

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DADO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE DE 2016

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 primer semestre de 2016, 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 (artículo 13 y 14 sustituido por el artículo 1 de ley 1755 donde se modifican estos artículos.
- 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.

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: En aplicativo SIGO se encuentran los procedimientos, los protocolos de atención en <http://www.icfes.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion>, para servicios y trámites se encuentra descrito el paso a paso que debe hacer un cliente o usuario.

Inicio : ATENCIÓN AL CIUDADANO : Canales de atención

Inicio : tamaño de la fuente

Domingo, 24 Junio 2012 19:00

Canales de atención

Los siguientes son los mecanismos por medio de los cuales puede presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones. También puede dirigirlos a los antes que ejercen control sobre la entidad.

Consulte la lista de canales de atención que ha dispuesto el Icfes para prestarle el mejor servicio de atención, dando clic en cada botón.

WEB

ESCRITA

TELEFÓNICA

PRESENCIAL

- Atención al ciudadano
- Canales de atención
- Trámites y servicios
- Notificaciones judiciales
- Preguntas y respuestas frecuentes
- Glosario
- Encuestas de satisfacción
- Exámenes homologables
- Calendario de actividades
- Participación ciudadana
- Portal infantil

Se encontró que el calendario de eventos a diferencia del segundo semestre de 2015, cuenta con la información oportuna.

Inicio : calendario de actividades

Hoy agosto de 2016

dom	31	1 de ago	mar	2	mié	3	jue	4	vie	5	sáb	6
		Pruebas Saber Pro universitarios. Pre registro.										
		Pruebas Saber Pro universitarios. Solicitud ordinaria de cambio del municipio de aplicación.										
		Pruebas Saber Pro universitarios. Recaudó ordinario.										
		Pruebas Saber Pro universitarios. Verificación datos de inscripción										
		+4 más	+1 más	+1 más	+2 más	+2 más	+2 más	+2 más	+2 más	+2 más		
		7	8	9	10	11	12	13				
		Pruebas Saber Pro universitarios. Pre registro.										
		Pruebas Saber Pro universitarios. Solicitud ordinaria de cambio del municipio de aplicación.										
		Pruebas Saber Pro universitarios. Recaudó ordinario.										
		Pruebas Saber Pro universitarios. Verificación datos de inscripción										
		+2 más	+2 más	+2 más	+2 más	+1 más	+1 más					
		14	15	16	17	18	19	20				
		Pruebas Saber Pro universitarios. Solicitud ordinaria de cambio del municipio de aplicación.										
		Pruebas Saber Pro universitarios. Verificación datos de inscripción										
		Pruebas Saber Pro en el exterior. Envío al Icfes de la plantilla con los datos de los estudiantes inscritos.										
		Pruebas Saber Pro universitarios. Recaudó extraordinario.										
		Pruebas Saber Pro universitarios. Registro extraordinario.										
		21	22	23	24	25	26	27				
		Pruebas Saber Pro universitarios. Solicitud ordinaria de cambio del municipio de aplicación.										
		Pruebas Saber Pro universitarios. Verificación datos de inscripción										
		Pruebas Saber Pro universitarios. Recaudó extraordinario.										
		Pruebas Saber Pro universitarios. Registro extraordinario.										
		28	29	30	31	1 de sept	2	3				

Los eventos se muestran en la zona horaria: Bogotá

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

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

Respuesta: Todos los trámites y servicios cuentan con los tiempos de respuesta en los siguientes enlaces:

- <http://www.icfes.gov.co/atencion-al-ciudadano/tramites-y-servicios/tramites>
- <http://www.icfes.gov.co/atencion-al-ciudadano/tramites-y-servicios/servicios>

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: Los canales establecidos en el enlace <http://www.icfes.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion> están en capacidad de recibir quejas y reclamos, así como peticiones y consultas. 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: El registro se hace por medio del Aplicativo de Gestión Documental (Orfeo), en donde se radica una a una la correspondencia generando un consecutivo de entrada y salida de la Entidad.

b. Atención en línea: El registro se realiza por medio del Aplicativo de Gestión Documental (Orfeo), en donde los ciudadanos pueden crear su solicitud por la página web, y se genera un número de radicado por cada consulta.

c. Ventanilla: Aplicativo Digiturno, en cada turno registra los datos de la PQR.

d. Llamadas: Se registran las llamadas de forma individual por medio de la Plataforma de Contact Center.

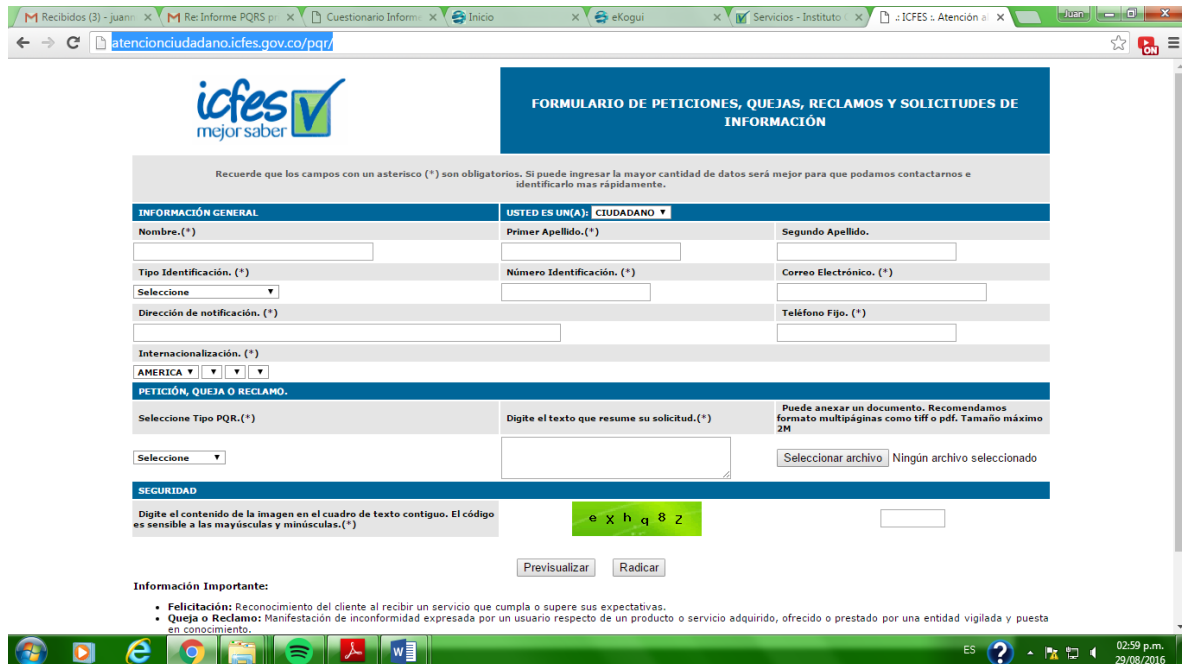
5. Las actividades de **recepción, radicación y registro de documentos** las deben realizar únicamente las **dependencias de correspondencia** o quien haga sus veces.

Respuesta: En la caracterización del subproceso F1. Servicios y Trámites, se establece como responsable de la administración de la correspondencia a la Unidad de Atención al Ciudadano.

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.

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

Respuesta: En la sección de Atención al Ciudadano <http://atencionciudadano.icfes.gov.co/pqr/> 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: En la sección de Atención al Ciudadano <http://atencionciudadano.icfes.gov.co/pqr/> se encuentra el link de acceso al módulo de radicación de PQRS, el cual tiene un formulario estandarizado para la radicación de peticiones, quejas y reclamos.

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 el link <http://www.icfes.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion> 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:

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

Durante el primer semestre del año 2016 se recibieron en la Unidad de Atención al ciudadano a través del canal de comunicaciones escritas un total de **34.211** peticiones, de las cuales fueron atendidas fuera del término **301** solicitudes, detalladas por mes a continuación:

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Cantidad de PQRS que se respondieron fuera del termino	8	12	1	9	150	121

Las peticiones que fueron atendidas fuera del término, corresponden a situaciones imprevistas que afectaron los canales de atención, por ejemplo, al iniciar el semestre, en la apertura de inscripción del Examen Saber 11°, Pre Saber y Validación calendario B, se presentaron inconvenientes con la plataforma PRISMA, uno de estos inconvenientes y que más impacto causó, fueron los problemas con la descarga del instructivo de pago, dichas complicaciones con la plataforma fueron reportados a las áreas correspondientes. En el mes de febrero, adicional a los problemas que se tuvieron con la plataforma PRISMA, para la Convocatoria de Evaluación de Carácter Diagnóstico Formativo se presentaron inconvenientes con la implementación de la FTP creada para que los docentes cargaran la documentación, esta situación fue reiterativa luego de haber brindado el correo paresftp@gmail.com. En el mes de abril, se produjo un impacto al inicio del proceso de recaudo y registro de las pruebas Saber 11 y Validación General 2016-2, dado que a los ciudadanos se les presentaban errores al trasladar estudiantes de la pestaña SIMAT a la pestaña de aspirantes, esto sobre la plataforma PRISMA. En el mes de mayo, se presentó un aumento significativo del volumen de solicitudes radicadas, adicionalmente en el proceso de registro del Examen Saber 11°, Pre Saber y Validación, algunas solicitudes hacían referencia a exámenes anteriores, por lo tanto, se requería cambio de examen, es decir, se necesitó hacer escalamientos a otras áreas del instituto.

Como mecanismo de mejora se están realizando recordatorios semanalmente vía correo electrónico a todos los Directores, Subdirectores y Jefes de área que tienen escalamientos pendientes por entrega de insumo a la Unidad de Atención al Ciudadano.

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: Los requerimientos de los ciudadanos, registrados por el canal de comunicaciones escritas y por el Sistema de Atención Electrónica, quedan registrados en el aplicativo de Gestión Documental – Orfeo, el cual permite realizar la trazabilidad al interior de la entidad.

Se evidencia el desarrollo de mejoras en cuanto a la generación de informes y estadísticas en el Aplicativo de Gestión Documental – Orfeo que permitan un control total de datos.

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 PQRS a través del informe mensual y diario de seguimiento que entrega el proveedor de gestión del servicio, EMTELCO S.A.S.

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 y no se tiene planeado en el corto plazo una integración en línea.

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 realiza el informe semestral de las quejas y reclamos de los ciudadanos, se realizó un análisis de las causas, de las tipologías, se describen las acciones correctivas y se analiza la tendencia de las tipologías de quejas en el primer semestre de 2016.

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: El orden con el cual ingresan los requerimientos de los ciudadanos, es controlado por cada uno de los siguientes medios:

- a. Correspondencia: Aplicativo de Gestión Documental (Orfeo), radica uno a uno la correspondencia generando un consecutivo de entrada y salida de la Entidad.
- b. Atención en línea (Orfeo vía web): Página web, genera número de radicado por cada consulta.
- c. Ventanilla: Aplicativo Digiturno, en cada turno registra los datos de la PQR.
- d. Llamadas: Plataforma de Contact Center, registro individual de llamadas.

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

La integración y homogenización de la información en todos los canales de atención se logra a través del proceso transversal de Gestión del Conocimiento que se tiene en la Unidad de Atención al Ciudadano.

A continuación se detallan las actividades de capacitación que se realizaron con el fin de asegurar la consistencia y homogeneidad de la información:

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

CAPACITACIONES PRIMER SEMESTRE 2016			
Nº	TEMA	FECHA	COMPONENTE
1	Auto capacitación - Signos de puntuación, redacción y ortografía	04/01/2016	Redacción y ortografía
2	Auto capacitación - Signos de puntuación, redacción y ortografía	05/01/2016	Redacción y ortografía
3	Auto capacitación - Signos de puntuación, redacción y ortografía	06/01/2016	Redacción y ortografía
4	Retroalimentación evaluación mensual de noviembre	05/01/2016	Producto
5	Retroalimentación por notas de calidad noviembre	05/01/2016	Producto
6	Capacitación proceso de registro PRISMA	07/01/2016	Producto
7	Capacitación proceso de registro PRISMA	08/01/2016	Producto
8	Capacitación proceso de registro PRISMA	12/01/2016	Producto
9	Capacitación generalidades para atender Chat	14/01/2016	Producto
10	Capacitación generalidades para atender Skill Jurídico	14/01/2016	Producto
11	Capacitación apoyo gestión PQRS Inhouse	18/01/2016	Plan de sucesión
12	Presentación plataforma de conocimiento y novedades soporte a registro PRISMA	23/01/2016	Producto
13	Presentación plataforma de conocimiento y novedades soporte a registro PRISMA	30/01/2016	Producto
14	Retroalimentación evaluación mensual de diciembre	04/02/2016	Producto
15	Retroalimentación por notas de calidad diciembre	05/02/2016	Producto
16	Capacitación buenas costumbres y relaciones interpersonales	09/02/2016	Habilidades blandas
17	Capacitación buenas costumbres y relaciones interpersonales	10/02/2016	Habilidades blandas
18	Capacitación buenas costumbres y relaciones interpersonales	12/02/2016	Habilidades blandas
19	Capacitación refuerzo consulta número de registro, uso de comodín y preguntas filtro	16/02/2016	Producto

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

20	Capacitación Pre-registro y Soporte a registro Saber Pro	17/02/2016	Producto
21	Capacitación Pre-registro y Soporte a registro Saber Pro	18/02/2016	Producto
22	Capacitación Pre-registro y Soporte a registro Saber Pro	19/02/2016	Producto
23	Capacitación Pre-registro y Soporte a registro Saber Pro	22/02/2016	Producto
24	Capacitación Pre-registro y Soporte a registro Saber Pro	23/02/2016	Producto
25	Capacitación consulta de citaciones AC-VG 2016-1 y casuísticas del proceso	24/02/2016	Producto
26	Capacitación consulta de citaciones AC-VG 2016-1 y casuísticas del proceso	25/02/2016	Producto
27	Uso de la herramienta Marquee	25/02/2016	Producto
28	Capacitación apoyo gestión de PQR'S en Orfeo	26/02/2016	Plan de sucesión
29	Auto capacitación Resolución 000126	26/02/2016	Producto
30	Gestión comunicaciones escritas pre-registro Saber Pro	29/02/2016	Producto
31	Novedades escalamientos por CRM de Legalizaciones y Resultados no encontrados anteriores a 1978	29/02/2016	Producto

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

32	Novidades escalamientos por CRM de Legalizaciones y Resultados no encontrados anteriores a 1978	01/03/2016	Producto
33	Capacitación escucha activa	01/03/2016	Habilidades blandas
34	Capacitación escucha activa	02/03/2016	Habilidades blandas
35	Capacitación escucha activa	03/03/2016	Habilidades blandas
36	Capacitación trabajo en equipo	03/03/2016	Habilidades blandas
37	Capacitación proceso de registro PRISMA Saber 11º, Pre Saber y Validación	15/04/2016	Producto
38	Capacitación generalidades atención Skill Jurídico	27/04/2016	Plan de sucesión
39	Capacitación Gestión Backoffice ORFEO	27/04/2016	Plan de sucesión
40	Capacitación generalidades Skill Jurídico	29/04/2016	Plan de sucesión
41	Capacitación generalidades atención Skill Jurídico	02/05/2016	Plan de sucesión
42	Capacitación Gestión Backoffice ORFEO	03/05/2016	Plan de sucesión
43	Capacitación generalidades atención chat	03/05/2016	Plan de sucesión
44	Capacitación generalidades atención chat	06/05/2016	Plan de sucesión
45	Refuerzo gestión PQR'S ORFEO	06/05/2016	Producto
46	Capacitación generalidades atención Skill Jurídico	10/05/2016	Plan de sucesión
47	Legalización de Documentos Expedidos por el Icfes	27/05/2016	Producto
48	Capacitación gestión ORFEO	28/05/2016	Producto
49	Capacitación generalidades atención Skill Jurídico	31/05/2016	Plan de sucesión
50	Capacitación Gestión Backoffice ORFEO	01/06/2016	Plan de sucesión

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

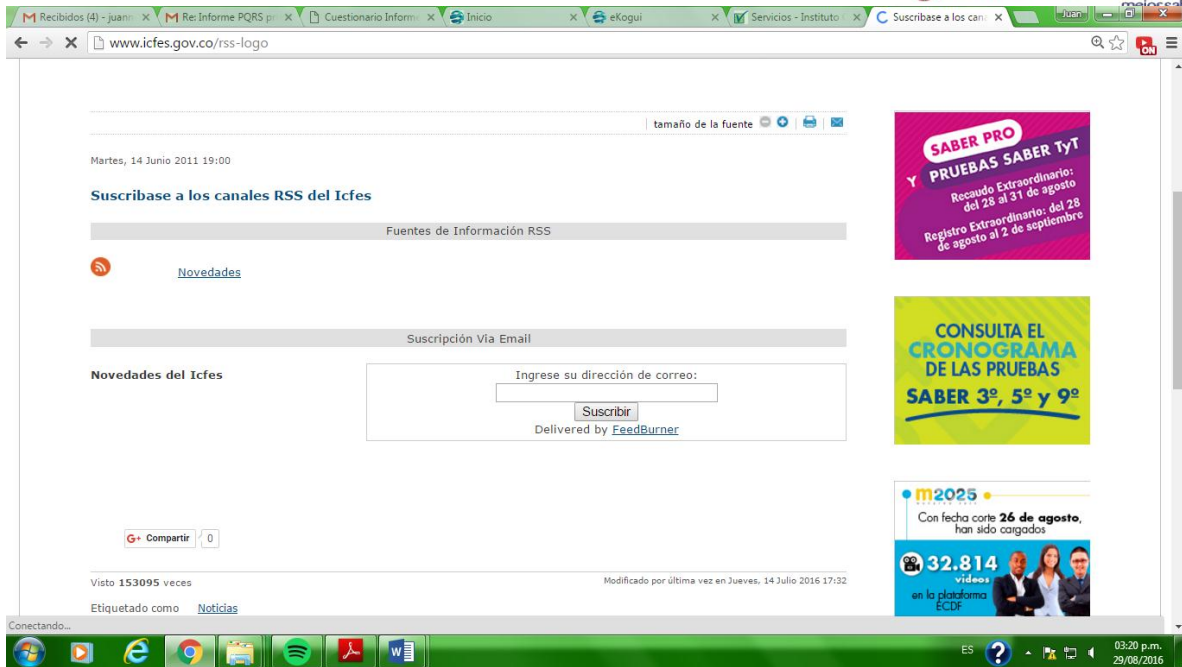
51	Nuevo proceso de recaudo y registro Saber Pro PRISMA	20/06/2016	Producto
52	Capacitación tipificación por CRM	21/06/2016	Producto
53	Capacitación Post Aplicación EK 2016-1 Y Post Registro AC-VG 2016-2	22/06/2016	Producto
54	Capacitación Post Aplicación EK 2016-1 Y Post Registro AC-VG 2016-2	23/06/2016	Producto
55	Capacitación Post Aplicación EK 2016-1 Y Post Registro AC-VG 2016-2	24/06/2016	Producto
56	Capacitación pruebas Saber 3º, 5º y 9º	24/06/2016	Producto
57	Capacitación escucha activa y lectura crítica	27/06/2016	Habilidades blandas
58	Capacitación pruebas Saber 3º, 5º y 9º	28/06/2016	Producto
59	Capacitación servicio al cliente y actitud de servicio	29/06/2016	Habilidades blandas
60	Capacitación escucha activa y lectura crítica	30/06/2016	Habilidades blandas
61	Capacitación pruebas Saber 3º, 5º y 9º	30/06/2016	Producto

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

Se evidencia en la sección Atención al Ciudadano <http://atencionvirtual.com/website/icfeschat/>.

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.

Se cuenta con el link <http://www.icfes.gov.co/index.php/rss-logo>



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. A manera de ejemplo, a continuación, se evidencia dicha opción en el formulario de inscripción de la Prueba Saber 11:

Datos de contacto: El ICFES garantiza su confidencialidad y sólo los usará en caso de ser necesaria la comunicación directa con usted.

Departamento *:	Municipio *:
Dirección *:	Teléfono *(Indicativo)-(Número):
Celular *:	¿Autoriza el envío a su celular de mensajes SMS con relación al examen? *:
Área de Residencia (Urbana o Rural) *:	Correo electrónico *:

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, sistema de preguntas frecuentes y atención electrónica) se generan avisos de confirmación a través de la dirección del correo electrónico del ciudadano.

Como ejemplo, para el caso del aplicativo de gestión documental Orfeo, cuando el ciudadano registra una solicitud, se puede observar el siguiente mensaje:

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

ESTIMADO USUARIO:

Su solicitud ha sido radicada con el número [20162100130052](#).

 **Descargar**

**Necesita un visor de archivos PDF para poder visualizar el documento.
Adicionalmente se ha enviado una copia de su PQR al correo patricia29253@hotmail.com**

[volver](#)

A continuación se puede evidenciar, el mensaje que llega al correo electrónico suministrado por el ciudadano, así mismo, se observa el número de radicado con el que queda registrada la solicitud:

Radicación 20162100130052 PQRS en el ICFES. ↑ ↓ ×

 OrfeoICFES (no_responder@icfes.gov.co) [Agregar a contactos](#) @ 12:18 p.m. | Documentos
Para: PATRICIA RINCÁN

📎 1 dato adjunto (14,1 kB) Outlook.com Vista activa

 20162100130052.p...

[Descargar como zip](#) [Guardar en OneDrive](#)

Apreciado(a) Usuario(a):

Hemos recibido su solicitud, la cual será atendida dentro de los términos de ley. Cuando no sea posible resolver o contestar en dicho plazo, le será informado, expresando los motivos y señalando la fecha en que se resolverá o dará respuesta.

Agradecemos la oportunidad de servirle.

Unidad de Atención al Ciudadano

Además en el adjunto le llega al ciudadano la solicitud en un formato de carta:



Radicado 20162100130052

Fecha del documento: Miércoles 24 de febrero de 2016

Señores:

ICFES

Asunto: PETICIÓN

Cordial saludo.

Agradezco me puedan remitir mis resultados de la prueba Saber 11, a mi correo

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

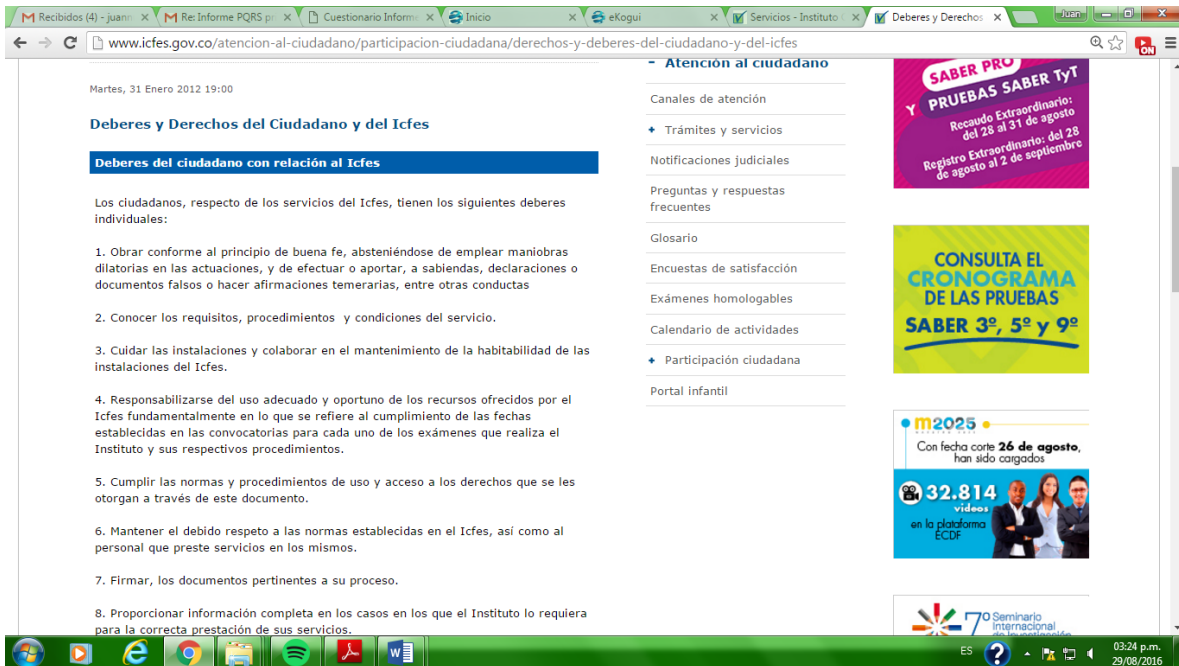
21. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.

Respuesta: La ventanilla de Atención al Ciudadano funciona de lunes a viernes, en el horario de 08:00 am a 4:00 pm en jornada continua, lo cual cumple con las 40 horas señaladas.

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

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.

En el link <http://www.icfes.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/participacion-ciudadana/derechos-y-deberes-del-ciudadano-y-del-icfes> se encuentran los derechos y deberes del ciudadano.



23. Resultados de la gestión efectuada en el semestre han generado acciones encaminadas a eliminar las tipologías de quejas y reclamos más recurrentes.

<p>Errores de servicio</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. En cuanto a los asesores del canal de comunicaciones escritas, se realizan retroalimentaciones y refuerzos reiterando la importancia de llevar un control de los casos, con el fin de que sean escalados a tiempo y con ello disminuir el proceso de interrupción de términos y que los ciudadanos no presenten inconformidades con el tiempo de respuesta. 2. Se realizan retroalimentaciones a los asesores del canal telefónico, aclarando y recordando el protocolo de atención, asimismo, se realizan capacitaciones de refuerzo a nivel general, para replicar los protocolos y la importancia del buen servicio hacia los ciudadanos. 3. Se realizan llamadas de prueba continuamente para hacer un seguimiento al sistema del IVR e identificar si se presentan inconsistencias al momento de remitir a los ciudadanos con un asesor.
----------------------------	--

<p>Errores en la parametrización de la plataforma de registro</p>	<p>Todas las fallas del sistema se reportaron al interior del Icfes con el fin de solucionar cada una de las inconsistencias presentadas de manera oportuna. En cuanto a la caída total de la plataforma, en la primera convocatoria se dio la instrucción a los ciudadanos como plan de contingencia que pagaran directamente en el Banco Davivienda con formato normal de consignación. Adicionalmente, se amplió el plazo de recaudo hasta el día 26 de enero, y se manejaron plantillas off line para realizar el registro a las pruebas de manera manual. Para la segunda convocatoria ya se había reportado ese error y no se volvió a presentar.</p>
<p>Inconvenientes con el servicio de grabaciones en la Convocatoria de Evaluación de Carácter Diagnóstico Formativo.</p>	<p>Para la convocatoria de Evaluación de Carácter Diagnóstico Formativo, los docentes que no tenían los recursos suficientes para realizar sus grabaciones, eligieron la opción de camarógrafos profesionales los cuales brindaba el Ministerio de Educación Nacional. Ante dicho proceso de grabación, se presentaron inconvenientes tales como el incumplimiento del envío de personal especializado, en las fechas ya pactadas por el MEN, asimismo, se generaron inconformidades con la manera en que los camarógrafos realizaban las grabaciones, puesto que los videos no cumplían con las especificaciones y condiciones solicitadas, de igual forma, incumplían con el cronograma o fechas para el cargue de los videos a la plataforma de maestro2025. Por lo tanto, todas las solicitudes relacionadas con esta convocatoria se reportaron al área encargada, quienes a su vez, direccionaron a otro proveedor encargado de la atención a esta convocatoria, quienes habilitaron el correo contactomaestro2025@icfes.gov.co y la línea local en Bogotá 4890697 con el fin de darle solución a los diferentes inconvenientes y así poderlos reportar oportunamente al Ministerio de Educación Nacional.</p>

EJECUCIÓN TUTELAS: En el primer semestre de 2016 se generaron un total de 171 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 y ORFEO, que controla la correspondencia de ingreso y salidas del ICFES.

CONCLUSIONES

- Se presenta un alto grado de cumplimiento de la normatividad aplicable analizada en este informe, sin embargo es importante revisar:
 - Los controles establecidos para la respuesta oportuna de las PQRS, dado que se presentaron casos en los cuales los tiempos fueron mayores a los establecidos por la ley.

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

- La integración con los organismos de control, dado que no existe un plan ni una integración actualmente establecida de forma directa.
 - Que la adopción de las medidas correctivas desarrolladas al aplicativo Prisma, eliminen la generación de PQRS relacionadas con las tipologías establecidas por la Unidad de Atención al Ciudadano.
-
- La gestión de tutelas del ICES 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

Proyectó: JNumaque