

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DADO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE DE 2014

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 a lo consagrado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Verificar que las tutelas recibidas en el primer semestre de 2014, 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 2014.

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

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

Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano

1. 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. Así mismo se evidencia que el proveedor mantiene actualizada la

documentación de la operación. Los protocolos de servicio de cada canal se describen en detalle en la *Guía de Canales* F1.1.G01.

Se evidencia un proceso de gestión del conocimiento para los colaboradores de la unidad, con énfasis en procesos, procedimientos, servicios y trámites para los ciudadanos, igualmente se mantiene la información en una plataforma para que sea de consulta permanente.

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

Respuesta: En la página web, <http://www.icfes.gov.co/ciudadano/lista-completa-de-canales> se evidencia la existencia de tiempos de respuesta para PQR de cada canal de atención.

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: todos los canales definidos están en capacidad de recibir quejas y reclamos, así como peticiones y consultas. En página web en <http://www.icfes.gov.co/ciudadano/index.php> se encuentra "Atención Electrónica" donde se indica que por este link se radican las PQR, esto suplente 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.
- b. Atención en línea (WEB): Página web, genera número de radicado por PQR. CHAT, genera trazabilidad a través del correo electrónico.
- c. Ventanilla: Aplicativo Digiturno. En cada turno registra los datos de la PQR.
- d. Llamadas: Plataforma de Contact Center, registro individual de llamadas.

5. Las actividades de **recepción, radicación y registro de documentos** las deben realizar únicamente las **dependencias de correspondencia** o quien haga sus veces.

Respuesta: en la caracterización del subproceso **F3.Gestión del Servicio**, se indica como responsable a la Unidad de Atención al Ciudadano. Así mismo los canales de atención, están estandarizados para que sea esta Unidad la que reciba exclusivamente las PQR. En el primer semestre de 2014 se radicaron 21.618 comunicaciones escritas de entrada.

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

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

En el primer semestre de 2014 se radicaron 45.562 PQR'S a través del sistema de Atención en Línea. En ese mismo período se recibieron 33.089 sesiones de CHAT y 22.020 consultas al sistema de preguntas frecuentes (agente virtual).

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

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

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

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

9. Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

- a. Para cualquier petición: **15 días** siguientes a la recepción.
- b. Para la petición de **documentos: 10 días** siguientes a la recepción.
- c. **Consultas** de materias a su cargo: **30 días** siguientes a la recepción.
- d. **Peticiones entre autoridades: 10 días** siguientes a la recepción.

Respuesta:

De acuerdo con las estadísticas del primer semestre del 2014, en promedio el 76,5 de las PQR's recibidas a través del canal de comunicaciones escritas se contestó dentro de los cinco días siguientes a su radicación, en promedio el 18% se contestó entre los días 6 y 10 siguientes a su radicación y el otro 5 se contestó entre los días 11 y 15 siguientes a su radicación

A continuación se presenta el detalle de cada mes.

COMUNICACIONES ESCRITAS						
	Día Cero	Entre días 1 y 5	Entre días 6 y 10	Entre días 11 y 15	Más de Quince	Total PQR'S Atendidas Mes
ENERO	242	1.076	134	53	2	1.507
% Participación	16%	71%	9%	4%	0%	100%
FEBRERO	62	647	264	105	13	1.091
% Participación	6%	59%	24%	10%	1%	100%
MARZO	152	1.891	445	86	6	2.580
% Participación	6%	73%	17%	3%	0%	100%
ABRIL	105	1.116	288	46	3	1.558
% Participación	7%	72%	18%	3%	0%	100%
MAYO	71	1.716	408	245	6	2.446
% Participación	3%	70%	17%	10%	0%	100%
JUNIO	56	674	206	14	1	951
% Participación	6%	71%	22%	1%	0%	100%

En cuanto al sistema de Atención en Línea a través del cual los ciudadanos radican PQR's de manera electrónica, en el primer semestre del 2014, el 34% de las PQR's se contestó el mismo día en que llegó la solicitud, el 59% se contestó entre los días 1 y 3 siguientes a su radicación, el 4% se respondió entre los días 4 y 5 y el 3% se respondió entre los días 6 y 15 siguientes a su radicación.

A continuación se presenta el detalle de cada mes.

SIAC					
	Día Cero	Entre días 1 y 3	Entre días 4 y 5	Más de Cinco	Total manuales
ENERO	863	1.540	72	6	2.481
% Participación	35%	62%	3%	0%	100%
FEBRERO	1.080	898	63	31	2.072
% Participación	52%	43%	3%	1%	100%
MARZO	1.191	2.342	83	106	3.722
% Participación	32%	63%	2%	3%	100%
ABRIL	853	2.525	163	94	3.635
% Participación	23%	69%	4%	3%	100%
MAYO	1.366	5.008	577	568	7.519
% Participación	18%	67%	8%	8%	100%
JUNIO	1.048	1.221	62	58	2.389
% Participación	44%	51%	3%	2%	100%

A continuación se detalla el número de solicitudes recibidas en cada uno de los canales con sus indicadores de cumplimiento del nivel de servicio, porcentaje de atención y porcentaje de oportunidad.

El número de solicitudes recibidas en el primer semestre de 2014 se incrementó en un 17% respecto al número de solicitudes recibidas en el mismo período del año 2013. La tipología en la que se presentó un mayor número de días de respuesta fue: Examen Saber 11°, post resultados, Clasificación de Planteles, debido a las peticiones de distintos colegios que no actualizaron oportunamente los datos de matrícula de grado once, en el SIMAT, y que por esa razón no fueron clasificados. La atención de estas solicitudes se hace en conjunto con la Subdirección de Información y con la Dirección de Evaluación, y requiere la interacción con el área de Tecnología del Ministerio de Educación Nacional lo que ha llevado a que los tiempos de respuestas sean más extensos que los manejados para el resto de tipologías.

La Unidad de Atención al Ciudadano lleva un control mensual de las solicitudes a las que se les da interrupción de términos, con el fin de garantizar la respuesta de fondo. Igualmente, se hace análisis de cada uno de los casos en los que la respuesta superó los 15 días, con el fin de identificar y erradicar las causas.

CANALES 2014 PRIMER SEMESTRE		No. DE SOLICITUDES 2014	No. DE SOLICITUDES ATENDIDAS 2014	CUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SERVICIO	% ATENCIÓN	% DE OPORTUNIDAD
TELEFÓNICO 658.176 (81,9%)	NATURAL	261.455	230.710	87,0%	89,6%	89,6%
	JURÍDICO	41.005	35.870	89,0%	91,1%	91,1%
	IVR	355.716	355.716	100,0%	100,0%	100%
PERSONALIZADO 26.514 (3,3%)	VENTANILLA	26.514	26.514	100,0%	100,0%	99,9%
ELECTRÓNICO 100.671 (12,5%)	CHAT	33.089	29.998	100,0%	95,1%	94,8%
	EN LÍNEA MANUALES	21.818	21.165	100,0%	99,37%	97,0%
	EN LÍNEA AUTOMÁTICAS	23.744	23.744	100,0%	100,0%	100,0%
	SISTEMA DE PREGUNTAS FRECUENTES	22.020	21.813	100,0%	100,0%	100,0%
SERV. ASOC. A TRÁMITES 2.903 (0,4%)	PRIMER NIVEL	2.903	2.375	98,0%	83,2%	89,8%
COMUNICACIONES ESCRITAS 15.533 (1,9%)	SEGUNDO NIVEL	15.533	10.133	100,0%	71,0%	99,5%
	QUEJAS	101	110	N/A	N/A	N/A
	RECLAMOS	105	112	N/A	N/A	N/A
TOTALES		803.797	758.038	97,0%	95,7%	95,8%

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 que está integrado a la gestión documental del ICFES para garantizar su trazabilidad.

En el mes de febrero se transfirió al archivo central 62 cajas, foliadas y encajetadas con las PQR's correspondientes al año 2011, las cuales, se encuentran también en medio digital.

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 de seguimiento* que entrega el proveedor de contact center y a través de la verificación diaria que realiza el coordinadora de Atención al ciudadano en el momento de firmar las comunicaciones.

En el primer semestre de 2014, se expidió la Resolución 218 del 10 de abril de 2014, para consolidar y complementar las disposiciones expedidas para la creación del Grupo Interno de Trabajo denominado Unidad Atención al Ciudadano, y ajustar su objeto y funciones. En este acto administrativo se delegó en la Coordinadora de la Unidad la suscripción de todas las respuestas que se expidan para atenderlas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas (PQR's) que se radiquen por la ciudadanía a través del sistema de correspondencia del ICFES, a excepción de las relacionadas con las solicitudes de los rectores de instituciones de educación superior, las Secretarías de Educación, entes de control, y las entidades del sector central, que serán suscritas por el Secretario General. Lo anterior, con el propósito de disminuir los tiempos de respuesta.

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

Respuesta: En el semestre no se encontró que existiera una integración en línea de los sistemas existentes con los organismos de control, se cuenta con un proceso manual de reporte de denuncias. Cada vez que se presenta un caso de atención inmediata, los cuales ya están tipificados, se remiten al proceso correspondiente, tal como sucede con tutelas. No se tiene planeado en el corto plazo una integración en línea con los organismos de control.

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

Respuesta: Se entregaron mensualmente por parte del proveedor de contact center los reportes de quejas y reclamos recibidos. En el primer semestre de 2014 se recibieron 206 quejas y reclamos, lo que representa una disminución del 91% respecto a la cantidad recibida en el mismo período de 2013.

El informe de quejas y reclamos trimestral se publica en la Sección de Participación Ciudadana del Portal Web del ICFES <http://www.icfes.gov.co/ciudadano/modelo-de-participacion-ciudadana>

Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

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

Respuesta: Se tiene el aplicativo *Digiturno*, que maneja y controla la atención al ciudadano de forma personalizada. En el primer semestre de 2014 se atendieron 26.514 turnos, 91% se atendió antes de 6 minutos. El porcentaje de satisfacción fue de 4,9 sobre 5.

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

Respuesta: A través del programa de Gestión de Conocimiento se realiza capacitación de la información institucional a los colaboradores de la Unidad de Atención al Ciudadano; así mismo se mantienen estándares como respuestas tipo que permiten unificar la información, generando consistencia y homogeneidad en las respuestas de PQR. En el primer semestre de 2014 se crearon

48 respuestas institucionales, se generaron 284 novedades en la plataforma de conocimiento. Se dictaron 36 rutinas de actualización temática.

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

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

En el primer semestre de 2014 se atendieron 33.089 sesiones de chat, las sesiones que no se atendieron en línea, se remitieron a buzón y recibieron respuesta por correo electrónico. El nivel de satisfacción de los usuarios de este canal fue de 4,25 sobre 5.

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.

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

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

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

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

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

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

Respuesta: los ciudadanos que remiten PQR's 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. Se indica por parte de la coordinadora que en las especificaciones técnicas del servicio tercerizado 2015 se incluirá el

desarrollo de un CRM que incluya la funcionalidad de generar reportes en línea para todo el público sobre los tiempos de respuesta a las PQR's.

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

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

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

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

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

EJECUCIÓN TUTELAS: En el primer semestre de 2014 se generaron un total de 261 tutelas en las cuales:

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

CONCLUSIONES: De acuerdo con las normas planteadas para la gestión de peticiones, quejas y reclamos en el alcance de este informe, se destaca el cumplimiento de 21 de los 22 requerimientos normativos, alcanzando un cumplimiento porcentual del 95.4 %.

El requerimiento que no se cumplen es el número 12.

Se concluye que el cumplimiento por parte de la unidad de Atención al Ciudadano de la normatividad aplicable es mayor al presentado en el segundo semestre de 2013, evidenciando mejoramiento continuo periodo a periodo.

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 de Control Interno

JNumpaue