



Radicado No: 202230003543
Fecha Radicación:FEC EN CONSTRUCCION

COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: MÓNICA OSPINA LONDOÑO
Directora General

ALBA LILIANA ABRIL DAZA
Jefe Unidad de Atención al Ciudadano

COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: *Informe de Seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del primer semestre de 2022.*

Respetados líderes,

En el marco del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, a la Oficina de Control Interno le compete vigilar que la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que reciben las entidades públicas, se presten de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. A continuación, se remite para su lectura el informe de seguimiento al trámite de PQRS recibidas por el ICFES en el primer semestre de 2022.

2. INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL PRIMER SEMESTRE DE 2022

OBJETIVO

Realizar revisión a la gestión del ICFES en el primer semestre de 2022, con relación a la atención prestada a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, presentadas por los ciudadanos y entidades, y de esta manera validar los estándares mínimos exigidos para cumplir con una adecuada gestión en la atención al ciudadano, de acuerdo con la normatividad establecida.

ALCANCE

Se realizó revisión de la información de atención de PQRS correspondiente al primer semestre de 2022. Se analizó la información de PQRS disponible en los diversos canales de comunicación que dispone el Instituto,



considerando las condiciones de oportunidad, completitud y respuesta de fondo de una muestra representativa de las PQRS radicadas en dicho periodo.

METODOLOGÍA

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

Se obtuvo la información de atención de PQRS del Instituto durante el primer semestre de 2022, se tomó una muestra representativa de radicados de peticiones y se analizó el trámite de respuesta, la calidad y completitud, así como la oportunidad de entrega.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

ANÁLISIS DE LA PQRS TRAMITADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2022

Una vez solicitada a la Unidad de Atención al Usuario del Instituto la información sobre el número de PQRS recibidas y tramitadas en el periodo, se obtuvo la siguiente información:

PQRS RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE DE 2022	
FORMULARIO ELECTRONICO	49.300
CORRESPONDENCIA	2.363
CORREO ELECTRONICO	34.185
CHAT	155.832
CHATBOT	234.705
TELEFONICO (IVR)	454.293
PBX	28.202
LLAMADA VIRTUAL	20.417
ATENCION PRESENCIAL	3.946
TOTAL	983.243

Fuente: Elaboración propia

Dentro de estas PQRS se encuentran los siguientes casos:

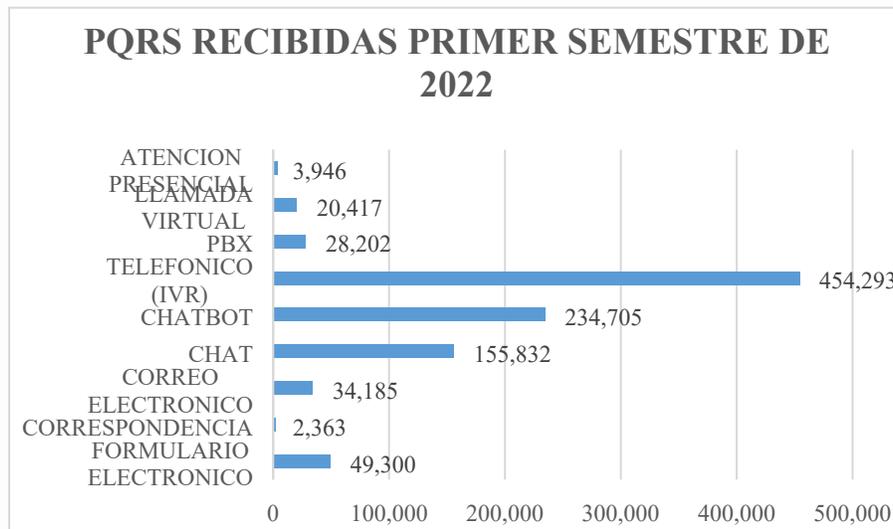
PQRS NO ATENDIDAS POR UN ASESOR O TERMINADAS POR LOS CIUDADANOS - PRIMER SEMESTRE DE 2022	
CHAT	66.569
TELEFONICO (IVR)	337.051
PBX	15846
LLAMADA VIRTUAL	12790
TOTAL	432.256

Fuente: Elaboración propia



De acuerdo con lo anterior para el periodo se recibieron efectivamente 550.987 PQRS

A continuación, se detalla la distribución de las PQRS de acuerdo con el canal por el cual fueron recibidas, observando que el 51% corresponden al canal telefónico (Telefónico, PBX y llamada virtual), el 4% a comunicaciones escritas (Formulario electrónico y correspondencia), 43% canal electrónico (Correo electrónico, Chat y Chatbot) y un 0.4% al canal presencial.



Fuente: Elaboración propia

Para el análisis realizado, la Oficina de Control Interno con el fin de obtener la población objeto de evaluación excluyó las PQRS no atendidas por un asesor o terminadas por los ciudadanos, así como las PQRS atendidas por canal presencial, posteriormente se tomó una muestra aleatoria de **569** PQRS con los siguientes criterios de análisis:

	FORMULARIO DE ATENCIÓN ELECTRÓNICA	CORRESPONDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO	CHAT	CHATBOT	TELÉFONO IVR	PBX	LLAMADA VIRTUAL
Población	49.300	2.363	34.185	89.263	234.705	117.242	12.356	7.627
Error muestral (e)	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%
Proporción de éxito (p)	10%	3%	10%	10%	2%	10%	10%	3%
Nivel de confianza	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Muestra	98	31	97	97	21	97	97	31

Cálculo de P: En el informe de PQRS del segundo semestre de 2021 se tuvieron los siguientes resultados:

- En el canal Formulario Electrónico se analizaron 73 solicitudes, 7 tuvieron observación, el cálculo de p se estima en 10%.
- El canal de Correspondencia se reportó para este semestre de manera independiente, por lo que para el cálculo de la muestra se estima solo un 3%
- En el canal de Correo Electrónico se analizaron 31 solicitudes, 4 tuvieron observación; si bien el cálculo de p se estima en 13%, se toma un 10% para el presente informe.



- En el canal de Chat se analizaron 80 solicitudes, 13 tuvieron observación; si bien el cálculo de p se estima en 16%, se toma un 10% para el presente informe.
- En el canal de ChatBot se analizaron 41 solicitudes, 1 tuvo observación, el cálculo de p se estima en 2%.
- En el canal telefónico (IVR) se analizaron 31 solicitudes, 3 tuvieron observación, el cálculo de p se estima en 10%.
- En el canal de PBX se analizaron 31 solicitudes, 7 tuvieron observación; si bien el cálculo de p se estima en 23%, se toma un 10% para el presente informe.
- Las entradas por canal Llamada virtual no tuvieron observaciones, por lo que para el cálculo de la muestra se estima solo un 3%.

Las PQRS analizadas como muestra corresponden a los siguientes radicados:

26676151	25946081	26278883	26173742	1031092	202220047835	202220023498
26800909	26068338	26778295	26108418	892159	202220052927	202220049672
25927646	26612286	26109649	26265534	1048595	202220001640	202220039199
25832224	26599995	26075700	26154498	965509	202220022945	202220013773
26776535	26214468	26735508	26355009	917083	202220035821	202220052911
26525622	26684802	26799967	26547007	1042086	202220039870	202220001318
26076529	26494728	26787110	26733544	1013776	202220016137	202220046426
26278154	26486155	25817523	26393862	1058618	202220006000	202220009077
26093786	25969983	26630925	26178883	991027	202220017970	202220051184
26806137	26353250	26352598	26563520	988624	202220041832	202220043019
26534747	26377475	26623830	26228739	1032591	202220055590	202220034469
26384532	26550920	26629667	26540105	979041	202220012419	202220021168
26681018	25831546	26645567	26562519	972230	202220018641	202220047284
26246128	26522580	26332787	25806533	896794	202220026147	202220017875
26246120	26629000	26152494	25884154	928275	202220040356	972572
26784662	26466595	25902428	25867724	969904	202220018255	990962
26211877	26359778	26357265	26026039	917930	202220023944	933501
26051299	26520736	26796452	26783277	927539	202220049952	1045308
26632533	26218023	25957562	26605229	914487	202220034005	1030394
26523237	26785592	26731635	26789757	991741	202220048861	1026441
26629476	26441062	25840953	26107231	929232	202220025460	1025229
26206789	26116696	26677785	26006720	870538	202220012124	1045325
26789478	26563622	26132453	26058417	1032315	202220047614	941348
25991378	26356779	26599463	25968712	914572	202220015656	990910
26496657	26533203	26634448	25993346	1029949	202220002139	1003174
26689881	26503460	26549853	26042923	902590	202220001336	948154
26218744	26547083	26629455	26622366	872028	202220006151	894705
26363369	26358356	26795176	26774245	939812	202220037137	913260
26438958	26492224	26551556	26118726	1028652	202220043563	26359221
26605611	26353022	26008029	26391410	915667	202220030473	25893833
26009837	26483628	26595245	26421256	1010205	202220024634	26365794



26179006	26532192	25894870	1029217	202220012405	202220017361	26729586
26183857	26540363	25979175	1042926	202220018350	202220030926	26603958
26442179	26358888	26173949	1034100	202220038795	202220009051	26768623
26189957	25813158	26145649	1032973	202220021548	202220046033	26337645
26245018	25856572	26495244	968378	202220024811	202220032525	26482281
26769755	25957638	26800440	1002491	202220018060	202220036655	26596091
26250729	26375486	25886868	968002	202220024797	202220039098	25802133
26499172	25906441	25968797	945145	202220024932	202220010983	26611223
26192504	26613365	26546386	924025	202220025223	202220023438	26551088
26536107	26596531	26704389	876453	202220039885	202220033350	26440695
25861852	26553669	26428883	1039596	202220032812	202220021259	26116645
25988487	26294148	26079391	992911	202220022242	202220052669	26329115
26006523	26625888	26527395	881524	202220053570	202220018946	26467343
26210248	26614061	26638907	975204	202220026153	202220034630	26567582
26345097	26164516	25937781	1002200	202220038766	202220046992	26382815
26407482	26142646	26292004	903253	202220017758	202220010361	26525154
26122729	25991460	26535928	887010	202220041346	202220038583	26271414
26344528	25811698	26618136	1003410	202220036350	202220013765	26426901
26373233	26092025	26797477	1029197	202220004772	202220048728	26614430
26565277	26493887	26076432	1047656	202220029770	202220030162	26491634
26434348	26634399	25906946	1038522	202220035966	202220000325	25820421
26141987	26358611	26526293	1019267	202220015102	202220053732	26368187
26611072	26381083	26775857	986481	202220052862	202220000992	26380711
26732121	26614378	26001207	973689	202220004367	202220000434	26006966
26125471	26536194	25911356	1053863	202220030353	202220049417	26141143
26336881	26106283	25912049	875877	202220035133	202220023479	26542179
26776357	25985708	25792146	990968	202220018638	202220045633	26345731
26074476	26499462	26497949	1034137	202220039764	202220005221	26547259
26355094	26613080	25910599	969149	202220036579	202220041447	25827003
26806896	26127214	26297474	895921	202220045682	202220054887	26179505
26690621	26643532	26803988	1045888	202220052134	202220030240	26594210
26596791	26122715	26410057	997498	202220001940	1144108991	26128829
26192029	26245073	25826530	1013536	202220044419	7253533	26492661
26368237	26247223	26482502	1022157	202220027144	31473381	26806121
25932169	26542175	26695788	1028990	202220034415	1007780109	26182757
26783258	26673998	25884260	1053572	202220017647	1129581746	26499266
26384058	26518355	25947026	965891	202220000941	1195463486	26562973
26466689	26491728	26168338	1018693	202220047409	1083881956	26622408
26620845	26613655	26730873	1024173	202220012884	1002460726	26115165
25837355	25840941	25867788	1031438	202220025458	1012451921	26034137



25980920	26536177	26780535	1003020	202220000134	1118563160	25910600
26418835	26518284	25967558	933699	202220046209	1033756594	26153494
26689944	26057130	26178860	900158	202220013079	1054227285	26374062
26794196	26434728	26027078	1056685	202220024964	31568062	26044997
26560220	26352935	26250761	872656	202220017513	100755956462	26044946
26375416	26612933	26630140	938069	202220024782	1004629302	973860
25959792	26015289	26056486	895234	202220013479	1053324169	886706
26520380	26369256	26503584	871562	202220036234	63552811	202220037218
25937981	25995819	25975967	1033454	202220047701	1130658623	202220032904
26353709	26376914	26038547	905335	202220019345	1086196749	1038434628
					202210051014	1004462291

Para los 569 casos analizados, se verificaron las características sobre el tipo de PQRS a que corresponden, fecha de entrada, fecha de salida de la respuesta emitida, medio de respuesta y si se cumplió con el término legal establecido para su atención. De igual manera, se evaluó la calidad de la respuesta (correo electrónico, correo local, respuesta telefónica) y si cumplió con el término legal de acuerdo con el tipo de PQRS aplicable.

Se identificaron varios casos que ameritan revisión e implementación de medidas de ajuste para optimizar la gestión de las PQRS en el Instituto. Los casos señalados son los siguientes:

1. No conformidades al canal Correspondencia:

1.1. Peticiones respondidas por fuera del término legal:

- ↓ Radicado 202220038795 del 01 de junio de 2022, La respuesta suministrada estuvo por fuera del término legal, lo anterior se evidencia en la respuesta de fondo suministrada al peticionario mediante radicado 202210091536 del 23 de agosto de 2022, el cual excedió en veinticuatro (24) días el término legal, de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, así como, la Ley 2207 de 2022, que establece que las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

1.2 Peticiones cuya respuesta presenta falencias en la redacción, o cuya respuesta no corresponde con lo solicitado:

- ↓ Radicado 202220022242 del 12 de abril de 2022, el MEN solicita una información específica al Instituto, la cual no es posible visualizar, toda vez que no fue cargado el archivo correspondiente al sistema Mercurio. Mediante radicado 202210026991 del 22 de abril de 2022, se le informa al MEN que se adjunta la respuesta, no obstante, no fue incluida dentro del sistema Mercurio, imposibilitando hacer un estudio de la calidad de la respuesta brindada, al no poder observar que fue lo peticionado y que fue lo respondido.
- ↓ Radicado 202220052134 del 21 de junio de 2022. Mediante 4 radicados: 202210061050, 202210066982, 202210067105 y 202210071835; se dan diferentes respuestas, en las cuales no



queda claro si la queja manifiesta por la ciudadana se atendió de forma pertinente, toda vez que la ciudadana informó inconvenientes con la plataforma en el momento de presentar el examen.

- ↓ Radicado 202220024932 del 28 de abril de 2022. Mediante radicado 202210032860 del 18 de mayo de 2022 se da respuesta de la petición a la Secretaría de Educación de Medellín, en dicho documento manifiestan se encuentra anexa la respuesta emitida a la Institución Educativa Rafael Uribe Uribe, pero al revisar los anexos, no se encuentra dicho documento.

2. No conformidades a los canales Telefónico y PBX:

- ↓ En las comunicaciones: 26532192, 26491634, 26806896 y 26491728 se les informa a los peticionarios que no están disponibles los resultados de los exámenes que están intentado consultar y que no hay fecha establecida para verificarlos. No obstante, en comunicaciones similares se les informó a los peticionarios que se registraba la solicitud para informarles tan pronto estuvieran disponibles los resultados.

3. No conformidades al canal Correo Electrónico:

- ↓ Radicado 1058618 del 29 de junio de 2022, La respuesta suministrada estuvo por fuera del término legal, lo anterior se evidencia en la respuesta de fondo suministrada al peticionario mediante correo electrónico el día 12 de agosto de 2022, que excedió en quince (15) días el término legal. De acuerdo con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, así como, la Ley 2207 de 2022, relativo a la solicitud de información que consagra un tiempo de 15 días hábiles para ser contestado.
- ↓ No se logró evidenciar **respuesta de fondo** de las siguientes comunicaciones; Radicados N°1039596 y 1034100.

Teniendo en cuenta lo anterior, se solicita a la Unidad de Atención al Ciudadano de forma prioritaria explicar el motivo y lo acontecido con cada uno de los radicados en mención.

4. Denuncias recibidas sobre posibles actos de corrupción o presuntos delitos:

Durante el primer semestre de 2022 se recibieron en el Instituto cinco (5) denuncias sobre posibles delitos o actos de corrupción, de acuerdo con lo informado por la Oficina Asesora Jurídica, en los cuales se observa lo siguiente:

- I. Radicado 202220017457 del 21 de marzo de 2022, el peticionario denuncia una posible suplantación de identidad. Mediante Radicado 202210025651 del 08 de abril de 2022, se da respuesta al ciudadano de acuerdo con los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020.
 - ✓ No se tienen observaciones al respecto.
- II. Radicado 202220020065 del 30 de marzo de 2022, denuncia un posible plagio. Mediante Radicado 202210026572 del 20 de abril de 2022, se generó respuesta de acuerdo con los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020.
 - ✓ No se tienen observaciones al respecto.



- III. Radicado 202220020050 del 30 de marzo de 2022, denuncia un posible plagio. Mediante Radicado 202210027077 del 22 de abril de 2022, se generó respuesta de acuerdo con los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020.
✓ No se tienen observaciones al respecto.
- IV. Radicado 202220024367 del 26 de abril de 2022, denuncia el presunto acoso sexual de un jefe de salón a estudiantes. Mediante radicado 202210028083 del 29 de abril de 2022, se genera respuesta al peticionario.
▪ **Oportunidad de Mejora:** Adicional a la respuesta generada sería importante dar traslado de la denuncia al organismo competente respectivo, teniendo en cuenta que la misma se trata de la posible comisión de un hecho punible.
- V. Radicado 202220038819 del 01 de junio de 2022, el peticionario denuncia una posible suplantación de identidad. Mediante radicado 202210050281 del 16 de junio de 2022, se generó respuesta de acuerdo con los términos establecidos en la ley 1755 de 2015.
✓ No se tienen observaciones al respecto.

6. CONCLUSIONES:

- Teniendo en cuenta las situaciones anteriormente expuestas es importante que la Unidad de Atención al Ciudadano revise, cada una de las peticiones que fueron resueltas fuera de término legal y el motivo que originó la situación, informado a esta Oficina el trámite realizado.
- Es importante que se realice una revisión de fondo de las peticiones que no fueron respondidas de forma adecuada, por medio de todos los canales, verificando que se genere una respuesta acorde con lo solicitado en cada caso en específico y además determinar controles que garanticen respuestas de fondo a los ciudadanos.

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 Gestión de Planes de Mejoramiento DES -PR007.

Cordialmente,

ADRIANA BELLO CORTÉS
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: *Andrea Durán Lizcano*
Revisó: *Adriana Bello Cortes*
Aprobó: *Adriana Bello Cortes*