

**INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN  
ICFES**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS,  
SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Artículo 76, Ley 1474 de 2011

SEGUNDO SEMESTRE DE 2016

Bogotá, D.C. marzo de 2017

**Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES**

<b>1. Fecha de Auditoría</b>	15/02/2017 hasta 25/02/2017	<b>2. Dependencia / Proceso auditado</b>	Unidad de Atención al Ciudadano/Oficina Asesora Jurídica
<b>3. OBJETIVO DE LA AUDITORIA</b>			
<p>Realizar seguimiento a la gestión del ICFES frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que llegan a través de los diferentes medios y canales de atención.</p> <p>Verificar el grado de cumplimiento normativo por parte de la Unidad de Atención al Ciudadano, de acuerdo con lo consagrado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.</p> <p>Determinar si los resultados de la gestión efectuada en el semestre han generado acciones encaminadas a reducir las tipologías de quejas y reclamos más recurrentes.</p> <p>Verificar que las Tutelas recibidas en el segundo semestre de 2016, hayan sido resueltas en los plazos establecidos.</p>			
<b>4. ALCANCE</b>			
<p><b>Período:</b> Segundo semestre de 2016</p> <p>Realizar seguimiento a la gestión de las PQRS y Tutelas en el período comprendido entre los meses de julio a diciembre de 2016.</p>			
<b>5. CRITERIOS Y MARCO REGULATORIO</b>			
<p><b>Marco Normativo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ley 87 de 1993. Artículo 12.</li> <li>✓ Artículo 73 y 76 de Ley 1474 de 2011.</li> <li>✓ 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).</li> <li>✓ Circular Externa No. 001 de octubre de 2011, del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno.</li> <li>✓ Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Capítulo 2.3.5. Servicio al Ciudadano</li> <li>✓ Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano. Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</li> <li>✓ Procedimientos internos.</li> </ul>			
<b>6. METODOLOGÍA</b>			
<p>Se efectuó verificación al cuestionario que fue respondido por la Unidad de Atención al Ciudadano, el cual fue elaborado por la Oficina de Control Interno, a través de correo electrónico.</p>			

## 7. RESULTADOS DE LA REVISIÓN

Para la adecuada gestión del ICFES en el trámite de recepción y respuesta de las Quejas, Sugerencias, Reclamos y Derechos de Petición efectuados por los Ciudadanos, destacamos:

- La Unidad de Atención al Ciudadano, ejerce la gestión de las PQRS, siendo el enlace entre los usuarios y el área responsable al interior del ICFES que maneja la respuesta de la PQRS, la Unidad de Atención, depende directamente de la Secretaria General.
- El ICFES teniendo en cuenta la complejidad técnica en la gestión de atención de los canales de comunicación dispuestos para la atención los ciudadanos, cuenta con el apoyo tercerizado a través de una empresa de servicios especializados.
- La Unidad de Atención al Ciudadano dentro el mapa de procesos tiene asignado el Proceso “Información y Servicio al Ciudadano” y los procedimientos “PQRS” y “Administración de Correspondencia”.
- En el link <http://www.icfes.gov.co/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion>, se encuentran disponibles los documentos relacionados con la Atención al Ciudadano, entre otros, los canales de comunicación, trámites, participación ciudadana. Se dispone de un link con el formulario para el atender las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información.
- Se cuentan con protocolos y procedimientos de atención adecuados para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, así como de sistemas de información robustos que permiten la gestión efectiva de PQRS.
- Se cuenta en la página Web del ICFES con los tiempos de respuesta de los servicios y trámites que presta la entidad, así como en SUIT, en algunos casos los plazos de tiempo indicados son diferentes.
- Se cumple con los tiempos mínimos de atención en ventanilla requeridos por la normatividad.

En el siguiente cuadro se presenta el total de comunicaciones de PQRS recibidas y registradas en el sistema ORFEO, durante el segundo semestre de 2016.

MES	TOTAL PQRS ORFEO	CONTESTADAS EN TÉRMINOS	> 15 DÍAS
Julio	7.431	7.422	9
Agosto	9.857	9.564	293
Septiembre	4.336	4.331	5
Octubre	4.270	4.238	32
Noviembre	5.350	5.349	1
Diciembre	2.468	2.453	15
<b>TOTAL</b>	<b>33.712</b>	<b>33.357</b>	<b>355</b>

Fuente de datos: Unidad de Atención al Ciudadano.

- De las 33.712 PQRS recibidas en el segundo semestre de 2016 se observa un cumplimiento adecuado, sin embargo, se observa entre otros aspectos los siguientes:
  - ✓ 355 casos no se contestaron en los términos que establece la Ley, que corresponde al 1.05%
  - ✓ Según lo informado por la Oficina Asesora Jurídica, la entidad recibió durante el segundo semestre de 2016 un total de 392 tutelas de las cuales 17 no fueron contestadas en los tiempos establecidos. A continuación se relacionan los días de retraso de cada uno de los contestados extemporáneamente.

Número	FECHA DE REPARTO	TERMINO DE LA CONTESTACIÓN	DÍA MAX CONTESTACIÓN	DIA DE CONTESTACIÓN	DÍAS DE RETRASO
1	20/10/2016	1 DIA	21/10/2016	24/10/2016	3
2	20/10/2016	2 DIAS	24/10/2016	25/10/2016	1
3	20/10/2016	1 DIA	21/10/2016	24/10/2016	3
4	21/10/2016	2 DIAS	25/10/2016	26/10/2016	1
5	28/10/2016	2 DIAS	01/11/2016	03/11/2016	2
6	02/11/2016	48 HORAS	04/11/2016	09/11/2016	5
7	09/11/2016	2 DIAS	11/11/2016	15/11/2016	4
8	11/11/2016	1 DIA	11/11/2016	15/11/2016	4
9	15/11/2016	48 HORAS	17/11/2016	18/11/2016	1
10	17/11/2016	48 HORAS	21/11/2016	28/11/2016	7
11	17/11/2016	MEDIDA PROVISIONAL 48 HORAS -	21/11/2016	22/11/2016	1
12	21/11/2016	48 HORAS	23/11/2016	24/11/2016	1
13	22/11/2016	48 HORAS	24/11/2016	25/11/2016	1
14	23/11/2016	48 HORAS	25/11/2016	28/11/2016	3
15	29/11/2016	24 HORAS	30/11/2016	01/12/2016	1
16	02/12/2016	48 HORAS	06/12/2016	07/12/2016	1
17	20/12/2016	24 HORAS	21/12/2016	23/12/2016	2

## 8. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

- Realizar la revisión entre los datos de la página web del ICFES y los datos del SUIT para los trámites y servicios, homogenizando los tiempos de respuesta de estas dos fuentes de información.
- Continuar con la gestión y sus mecanismos de control para reducir las PQRS que no fueron contestadas en los tiempos definidos en la Ley, identificando su causa e implementando un plan de acciones de mejora.
- Sugerimos, que en las tutelas no contestadas a tiempo, se establezca por medio de un análisis de causa un plan de acción que minimice la presentación de estos casos, dado los efectos que puede acarrear un incumplimiento.

## 9. PROFESIONAL RESPONSABLE

**Nombre:** Juan Numpaque Fonseca

**Cargo:** Profesional - Contratista

## 10. REVISIÓN Y APROBACIÓN

**Nombre:** Álvaro Bernal Alfonso

**Cargo:** Jefe de la Oficina de Control Interno