



\*202330001569\*

Fecha Radicado: 2023-03-17 15:49:09.787

Radical No. 202330001569

## COMUNICACIÓN INTERNA

**PARA: ANDRES MOLANO FLECHAS**

Director 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 segundo 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 segundo semestre de 2022.

## OBJETIVO

Realizar revisión a la gestión del ICFES en el segundo 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.



\*202330001569\*

Fecha Radicado: 2023-03-17 15:49:09.787

## ALCANCE

Se realizó revisión de la información de atención de PQRS correspondiente al segundo 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

Se solicitó a la Unidad de Atención al Ciudadano, la relación de las PQRS del Instituto recibidas durante el segundo semestre de 2022, se tomó una muestra representativa de radicados de peticiones y se analizó en el contenido de la respuesta, la calidad y completitud, así como la oportunidad de entrega, para este caso se contrastaron con los tiempos establecidos en la ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”.

## RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

### ANÁLISIS DE LA PQRS TRAMITADAS EN EL SEGUNDO 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:



\*202330001569\*

Fecha Radicado: 2023-03-17 15:49:09.787

**Tabla 1. PQRS RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2022**

<b>CANAL POR EL QUE SE RECIBIO LA PQRS</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>FORMULARIO ELECTRONICO</b>	52.071
<b>CORRESPONDENCIA</b>	2.875
<b>CORREO ELECTRONICO</b>	50.778
<b>CHAT</b>	8.719
<b>CHATBOT</b>	15.429
<b>TELEFONICO (IVR)</b>	306.630
<b>LLAMADA VIRTUAL</b>	7.039
<b>ATENCION PRESENCIAL</b>	4.916
<b>TOTAL</b>	<b>448.457</b>

*Fuente: Elaboración propia*



\*202330001569\*

Fecha Radicado: 2023-03-17 15:49:09.787

Dentro de estas PQRS se encuentran los siguientes casos:

**Tabla 2. PQRS NO ATENDIDAS POR UN ASESOR O TERMINADAS POR LOS CIUDADANOS - SEGUNDO SEMESTRE DE 2022**

CANAL POR EL QUE SE RECIBIO LA PQRS	CANTIDAD
TELEFONICO (IVR)	209.514
LLAMADA VIRTUAL	4.790
CORREO ELECTRÓNICO	6.966
<b>TOTAL</b>	<b>221.270</b>

Fuente: Elaboración propia

**De acuerdo con lo anterior para el periodo se recibieron efectivamente 227.187 PQRS**

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, terminadas por los ciudadanos, las PQRS atendidas por canal presencial, así mismo se excluyó el canal CHATBOT; posteriormente se tomó una muestra aleatoria de **342** PQRS con los siguientes criterios de análisis:



\*202330001569\*

Fecha Radicado: 2023-03-17 15:49:09.787

Tabla 3. Criterios de la muestra

TIPO DE SOLICITUD	FORMULARIO DE ATENCIÓN ELECTRÓNICA	CORRES PONDEN CIA	CORREO ELECTR ÓNICO	CHAT	TELÉFONO IVR	LLAMADA VIRTUAL	CORREO ELECTRÓNICO- NO EFECTIVOS	OTRAS ÁREAS FORMULARIO DE ATENCIÓN Y CORRESPONDENCIA
<b>Población</b>	<b>48.194</b>	<b>1.624</b>	<b>43.812</b>	<b>8.719</b>	<b>97.116</b>	<b>2.249</b>	<b>6.966</b>	<b>5.128</b>
<b>Error Muestral (E)</b>	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%
<b>Proporción de Éxito (P)</b>	3%	13%	3%	3%	4%	3%	3%	3%
<b>Nivel de Confianza</b>	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
<b>Muestra</b>	<b>31</b>	<b>114</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>42</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>31</b>

Cálculo de P:

- En el informe de PQRS del primer semestre de 2022 en el canal Telefónico se analizaron 97 solicitudes, de estas 4 tuvieron observación.
- Las entradas por canal llamada virtual no tuvieron observaciones, por lo que para el cálculo de la muestra se estima solo un 3%
- Las entradas por canal CHAT no tuvieron observaciones, por lo que para el cálculo de la muestra se estima solo un 3%
- En el informe de PQRS del primer semestre de 2022 en el canal correo electrónico se analizaron 97 solicitudes, de estas 2 tuvieron observación.



\*202330001569\*

Fecha Radicado: 2023-03-17 15:49:09.787

- En el informe de PQRS del primer semestre de 2022 en el canal correspondencia se analizaron 31 solicitudes, de estas 4 tuvieron observación.

Las PQRS analizadas como muestra corresponden a los siguientes radicados:

**Tabla 4. Números de Radicados de las PQRS analizadas**

202220096679	202220109854	2022280900177942	2022041100379833	2022110700046079	2022101000282669
202220106635	202220108405	2022261000365427	2022031100377527	2022100800084967	2022230900172098
202220067756	202220075350	2022030800076900	2022241100403758	2022251000364619	2022251000363786
202220105430	202220107504	2022040800079888	2022081100382572	2022291200447878	2022131000320275
202220071372	202220070208	2022161100391676	2022031000195818	2022181000350561	2022111100387398
202220080185	202220070997	2022031000198300	2022011100373690	2022290700072816	2022230900172342
202220072684	202220077213	2022010800074722	2022291200448001	2022031100377024	2022080900126827



\*202330001569\*

Fecha Radicado: 2023-03-17 15:49:09.787

202220072777	202220106582	2022311200449317	2022311000371811	2022201200435029	2022021100376434
202220093967	202220102662	2022010800074463	2022131000317718	2022170800089667	2022071000259991
202220108639	202220101752	2022191200432692	2022141200427516	2022221100401117	2022211100399257
202220072735	202220096621	2022261100405939	2022131000316027	2022261000365664	2022201000356078
202220107005	202220109241	2022270900176273	2022070900125560	2022310800115688	2022160900136284
202220103235	202220105564	2022031000196042	2022211000357996	2022291100411646	2022061200419670
202220110320	202220106419	2022230800096390	2022251000363887	2022290700073174	2022030900119452
202220077308	202220093512	2022080700003065	2022060900122680	2022141000337199	2022301100413351
202220072520	202220082973	2022270800102171	2022271200442914	2022031100377433	2022211200436462
202220084707	202220081303	2022021200416323	2022281200444890	2022051200417948	2022251000364059



\*202330001569\*

Fecha Radicado: 2023-03-17 15:49:09.787

202220103881	202220080529	2022260900175224	2022311000371810	2022210700062769	2022311000371760
202220098391	202220109548	2022061000250842	2022151100389795	2022281200444935	2022201000356388
202220072462	202220097114	2022241000362024	2022041100380149	2022080800082546	2022051200416859
202220101520	202220109164	2022051200416746	2022251000364143	2022241100403850	2022280900179175
202220074765	202220080299	2022200900167111	2022131000317771	2022181000348213	2022041100378752
202220103800	202220092240	2022011200413867	2022281200445431	2022280900179177	2022060900123162
202220056049	202220109575	2022181100396675	2022271000369016	2022151200429682	2022161100393033
202220099820	202220108765	2022020800075177	2022011200413666	2022171100394292	2022230900173124
202220105638	202220110421	2022140700053929	2022031100378293	2022281000369773	2022261200441204
202220060788	202220066589	2022130700051012	2022091200422953	2022151100391280	2022301100412946



\*202330001569\*

Fecha Radicado: 2023-03-17 15:49:09.787

202220067568	202220109105	2022011200413652	2022091100384807	2022080800082200	2022021100375820
202220065273	202220107166	2022291200447219	2022131000322160	2022030800077629	2022290900180890
202220093843	202220084971	2022261200441170	2022130900130084	2022100800085115	2022271200443962
202220090940	202220082545	2022220700065400	2022211200436926	2022171100394198	2022080900126620
2022180700059306	202220105831	202220109107	2022180800090581	2022210700062431	202220102019
2022110800086553	202220106557	202220109911	2022121000303507	2022291200446812	202220070643
2022081100381215	202220109022	202220092466	2022210700062653	2022181100395937	202220096130
2022191000352715	202220058840	202220108999	2022220800094369	2022191000353493	202220084768
2022070800081904	202220108026	202220108273	2022080900126236	2022050800080506	202220077540
2022260700068105	202220108799	202220104815	2022201200434683	2022300800114035	202220069998



\*202330001569\*

Fecha Radicado: 2023-03-17 15:49:09.787

2022100800065951	202220104131	202220107135	2022220700064270	2022110800086701	202220096351
2022290700072787	202220084104	202220096573	2022230800096287	2022310800115458	202220096319
2022230700065667	202220109482	2022200900162601	2022241000360991	2022271200442504	202220057093
2022130700050476	202220106905	2022260800101662	2022110800086821	2022230800096395	202220084660
2022171100395068	202220104469	2022080700003501	2022121000308469	2022181000351320	202220077862
2022180800091026	202220109737	2022231000360652	2022210700062329	202220055725	202220101968
202220103437	202220081200	202220072039	2022120800087408	202220056134	202220069280
202220096633	202220107190	202220095763	2022250700067591	202220085646	202220093755
202220095234	202220108084	202220084817	2022020800076725	202220097455	202220055972
202220069516	202220105756	202220088474	202220095623	202220085110	



\*202330001569\*

Fecha Radicado: 2023-03-17 15:49:09.787

202220107090

202220105782

202220072797

202220108161



\*202330001569\*

Fecha Radicado: 2023-03-17 15:49:09.787



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL

Para los 342 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, calidad de la respuesta y si se cumplió con el término legal establecido para su atención.

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

## 1. No conformidades al canal Formato de Atención electrónica:

### 1.1. Peticiones respondidas por fuera del término legal:

- ↓ Radicado 202220072520 del 9 de agosto de 2022; mediante radicado 202210097682 del 31 de agosto de 2022, se realizó ampliación de términos, sin embargo, la respuesta final se generó a los 45 días siguientes con el radicado 202210118708 del 21 de octubre de 2022, es decir 15 días fuera del plazo legal estipulado para dar respuesta a las solicitudes.
- ↓ Radicado 202220065273 del 20 de julio de 2022, se respondió mediante radicado 202210103160 del 9 de septiembre de 2022, excediendo 20 días el plazo legal estipulado para dar respuesta a las solicitudes.
- ↓ Radicado 202220099820 del 21 de noviembre de 2022, se genera una primera respuesta el 14 de diciembre de 2022 con radicado número 202210145205, es decir, 2 días fuera del término legal que es de 15 días. Así mismo, la segunda respuesta con radicado número 202310001768 del 10 de enero de 2023, también se emite fuera del término de los 15 días contados a partir del 14 de diciembre, fecha en la que se dio la primera respuesta.
- ↓ Radicado 202220072684 del 9 de agosto de 2022, se envió solicitud de ampliación de plazo mediante radicado 202210097653 del 31 de agosto de 2022, es decir 16 días fuera del plazo legal estipulado, Así mismo, en la misma fecha se envió respuesta parcial a la solicitud mediante radicado 202210097361, y posteriormente se envió una segunda respuesta con radicado



\*202330001569\*

Fecha Radicado: 2023-03-17 15:49:09.787



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL

202210111525 del 29 de septiembre de 2022, se emite 21 días después, excediendo en 5 días el plazo legal estipulado para dar respuesta a las solicitudes.

- ↓ El radicado 202220084707 del 3 de octubre de 2022, fue contestado el 15 de diciembre de 2022 según radicado 202210145409, es decir la respuesta fue emitida 53 días hábiles después de recibida la petición.
- ↓ Radicado 202220103800 del 10 de diciembre 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 202310002405 del 12 de enero de 2023, el cual excedió en ocho (8) días el término legal, que consagra un tiempo de 15 días hábiles para ser contestado.
- ↓ Radicado 202220067568 del 25 de julio 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 202210121253 del 20 de octubre de 2023, el cual excedió en cuarenta y seis (46) días el término legal, que consagra un tiempo de 15 días hábiles para ser contestado.

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

- ↓ Radicado 202220096679 del 4 de noviembre de 2022; mediante comunicado 202210139232 del 29 de noviembre de 2022, se le informa que se está revisando el caso; sin embargo, el 12 de diciembre de 2022 se le solicita que complete los datos para poder atender la solicitud; es decir, 23 días hábiles después de la solicitud, se le informa que no se tenía la información completa para atender el requerimiento.
- ↓ Radicado 202220072735 del 9 de agosto de 2022; en la respuesta emitida mediante radicado 202210118743 se le informa a la peticionaria de la imposibilidad de reasignar la fecha el examen de acuerdo con la solicitud realizada; no obstante, se le proporciona información imprecisa al



\*202330001569\*

Fecha Radicado: 2023-03-17 15:49:09.787



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL

decir en el comunicado: “*El examen no es válido*” toda vez que la petición en ningún momento relacionó información sobre la validez de un examen o similar.

↓ Radicado 202220072462 del 8 de agosto de 2022; en la primera respuesta con radicado 202210096948 se le informa a la peticionaria en el último día de plazo, que el Instituto se encuentra validando la información y verificando la situación presentada y luego de dos meses, el 29 de octubre de 2022, se le responde señalando que realizó su solicitud de corrección por fuera del término del cronograma, (viernes 10 de junio de 2022) y que por tanto no es posible atender favorablemente su petición; ahora bien, si estas fechas ya se encuentran determinadas en la Resolución, desde la primera respuesta del 30 de agosto de 2022, se le debió haber informado que su solicitud era extemporánea.

↓ Radicado 202220067756 del 26 de julio de 2022, el peticionario recibe tres respuestas diferentes, de las cuales las dos primeras no atienden lo solicitado: respuesta 1: Radicado: 202210076114 del 26/07/22, respuesta 2: Radicado: 202210084205 del 09/08/22 y respuesta 3: 202210121253 del 20/10/22 únicamente en esta última se da respuesta a la petición realizada.

↓ Radicado 202220067568 del 25 de julio de 2022, el peticionario recibe dos respuestas diferentes que no atienden lo solicitado: respuesta 1: Radicado: 202210078986 del 27/07/22 y respuesta 2: Radicado: 202210084205 del 09/08/22, en ninguna de las dos respuestas se le da atención a la petición realizada sino que se envían comunicados totalmente alejados de la solicitud.

## 2. No conformidades al canal Correspondencia:

### 2.1. Peticiones respondidas por fuera del término legal:

↓ Radicado 202220096621 del 04 de noviembre de 2022, la respuesta de fondo suministrada al peticionario mediante radicado 202310004247 del 19 de enero de 2023, excedió en veinte (20) días el término legal.



\*202330001569\*

Fecha Radicado: 2023-03-17 15:49:09.787



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL

- ↓ Radicado 202220092240 del 24 de octubre de 2022, la respuesta de fondo suministrada al petionario mediante radicado 202210144086 del 12 de diciembre de 2022 (después de ampliación de términos del 16 de noviembre de 2022), excedió en dos (2) días el término legal.
- ↓ Petición 202220081200, radicada el día 14 de septiembre de 2022, se envió comunicación de ampliación de plazo con el radicado 2022202210115651 del 06 de octubre de 2022, un día fuera del plazo y se dio respuesta de fondo con el radicado 202230004432 del 08 de noviembre de 2022 y radicado 202210130300 el día 10 de noviembre de 2022, es decir 6 días fuera del plazo legal estipulado.
- ↓ Radicado 202220058840 del 8 de julio de 2022, la respuesta de fondo suministrada al petionario mediante radicado 202210114250 del 04 de octubre de 2022, excedió en sesenta y cuatro (64) días el término legal.
- ↓ Radicado 202220062687 del 14 de julio de 2022, la respuesta de fondo suministrada al petionario mediante radicado 202210114147 del día 04 de octubre de 2022, excedió en cuarenta y un (41) días el término legal.
- ↓ Radicado 202220071971 del 5 de agosto de 2022, la respuesta de fondo suministrada al petionario mediante radicado 202210117985 del 11 de octubre de 2022 (después de ampliación de términos con el radicado 202210095295 del 29 de agosto de 2022), excedió en quince (15) días el término legal.
- ↓ Radicado 202220081663 del 16 de septiembre de 2022, la respuesta de fondo suministrada al petionario mediante radicado 202210140996 del día 02 de diciembre de 2022, excedió en veintidós (22) días el término legal.



\*202330001569\*

Fecha Radicado: 2023-03-17 15:49:09.787



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL

- ↓ Radicado 202220074646 del 22 de agosto de 2022, la respuesta de fondo suministrada al peticionario mediante radicado 202210118203 del 11 de octubre de 2022, excedió en ocho (8) días el término legal.
- ↓ Radicado 202220057784 del 7 de julio de 2022, la respuesta de fondo suministrada al peticionario mediante radicado 202210113547 del 03 de octubre de 2022, excedió en cuarenta y cinco (45) días el término legal.
- ↓ Radicado 202220097963 del 03 de noviembre de 2022, se evidencia que la respuesta emitida por parte del Icfes, no cumplió con los términos legales de respuesta, señalados en la ley 1755 de 2015, toda vez que se remitió de manera extemporánea, con ocho (8) días de retraso y además de esto, no corrió traslado por competencia a la Entidad respectiva.
- ↓ Radicado 202220098835 del 17 de noviembre de 2022, se evidencia que la segunda respuesta (después de ampliación de plazo) emitida por parte del Icfes (radicado 202310004149), no cumplió con los términos legales de respuesta, señalados en la ley 1755 de 2015, toda vez que se remitió de manera extemporánea, con 13 días de retraso, contados desde la fecha de expedición de la primera respuesta que fue el 9 de diciembre de 2022.

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

- ↓ Radicados: 202220092240, 202220070208, 202220097114, 202220058840, 202220074646, 202220071880 y 202220097963; se dan respuestas genéricas que no proporcionan respuestas de fondo, claras y precisas a los peticionarios.
- ↓ Radicado 202220107362 del 21 de diciembre de 2022, la respuesta no atiende los 6 puntos solicitados por parte del peticionario: 1). *Revisar y rectificar resultados*; 2). *Señalar si durante la aplicación de la prueba se presentaron novedades que hayan afectado el resultado de la prueba*; 3). *Suministrar copia del contrato interadministrativo suscrito entre el*



\*202330001569\*

Fecha Radicado: 2023-03-17 15:49:09.787



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL

*Icfes y la Policía; 4). Confirmar si los resultados de la prueba realizada el 25 de septiembre cumplen con los requisitos de las respuestas; 5). Aclarar de manera detallada el cambio de los resultados entre la primera y segunda publicación; y 6). La copia del examen y el resultado; como respuesta se envía en una proforma de 15 puntos que se venía dando a una serie de derechos de petición relacionados con la prueba Ponal; sin embargo, ésta solo responde de fondo a las solicitudes Nos. 2, 3, 4 y 5.*

### 3. No conformidades al canal Línea telefónica:

↓ En la comunicación 2022290700072816 del 29 de julio de 2022, la información suministrada a la usuaria no es clara, la ciudadana expone que ha enviado varios correos y no han sido contestados, que llamó y le dieron un correo para que enviara imágenes de evidencia y no le respondieron, se volvió a comunicar y el agente le indica que eleve un derecho de petición por la página web del Instituto.

### 4. No conformidades al canal Llamada Virtual:

↓ Comunicación 2022261200441204 del 26 de diciembre de 2022, la agente no es amable al final de la llamada, le expresa al peticionario que “no puede esperar” y le afana.

↓ Comunicación 2022080900126629 del 8 de septiembre de 2022, el agente pide esperar en línea y no vuelve a atender la llamada.

### 5. No conformidades al canal Correo Electrónico:

↓ Radicados: 2022051200416740 del 5 de diciembre de 2022 y 2022021200416323 del 2 de diciembre de 2022, las respuestas suministradas a través de correo electrónico no son claras y presentan problemas de redacción al no ser congruentes con lo solicitado.



\*202330001569\*

Fecha Radicado: 2023-03-17 15:49:09.787



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL

## 5.1. Correos NO efectivos:

Dentro de la clasificación de las PQRS suministradas por la UAC se encontraron transacciones identificadas como transacciones no efectivas, sin embargo, una vez revisada la muestra de 31 casos se evidenció que 24 corresponden a solicitudes presentadas por los usuarios (que fueron tramitadas y no correspondían a transacciones no efectivas) y de las cuales 5 presentan novedades en la respuesta:

↓ Radicados: 2022180700059306 del 17 de julio de 2022, 2022070800081904 del 7 de agosto de 2022, 2022130700050476 del 13 de julio de 2022, 2022250700067591 del 25 de julio de 2022, 2022121000308469 del 12 de octubre de 2022, en todos los casos se observa incumplimiento del término legal señalado en la Ley 1755 de 2015 para dar respuesta a las solicitudes de información, la cual debe surtirse dentro de los 15 días hábiles siguientes al recibo de la solicitud.

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

Mediante correo electrónico se solicitó a la Oficina Asesora Jurídica el suministro del listado de las denuncias por supuestos actos de corrupción que se recibieron en el periodo comprendido entre julio 01 y diciembre 31 de 2022, ante lo cual, la OAJ a través de correo electrónico del 6 de marzo de 2023, informó que durante este periodo no se recibieron PQRS como posibles denuncias ciudadanas.

## 7. Conclusiones:

- Es importante que se realice una revisión de fondo a las peticiones que no fueron respondidas de forma adecuada en todos los canales aquí descritos, asegurando que se genere una respuesta acorde con lo solicitado en cada caso y se informe a esta oficina sobre el trámite efectuado.



\*202330001569\*

Fecha Radicado: 2023-03-17 15:49:09.787



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL

- Teniendo en cuenta las situaciones anteriormente expuestas, es prioritario que se analicen las causas que originaron los incumplimientos descritos y de esta manera se implementen esquemas de control y seguimiento permanente que permitan garantizar la conformidad con los lineamientos jurídicos que rigen el derecho fundamental de petición, así como el aseguramiento de la calidad y calidez en las respuestas emitidas.

*Finalmente, es procedente que los resultados del presente seguimiento se socialicen con los responsables del proceso 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 y Aprobó: Adriana Bello Cortés*