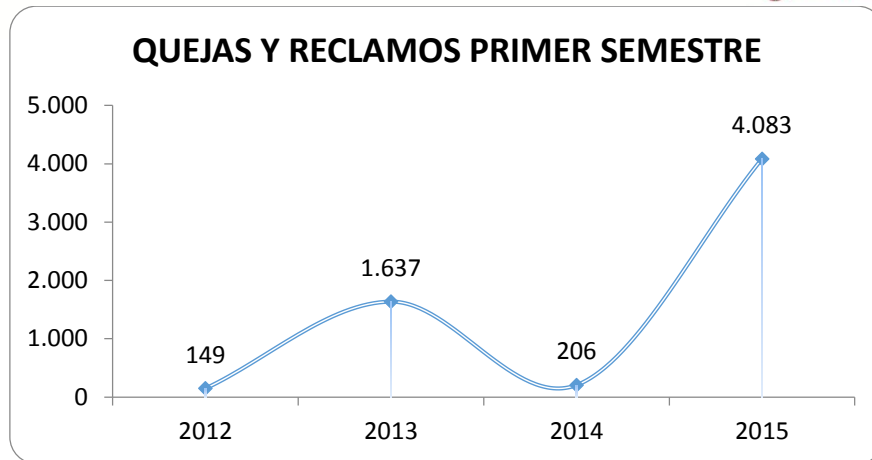
21. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.

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.

23. Resultados de la gestión efectuada en el semestre han generado acciones encaminadas a eliminar las tipologías de quejas y reclamos más recurrentes.



Entre 2012 y 2015 se han establecido diferentes acciones de mejora que han permitido controlar un 45% de las tipologías que han generado quejas y reclamos. No obstante, existen algunas tipologías que persisten y otras que anteriormente no se presentaban.

A continuación se relacionan las diferentes tipologías que han ocasionado quejas y reclamos del año 2013 al 2015.



En el informe presentado a la Oficina de Control Interno muestra las actividades tomadas en cada mes para solucionar estas tipologías presentadas.

EJECUCIÓN TUTELAS: En el primer semestre de 2015 se generaron un total de 96 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

- Existió en los meses de abril, mayo y junio un incremento de PQRS desencadenado por el nuevo proceso implementado para la prueba Saber 11. Cal A.
- Con respecto al comportamiento presentado en el primer semestre de 2014, se presentó una disminución significativa en la capacidad de respuesta de la Unidad de Atención al Ciudadano, la cual debe ser revisada inmediatamente para tomar los correctivos necesarios que normalicen y optimicen la situación presentada.

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

- 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.

Atentamente,

LUIS ALBERTO CAMELO CRISTANCHO

Jefe Oficina Control Interno

JNumpaqué