

## INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DADO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGUNDO 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 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 segundo 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 segundo 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 segundo semestre de 2014 se presentaron 594.315 PQRS.**

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 PQRS.

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 PQRS.

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 los resultados mostrados a continuación se evidencia que los tiempos promedio de respuestas no superan los establecidos en la norma.

	TOTAL DE PQR'S ATENDIDAS	PROMEDIO PONDERADO DE OPORTUNIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO ESTABLECIDOS PARA CADA CANAL	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA DE COMUNICACIONES ESCRITAS	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA A SERVICIOS ASOCIADOS A TRÁMITES	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA DE PQR'S DEL SISTEMA DE ATENCIÓN EN LÍNEA
jul-14	116.704	98%	97%	7,3	3,7	1,6
ago-14	122.145	96%	95%	5,0	4,2	2,5
sep-14	61.278	99%	99%	5,4	4,7	2,2
oct-14	135.103	98%	99%	3,7	3,5	1,3

nov-14	110.457	99%	99%	3,5	3,7	1,4
dic-14	48.628	100%	100%	4,0	3,3	1,6

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 ICSES para garantizar su trazabilidad.

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 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, 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 segundo semestre de 2014 se recibieron 211 quejas y reclamos.**

El informe de quejas y reclamos semestral se publica en la Sección de Participación Ciudadana del Portal Web del ICSES <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.

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 PQRS.

**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](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.

**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 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.

**Respuesta:** Para el año 2014 se detectaron 8 tipologías de las cuales se determinó que el pareto (80/20) correspondía a (4) cuatro, presentadas a continuación:

- **INCUMPLIMIENTO EN LAS FECHAS DE PUBLICACIÓN DE RESULTADOS**
- **FALLAS EN LA PLATAFORMA DE REGISTRO**
- **FALLAS RELACIONADAS CON EL PERSONAL CONTRATADO PARA APOYAR LA APLICACIÓN DE LAS PRUEBAS**
- **FALLAS RELACIONADAS CON EL PROCESO DE CITACIÓN A LAS PRUEBAS**

A estas tipologías se les implementó un análisis de causas y basado en esto una correspondiente acción correctiva que están en proceso de ejecución por parte de las áreas generadoras de las quejas y reclamos.

En el informe de Quejas y Reclamos presentado por la Unidad de Atención al Ciudadano se detallan las causas y acciones implementadas por el ICFES.

**EJECUCIÓN TUTELAS:** En el segundo semestre de 2014 se generaron un total de 194 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 22 de los 23 requerimientos normativos, alcanzando un cumplimiento porcentual del 95.6 %.

El requerimiento que no se cumple 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 2014, 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 Control Interno

JNumpaque