



202330004427

Fecha Radicado: 2023-11-16 10:06:07.24

Radicado No: {RADICADO}

COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: ELIZABETH BLADÓN BERMÚDEZ
Directora General

COMITÉ INSTITUCIONAL DE CONTROL INTERNO

NORMA JENNY PÉREZ CASTAÑEDA
Coordinadora GIT Atención al Ciudadano (E)

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: *Informe Final de Auditoría Atención a Grupos de Interés*

Estimados líderes:

De manera atenta les informo que en cumplimiento al Plan Anual de Auditoría y de acuerdo con el procedimiento de Auditoría Interna CSE-PR002 una vez efectuada la reunión de cierre, se emite el Informe Final de Auditoría el cual contiene los resultados y recomendaciones para fortalecer el control interno en el mismo.

Es procedente que los resultados se socialicen con los responsables del proceso evaluado y en cumplimiento al Procedimiento de Gestión Planes de Mejoramiento (PDE-PR008), se formule el Plan de Mejoramiento pertinente para atender las situaciones observadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la notificación del cargue en el aplicativo Daruma.

Los papeles de trabajo y evidencias que soportan el presente informe se encuentran en los archivos digitales de Control Interno, en caso de ser requeridos por autoridad competente.

Cordialmente,

ADRIANA BELLO CORTÉS



202330004427

Fecha Radicado: 2023-11-16 10:06:07.24

Anexo: Informe en cuarenta y seis (46) folios

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

Informe Preliminar:					<input type="checkbox"/>	Informe Final:					<input checked="" type="checkbox"/>				
Fecha de emisión:					15 de noviembre de 2023										
Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría					Reunión de Cierre					
Día	14	Mes	07	Año	2023	Desde	14/07/2023	Hasta	29/09/2023	Día	8	Mes	11	Año	2023
Proceso / Programa / Proyecto auditado:					ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERES										
Nombre y cargo de los auditados:					Alba Liliana Abril Daza										
Objetivo de la Auditoría:					<p>Realizar evaluación y seguimiento a la ejecución de las actividades previstas por el proceso de Atención a grupos de Interés (AGI-CR001–Versión 01), normatividad aplicable, procedimientos y documentos asociados, verificando el cumplimiento del objetivo del proceso, la gestión de sus riesgos y la ejecución de actividades claves.</p> <p>Se incluye el seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del primer semestre de 2023.</p>										
Alcance de la Auditoría:					<p>✓ Analizar la información disponible sobre la ejecución del Proceso (incluye contratación ejecutada) desde enero 01 de 2022 hasta la fecha de la apertura de la presente auditoría.</p> <p>✓ Se tuvo en cuenta la información documentada del proceso definida en la caracterización AGI-CR001, procedimientos, guías, manuales, directrices y demás documentos asociados o aplicables al proceso.</p> <p>✓ Se realizó revisión de atención de PQRS correspondiente al primer semestre de 2023, analizando la información disponible en los diversos canales de comunicación del Instituto, considerando las condiciones de oportunidad, completitud y respuesta de fondo de una muestra representativa de las PQRS radicadas en dicho periodo.</p>										

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

	<p>✓ Se analizó la información disponible de riesgos, indicadores, plan anual de adquisiciones y plan de acción asociados al proceso.</p> <p>✓ Se realizaron verificaciones documentales, entrevistas y muestras aleatorias para constatar la existencia, veracidad, consistencia y oportunidad de la información reportada por el proceso objeto de evaluación.</p>
Criterios de la Auditoría:	<p>Marco Normativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley 87 de 1993 • Decreto 648 de 2017 • NTC ISO 9001:2015 • Ley 1755 de 2015 • Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013 • Ley 1712 de 2014 y Decretos reglamentarios • Ley 1474 de 2011 • Decreto 491 de 2020 • Demás normas relacionadas con el objeto de la auditoría que se encuentren vigentes. <p>Procedimientos Internos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caracterización del Proceso AGI-CR001, V001 en aquello que aplique, así como de los procedimientos asociados según las versiones aplicables.
TIPO DE AUDITORÍA	
Virtual	Presencial
Mixta	X
METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTO DE LA AUDITORÍA	
<p>Durante el desarrollo de la evaluación se utilizaron los siguientes mecanismos para obtención y análisis de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y aplicación de una serie de listas de verificación con la identificación de los aspectos más relevantes del proceso objeto de evaluación, así como de sus procedimientos y documentos asociados. 	

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

- Visitas, entrevistas y revisiones aleatorias de documentos e información relevante de la ejecución de actividades del proceso durante el tiempo que cubre la evaluación.
- Análisis de la información obtenida y preparación del informe.

LIMITACIONES

No se identificaron limitaciones para el desarrollo del trabajo de auditoría.

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

FORTALEZAS

PROCEDIMIENTO AGI-PR001 – CONTRATO 414 DE 2023

El día 26 de septiembre de 2023, se realizó visita a las Instalaciones del operador BPM CONSULTING SAS, encontrando que en general se cumplen con las condiciones de requisitos de infraestructura, personal, puestos de trabajo, capacitación y seguimiento, descritos en el anexo técnico que hace parte integral del contrato 414 de 2023 y que se encuentran en proceso varios proyectos de mejoramiento asociados al servicio de acuerdo con los requisitos solicitados por el Instituto.

NO CONFORMIDADES

ANALISIS DE LAS PQRS TRAMITADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2023

Una vez solicitada a la Unidad de Atención al Usuario del Instituto la información sobre el número de PQRS recibidas y tramitadas en el primer semestre del 2023, se obtuvo la siguiente información:

PQRS RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE DE 2023	
TELÉFONO IVR	162,604
LLAMADA VIRTUAL	4,337

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

CHAT	7,910
CHATBOT	13,336
CORREO ELECTRÓNICO	49,961
FORMULARIO DE ATENCIÓN ELECTRÓNICA	52,063
ATENCIÓN PRESENCIAL	4,658
CORRESPONDENCIA	214
TOTAL	295,083

Se observa que el Instituto, en el primer semestre de 2023, recibió un total de 295,083 PQRS. Es importante precisar que, adicionalmente, se encuentran 188,250 registros por IVR (Llamadas telefónicas que no atendió un agente).

Para el análisis realizado, la Oficina de Control Interno tomó una muestra aleatoria de 376 PQRS con los siguientes criterios de análisis:

**INFORME DE AUDITORIA****Código: CSE-FT004****CONTROL Y SEGUIMIENTO****Versión: 002**CLASIFICACIÓN DE LA
INFORMACIÓN **Pública** **Clasificada** **Reservada**

	FORMULARIO DE ATENCIÓN ELECTRÓNICA	CORRESPONDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO	CHAT	CHATBOT	TELÉFONO IVR	LLAMADA VIRTUAL	OTRAS ÁREAS FORMULARIO DE ATENCIÓN Y CORRESPONDENCIA	OTRAS ÁREAS FORMULARIO DE ATENCIÓN Y CORRESPONDENCIA
Población	50,049	128	49,961	7,910	13,336	162,604	4,337	2,014	86
Error muestral (e)	7%	7%	5%	5%		5%	5%	5%	5%
Proporción de éxito (p)	39%	11%	3%	3%		3%	6%	3%	3%
Nivel de confianza	90%	90%	90%	90%		90%	90%	90	90
Muestra	131	38	31	31	No se evalúa	31	60	31	23

Cálculo de P (% de elementos de la población que se estima que no cumplen con el control que se está probando):

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

	Formulario Electrónico y correspondencia	Correspondencia	Correo electrónico	Chat	Telefónico (IVR)	Llamada Virtual
Muestra analizada	31	114	31	31	42	31
Con hallazgos informe de PQRS 2 sem 2022	12	13	1	0	1	2
P	39%	11%	3%	3%	2%	6%

Para los 376 casos analizados, se verificaron las características sobre el tipo de PQRS a que corresponde, fecha de entrada, fecha de salida de la respuesta emitida, medio de respuesta, calidad de la respuesta (correo electrónico, correo local, respuesta telefónica) y si cumplió con el término legal aplicable de acuerdo con el tipo de PQRS.

De lo anterior, se identificaron varios casos que ameritan revisión e implementación de medidas de ajuste para optimizar la gestión de las PQRS en el Instituto. Los casos señalados son los siguientes:

NO CONFORMIDADES AL CANAL FORMATO DE ATENCIÓN ELECTRÓNICA:

No conformidad 1: Peticiones respondidas por fuera del término legal:

- ↓ Radicados No. 2023040500699222 del 4 de mayo de 2023; 2023170501856264 del 17 de mayo de 2023; 2023190400615555 del 18 de abril de 2023; 2023280502132923 del 28 de mayo de 2023. En todos los casos relacionados, la respuesta se generó por fuera de los términos definidos en la Ley 1755 de 2015.

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

De lo anterior se evidencia la materialización del riesgo *“Posibilidad de afectación reputacional al Instituto debido a incumplimiento de los términos definidos por ley para dar respuesta a las PQRSDF”*.

ANÁLISIS DE LAS OBSERVACIONES PLANTEADAS: La UAC mediante correo electrónico del 20 de octubre de 2023, manifestó lo siguiente:

“Rad 2023040500699222: El caso se recibe el 04/05/2023, el 26/05/2023 se envía ampliación de términos, el 30 de mayo de 2023 se remite respuesta de fondo.”

Una vez revisado el documento relacionado, se evidencia el envío de correo electrónico del 26 de mayo de 2023, que corresponde al día 15 de plazo para emitir la respuesta, en el que se informa que el Instituto se encuentra revisando la situación reportada por el petionario y que una vez se concluyan las gestiones necesarias se dará la respuesta con el resultado de las validaciones realizadas. En tal sentido, con esta respuesta se interrumpen los términos para brindar la respuesta por parte de la Entidad. En ese orden de ideas, se acepta la respuesta y **se retira este radicado de la No Conformidad.**

“Rad 2023170501856264: El caso se recibe el 17/05/2023, el 08/06/2023 se envía ampliación de términos, el 09/06/2023 se remite respuesta de fondo.”

De acuerdo con los soportes enviados por parte de la UAC, la Petición fue radicada el 17 de mayo de 2023 y la respuesta fue dada el 9 de junio de 2023, siendo que el plazo para la respuesta vencía el 8 de junio. Así mismo, no se evidencia respuesta del 8 de junio para interrumpir términos, tal y como lo señala la UAC. Se adjunta captura de pantalla. En ese orden de ideas, **se mantiene este radicado dentro de la No Conformidad.**

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada



“Rad 2023280502132923: El caso se recibe el 28/05/2023, el 21/06/2023 se envía ampliación de términos, el 07/07/2023 se remite respuesta de fondo.”

Se evidencia que la petición fue radicada el 28 de mayo de 2023. Se remite por parte de la Unidad de Atención al Ciudadano un pantallazo donde se visualiza un correo en el que se adjunta un archivo denominado “interrupciones” enviado el 14 de agosto de 2023, así como respuesta de fondo de fecha 7 de julio de 2023. No obstante, no se observa que el correo electrónico con el cual se interrumpieran términos se hubiera enviado al correo del peticionario y en la fecha en la que se venciera el plazo para contestar la petición, esto es, el 20 de junio de 2023. Por todo lo anterior, al no demostrarse que se haya respondido la petición dentro del término legal, **se mantiene este radicado dentro de la No Conformidad.**

No conformidad 2: Peticiones cuya respuesta presenta falencias en la redacción, o cuya respuesta no corresponde con lo solicitado:

- ↓ Radicados No. 202320008171 del 20 de febrero de 2023, 2023080400594510 del 8 de abril de 2023, 2023060602279872 del 6 de junio de 2023; 202320016394 del 15 de marzo de 2023; 202320017155 del 18 de marzo de 2023; 2023170501863681 del 15 de mayo de 2023; 2023290602626522 del 29 de junio de 2023. Para todos los comunicados señalados se encontró que el contenido de la respuesta no corresponde con lo solicitado y

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

que se generaron respuestas alejadas de las peticiones realizadas por el ciudadano. Evidenciando la materialización del riesgo *“Inadecuada prestación del servicio al usuario / ciudadano en los canales de atención del Icfes”* identificado por el proceso de Atención al Ciudadano e incumpliendo de esta manera lo establecido en el Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 que establece: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”* (Subrayado fuera del texto original).

ANÁLISIS DE LAS OBSERVACIONES PLANTEADAS: La UAC mediante correo electrónico del 20 de octubre de 2023, manifestó lo siguiente:

“Rad 2023080400594510: La ciudadana remite imagen de las inconsistencias presentadas para la inscripción a la Prueba Saber 3°, 5° y 9°, sin embargo, no menciona el nombre de la Institución ni datos de la misma, por lo cual, se remite respuesta informando los canales de comunicación habilitados para el soporte a inscripción.”

Sin embargo, se evidencia que en la petición sí se enuncia el nombre de la Institución, así como el número DANE, tal y como se evidencia en la siguiente captura de pantalla; así las cosas, se debía brindar una respuesta de fondo a la solicitud, por lo anterior, **se mantiene el radicado dentro de la No Conformidad.**

From: Nury Josefina González Martínez
Sent: Friday, April 7, 2023 9:30 AM
To: Unidad de Atención al Ciudadano ICFES <solicitudesinformacion@icfes.gov.co>
Subject: Solicitud de información Pruebas saber 3, 5, 7 y 9

Buenos días, soy Nury González c.c. 37344144 directora del Centro educativo Liceo Alfonso Lopez DANE. 354261000594 Municipio El Zulia, Norte de Santander, y tengo problemas para inscribir los estudiantes a las pruebas saber 3 y 5 2023, tengo el usuario y contraseña PRISMA pero al momento de diligenciar la inscripción no me deja continuar el proceso, aquí le adjunto el pantallazo de lo que sucede, gracias de antemano y estoy atenta a su pronta solución y respuesta.

“Rad 202320016394: La ciudadana solicita que se aplique el beneficio para poder inscribirse al Examen Saber T y T, se remite respuesta informando que se encuentra inscrita, lo que evidencia que accedió al beneficio.”

La queja presentada por NATALY ANDREA CANO SAJONA, el 15 de marzo de 2023 señala lo siguiente: *“El Sena me habilitó el pago por única vez ya que no he tenido ese beneficio y el Icfes me lo está negando. Exijo sea dado mi*

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

beneficio por única vez ya que me pertenece. la primera vez que me inscribí a las pruebas fue de mi plata yo las pague. El Sena no me las ha pagado al igual que a mis compañeros Exijo pronta solución.” La respuesta del Icfes, fue la siguiente:

REF: 202320016394

Respetado (a) señor (a) usuario (a):

Damos respuesta a la solicitud radicada el miércoles, 15 de marzo de 2023 relacionada con información sobre el proceso de inscripción al examen Saber Pro/T y T 2023 primer semestre.

En primera instancia, le agradecemos por contactarnos; para el Icfes es un gusto atender a sus necesidades y responder a sus inquietudes. Por ello una vez revisado nuestro sistema PRISMA se confirma que NATALY ANDREA CANO SAJONA, con documento de identificación CC 1001154760, está inscrito al examen SABER TYT, con el número de registro EK202312539062 como ESTUDIANTE de la Institución Educativa SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE-SENA.

Le invitamos a consultar su citación a partir del 12 de mayo de 2023, en www.icfes.gov.co conozca las fechas importantes en la [resolución 082 de 2023](#).

Si, publicada la citación Usted no puede aplicar el día asignado por temas de fuerza mayor o caso fortuito, debe contactarnos por escrito con los soportes que aplique para revisar su caso. Asimismo, recomendamos tener en cuenta las siguientes novedades para este año 2023:

1. Para los exámenes presentados dentro de Colombia se aplicará en modalidad electrónica, de forma presencial en un sitio designado por el Icfes.
2. Para los exámenes presentados en el exterior se realizarán en modalidad electrónica, en casa.

Por ello, informamos que, el Instituto expide con periodicidad anual y publica en su [normograma](#) las resoluciones con el cronograma, tarifas y demás etapas de los exámenes de Estado cada año. Esto, con el propósito que las instituciones, estudiantes y grupos de interés puedan conocerlas y organizar sus procesos al interno con suficiente antelación. Fue un gusto atenderle.

Teniendo en cuenta que se da respuesta de fondo a la ciudadana, **se retira la No conformidad**, con respecto a este radicado.

“Rad 202320017155: La ciudadana solicita que se aplique el beneficio para poder inscribirse al Examen Saber T y T, se remite respuesta con plantilla para que se pueda registrar. Aclaramos que, una vez recibida la plantilla se verifica el tema del beneficio para enviar o no referencia de pago.”

La queja presentada por Daniela Valle Restrepo el 18 de marzo de 2023, señala lo siguiente: *“para informarles que soy aprendiz sena y me está saliendo un monto a pagar, hice una pq el 10 de marzo y el radicado es el siguiente 202320014864, 2023160300570144.al momento de hacer la inscripción no me deja avanzar por que dice que la institución debe hacer el pago. gracias. adjunto pantallazos.”* La respuesta del Icfes fue la siguiente:

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

DANIELA VALLE RESTREPO
danivalle20136@gmail.com

REF: 202320017155

Respetado (a) señor (a) usuario (a):

Atendiendo su petición del sábado, 18 de marzo de 2023, le informamos que:

Atendiendo su petición del sábado, 18 de marzo de 2023 relacionada con el proceso de inscripción al Examen Pro /T y T, le informamos que:

Si Usted no ha logrado culminar su proceso de inscripción al Examen Saber Pro o TyT, por favor tomar en cuenta la siguiente información, de lo contrario hacer caso omiso.

Lamentamos los inconvenientes presentados durante su inscripción, realizando la verificación en el sistema PRISMA, encontramos que aún no ha finalizado el proceso de registro. Si es de su interés culminarlo, es necesario diligenciar en su totalidad el siguiente formulario de inscripción haciendo clic [AQUI](#), a más tardar el **jueves, 23 de marzo de 2023**. Recuerde citar el radicado 202320017155 y que este enlace es intransferible.

Al correo electrónico citado al inicio de la presente comunicación, enviaremos la información con el número de referencia, el valor y la fecha límite para realizar el pago a través de PSE y/o confirmación de registro según sea el caso, recuerde revisar su carpeta de SPAM o correos no deseados.

Por favor diligencie la información correcta, completa y dentro del plazo establecido, de lo contrario, al Icfes no le será posible gestionar su inscripción.

Es importante mencionar que, si Usted está vinculado a una Institución Educativa, debe estar autorizado por la misma, si, por el contrario, es graduado el registro lo puede hacer como individual.

Asimismo, debe tener en cuenta las novedades que contiene la resolución 778 de 2022, para el primer semestre 2023:

Se evidencia que la ciudadana solicita que por parte del SENA se realice el pago de la prueba; y la respuesta señala que su proceso de inscripción no ha finalizado. En tal sentido, debería darse información en cuanto a si es beneficiaria o no y articularse con la Oficina de Planeación y la Subdirección de Información, de tal manera que el ciudadano puede saber si es o no beneficiario. En ese orden de ideas, se decide **retirar la No conformidad, con respecto a este radicado y trasladarla como Oportunidad de Mejora**, en los siguientes términos:

Rad 202320017155: Petición cuya respuesta presenta falencias en la redacción, o cuya respuesta no corresponde con lo solicitado. Se sugiere que en las solicitudes que guarden relación con información relativa a los beneficios de no pago de las pruebas para algunos estudiantes, la Unidad de Atención al Ciudadano, se articule con la Oficina de Planeación y la Subdirección de Información, de tal manera que la respuesta que se genere desde un primer momento pueda brindar al ciudadano la certeza de conocer si ostenta la condición de beneficiario o no.

“Rad 2023170501863681: El ciudadano solicita resultados del Examen Saber 11°, se remite respuesta consulta de resultados a través de Ticket de mesa.”

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

Se evidencia que la respuesta al ciudadano cita lo siguiente: *“El Instituto se encuentra revisando la situación reportada por Usted, una vez concluyan las gestiones necesarias para atender su requerimiento, daremos alcance en los días siguientes al vencimiento del término inicial de su solicitud.”* Por lo anterior, se encuentra que la respuesta dada por el Icfes, no atiende la solicitud presentada. En consecuencia, **se mantiene este radicado dentro de la No Conformidad.**

NO CONFORMIDADES AL CANAL CORRESPONDENCIA:

No conformidad 3: Peticiones respondidas por fuera del término legal:

↓ Radicados No: 2023210602513880 del 21 de junio de 2023 y 2023130400602486 del 13 de abril de 2023. En ambos casos se excedió en un (1) día el término legal, de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, así como, la Ley 2207 de 2022.

De lo anterior se evidencia la materialización del riesgo *“Posibilidad de afectación reputacional al Instituto debido a incumplimiento de los términos definidos por ley para dar respuesta a las PQRSDF”*

ANÁLISIS DE LAS OBSERVACIONES PLANTEADAS: La UAC mediante correo electrónico del 20 de octubre de 2023, manifestó lo siguiente:

“Rad 2023210602513880: La ciudadana solicita certificación para legalización, se remite respuesta con los documentos solicitados el 13 de julio dentro de términos bajo los radicados 202310037024 y 202310037024 en mercurio, tratamiento que se le da a las solicitudes de certificaciones. Luego de esto se cierra el caso en CRM.”

Revisados los soportes en el aplicativo Mercurio, se evidencia que la respuesta fue dada el 13 de julio de 2023, esto es, dentro del término legal. En consecuencia, **se retira este radicado de la No Conformidad.”**

No conformidad 4: Peticiones cuya respuesta presenta falencias en la redacción, o no se encontró evidencia de respuesta de fondo:

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

- ↓ El radicado 2023250400624854 del 25 de abril de 2023; se manifiesta que se dio respuesta telefónica, sin embargo, la petición se presentó por medio escrito y no se encuentra evidencia de la respuesta.
- ↓ Radicado 2023140400606122 del 14 de abril de 2023, no se pudo verificar la respuesta dada al peticionario.
- ↓ Radicado 2023140400604707 del 14 de abril de 2023, corresponde a una llamada telefónica y no se audible.
- ↓ 2023250400624420 del 25 de abril de 2023, se informa que la respuesta fue presencial, sin embargo, no se encuentra evidencia alguna de la respuesta generada.
- ↓ 2023210400619673 del 212 de abril de 2023; se informa que la respuesta fue presencial, sin embargo, no se encuentra evidencia alguna de la respuesta generada.

Lo anterior, evidenciando la materialización del riesgo “*Inadecuada prestación del servicio al usuario / ciudadano en los canales de atención del Icfes*” identificado por el proceso de Atención al Ciudadano e incumpliendo de esta manera lo establecido en el Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 que establece: “*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma*” (Subrayado fuera del texto original).

ANÁLISIS DE LAS OBSERVACIONES PLANTEADAS: La UAC mediante correo electrónico enviado el 20 de octubre de 2023, manifestó lo siguiente:

“Rad 2023250400624420: Interacción de chat mediante la cual, la ciudadana solicita información para descargar legalización en línea, se le informa que en el momento no está disponible a través de la página, pero puede remitir una PQRSDF para tramitar la solicitud.” Así mismo, la UAC argumentó que la: “*Solicitud atendida en las instalaciones del Icfes de forma presencial por los agentes de correspondencia, el archivo respuesta es la auditoria de la información que se entregó a la institución*”.

No obstante, una vez verificada la información, no se evidencia soporte de la respuesta entregada al usuario de manera presencial. **En ese orden de ideas, se mantiene este radicado dentro de la No Conformidad.**

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada	<input type="checkbox"/> Reservada

NO CONFORMIDADES AL CANAL LÍNEA TELEFÓNICA:

No conformidad 5: Llamadas atendidas por fuera del tiempo estipulado en el procedimiento:

- ↓ En promedio las 31 llamadas de la muestra fueron atendidas en 7,16 minutos después de que el IVR le informara al usuario que sería atendido por un operador, encontrando llamadas hasta con un tiempo de 20,38 minutos de espera, como es el caso del radicado 2023030300543944 del 3 de marzo de 2023.
- De igual forma, de las 31 llamadas analizadas, 27 tuvieron un tiempo de espera de atención superior a los 20 segundos.
- Lo anterior incumpliendo lo establecido en el procedimiento AGI-PR001 V.1 -Gestión de PQRS - Canal Telefónico en cual se indica en el numeral 4.10.2, que las llamadas telefónicas de acuerdo con los ANS deben ser atendidas: el 95% de las llamadas para instituciones educativas se deben responder antes de 10 segundos, y para el 90% de las llamadas de personas naturales debe contestarse a tes de 20 segundos.

NO CONFORMIDADES AL CANAL CORREO ELECTRÓNICO:

No conformidad 6: Peticiones cuya respuesta presenta falencias en la redacción, o no se encontró evidencia de respuesta de fondo:

- ↓ Radicados No. 2023010602206372 del 1 de junio de 2023; 2023300502172009 del 30 de mayo de 2023; 2023020602221621 del 2 de junio de 2023 la respuesta generada al peticionario no corresponde a lo solicitado, lo solicitantes requieren información específica como cambio de lugar de presentación de las pruebas o información exacta y se les genera respuestas generales sin dar solución a las preguntas solicitadas.
- ↓ Radicados 2023260502100305 del 26 de mayo de 2023; 2023290502152961 del 29 de mayo de 2023; 2023070602293142 7 de junio de 2023 y 2023020602220349 del 2 de junio de 2023; 2023200602496042 de 20 de junio de 2023; 2023300502166361 del 30 de mayo de 2023, 2023210602506969 del 21 de junio de 2023, se encuentra prueba de un correo masivo, con un comunicado estándar de respuesta, pero no se encuentra la respuesta específica al usuario.

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

↓ Radicado 2023050602265700 del 5 de junio de 2023, la respuesta generada no atiende la situación presentada por el ciudadano quien explica que en razón a los cambios de fecha no puede asistir a la prueba, informándole únicamente la fecha de la citación sin tomar en cuenta ninguna de las explicaciones entregadas por el ciudadano.

ANÁLISIS DE LAS OBSERVACIONES PLANTEADAS: La UAC mediante correo electrónico del 20 de octubre de 2023, manifestó lo siguiente:

“Rad 2023010602206372: El ciudadano solicita saber las fechas de inscripción y se le informa que se puede inscribirse en ese momento diligenciando el formulario que fue habilitado para tal motivo.”

La solicitud radicada el 18 de agosto de 2023, señala lo siguiente: “Quisiera recibir información de próximas fechas para inscripciones para las pruebas icfes de validación de bachillerato, hasta cuándo me puedo inscribir? O cuando vuelven haber convocatorias?” La respuesta entregada por el Icfes fue la siguiente:

ROBINSON ESCOBAR
escobarrobinson837@gmail.com

REF: 2023010602206372

Reciba un cordial saludo,

De acuerdo con la solicitud enviada el jueves, 1 de junio de 2023, le informamos que ya está siendo gestionada desde la Entidad.

Ahora bien, si su solicitud interviene con el proceso de registro al Examen Saber 11, Pre Saber y Validación y, si aún no ha finalizado su proceso de registro y con el propósito de garantizar la inscripción de los estudiantes de su Institución, es necesario diligenciar el siguiente formulario haciendo clic [AQUÍ](#), a más tardar **HOY 6 de junio del 2023**. Recuerde citar el radicado 2023010602206372 y que este enlace es intransferible.

Al correo electrónico citado al inicio de la presente comunicación, enviaremos la información a partir del día **7 de junio de 2023**, con el número de referencia, el valor y la fecha límite para realizar el pago a través de [PSE](#), recuerde revisar su carpeta de SPAM o correos no deseados.

Es importante que diligencie la información correcta y completa por cada estudiante con plazo máximo hasta el **7 de junio de 2023**, de lo contrario, al Icfes no le será posible gestionar el proceso de inscripción.

Agradecemos la atención prestada, le invitamos a evaluar su experiencia con la atención recibida, por favor haga clic [AQUÍ](#). Si requiere resolver inquietudes adicionales, puede utilizar cualquiera de nuestros canales. Agradecemos la oportunidad de atenderle.

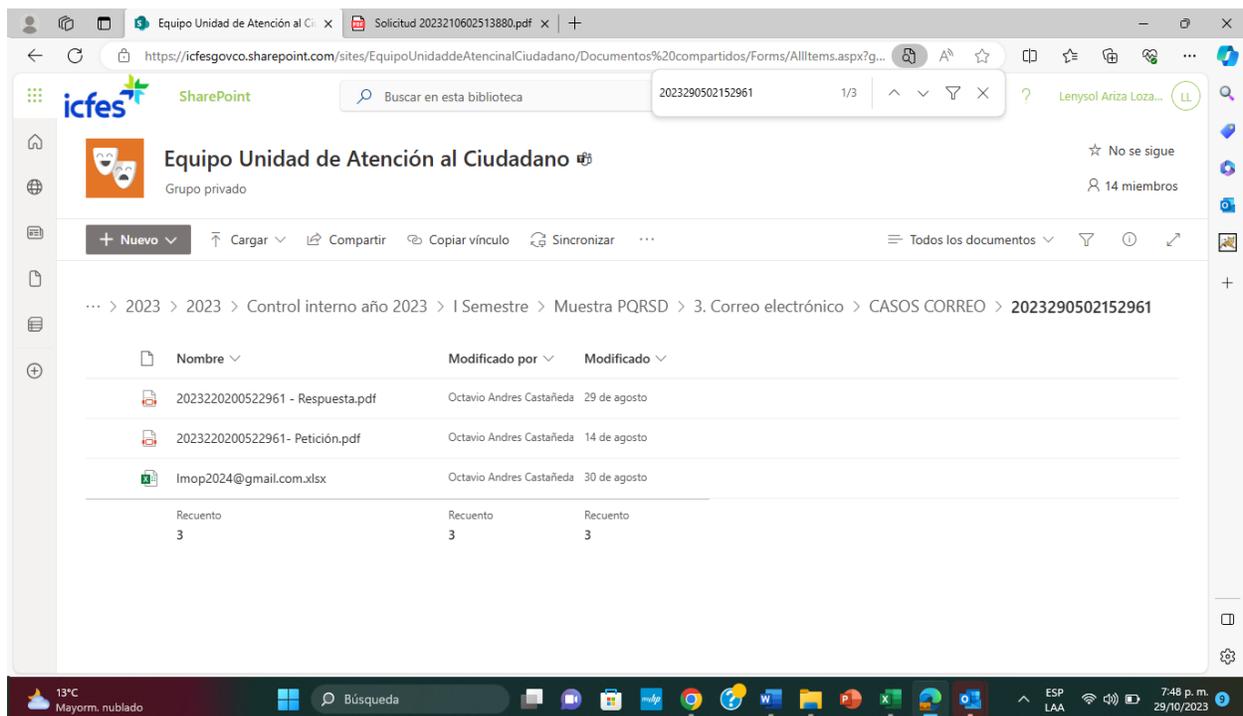
Se evidencia que el peticionario solicita información con relación a las fechas de inscripción para la realización de las pruebas para validaciones de bachillerato; sin embargo, la respuesta dada se trata de una preforma que no

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
	<input type="checkbox"/> Reservada	

atiende de fondo la solicitud presentada. Por lo anterior, **se mantiene la No conformidad**, con respecto a este radicado.

“Rad 2023290502152961: solicita descargar sus resultados y la respuesta es correcta. Es importante aclarar que desde la Unidad de Atención al Ciudadano con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos de ley se utilizan diferentes estrategias de atención a las PQRSD de acuerdo a las tipologías, entre ellas, agruparlas de manera correcta para contestarlas a través del correo electrónico, para lo cual se crea un caso en la mesa de ayuda (Aranda) de la Subdirección de Información y se emite respuesta, misma que se adjunta como evidencia para la auditoría.”

Se evidencia que los soportes del radicado 2023290502152961, objeto de la auditoría, corresponden a otro radicado, tal y como se evidencia en la captura de pantalla, esto es al radicado 2023220200522961. Por lo anterior, no resulta posible verificar la información. En consecuencia, **se mantiene este radicado dentro de la No Conformidad.**



Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima se considera NO CONTROLADO

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
	<input type="checkbox"/> Reservada	

“Rad 2023070602293142: solicita saber la fecha de citación y lugar, dado que le aparece un error cuando lo consulta, se le informa la fecha y el enlace para consultarlo. Es importante aclarar que desde la Unidad de Atención al Ciudadano con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos de ley se utilizan diferentes estrategias de atención a las PQRSDf de acuerdo a las tipologías, entre ellas, agruparlas de manera correcta para contestarlas a través del correo electrónico, para lo cual se crea un caso en la mesa de ayuda (Aranda) de la Subdirección de Información y se emite respuesta, misma que se adjunta como evidencia para la auditoría.”

La petición realizada, solicitaba información acerca del lugar en el que la ciudadana debía presentar la prueba, toda vez que no había sido posible consultarla a través de la página, porque arrojaba error. En tal sentido, la respuesta del Icfes, fue a través de un masivo en el cual se informa el lugar y la fecha de presentación de la prueba, tal y como se evidencia en la siguiente captura de pantalla:

	A	B	C	D	E	F
545	2023070602294109	sofia-orozco@unilibre.edu.co	SOFIA OROZCO PINEDA	miércoles, 7 de junio de 2023		
546	2023070602294105	aeroliviano@gmail.com	AEROLIVIANO	miércoles, 7 de junio de 2023		
547	2023070602294102	rherrera1994@hotmail.com	RODOLFO HERRERA	miércoles, 7 de junio de 2023		
548	2023070602294099	paula_tatiana_vega_urrego@hotmail.com	PAULA TATIANA VEGA URREGO	miércoles, 7 de junio de 2023		
549	2023070602294028	topo8810@hotmail.com	JOHAN JULIAN MONCALEANO RODRIGUEZ	miércoles, 7 de junio de 2023		
550	2023070602293873	hever2681@gmail.com	HEVER JAIRO	miércoles, 7 de junio de 2023		
551	2023070602293810	brayannicozas44@hotmail.com	NICOLAS FORERO	miércoles, 7 de junio de 2023		
552	2023070602293733	lazaro-mariana@javeriana.edu.co	MARIANA ANDREA LAZARO SANCHEZ	miércoles, 7 de junio de 2023		
553	2023070602293657	tania.vargasb@uniagustiniana.edu.co	TANIA VALENTINA VARGAS BARRETO	miércoles, 7 de junio de 2023		
554	2023070602293656	htiriam@unadvirtual.edu.co	HELMER IVAN TIRIA MARTINEZ	miércoles, 7 de junio de 2023		
555	2023070602293583	londonoherrerajuanpablo9@gmail.com	JUAN PABLO LONDOÑO HERRERA	miércoles, 7 de junio de 2023		
556	2023070602293512	yeny15@hotmail.es	YENY MARIN?	miércoles, 7 de junio de 2023		
557	2023070602293510	rojaspaulaisabella@gmail.com	PAULA ISABELLA ROJAS	miércoles, 7 de junio de 2023		
558	2023070602293437	nizamorenodaz@gmail.com	JULIAN DAVID GARZON MORENO	miércoles, 7 de junio de 2023		
559	2023070602293364	juangr197@gmail.com	JUAN FELIPE GIRALDO	miércoles, 7 de junio de 2023		
560	2023070602293358	yisset@unicauca.edu.co	YISSET LORENA BENAVIDES VERA	miércoles, 7 de junio de 2023		
561	2023070602293218	yulypolla16@gmail.com	YULIANA MARTINEZ	miércoles, 7 de junio de 2023		
562	2023070602293216	julianvera24@hotmail.com	JULIAN VERA	miércoles, 7 de junio de 2023		
563	2023070602293142	ginacaceres300@gmail.com	GINA PAOLA CACERES CANTILLO	miércoles, 7 de junio de 2023		
564	2023070602293141	jamesaeh@hotmail.com	JAMES A ESPINOSA HERRERA	miércoles, 7 de junio de 2023		

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
	<input type="checkbox"/> Reservada	

Atendiendo su petición del <<FECHA>> relacionada con la consulta de citación del examen Saber Pro y T y T primer semestre 2023, le informamos que:

Con el fin de garantizar la presentación de la prueba Saber Pro o Saber T y T primer semestre en condiciones de calidad y oportunidad, el Icfes le informa que la aplicación de la prueba quedó programada a nivel nacional para el **25 de junio bajo la modalidad lápiz y papel en sitio de aplicación y en el exterior el día 02 de julio en modalidad electrónica en casa, hora colombiana.**

Podrá consultar su citación, hora, lugar y jornada ingresando a www.icfes.gov.co en la opción "**Citación**" en nuestro sitio web o dando ingresando [AQUÍ](#).

Nuestro propósito principal como Entidad es garantizar la aplicación de la prueba en condiciones de total normalidad y calidad para los estudiantes de carreras técnicas, tecnológicas y profesionales citados en el primer semestre del año.

Tenga en cuenta que las fechas **de certificación de asistencia (8 de julio) y la entrega de resultados de las pruebas (7 de octubre) se mantendrán** según el calendario establecido en la Resolución 242 de 2023.

Esperamos haber atendido a sus inquietudes, fue un gusto atenderle, le invitamos a evaluar su experiencia con la atención recibida, por favor haga clic [AQUÍ](#). Si requiere resolver inquietudes adicionales, puede utilizar cualquiera de nuestros [canales oficiales de atención](#).

Cordialmente,

Por lo anterior, se evidencia que se responde de fondo la petición presentada; En consecuencia, **se retira este radicado de la No Conformidad.**

“Rad 2023020602220349: Solicita saber porque le sale una fecha distinta a la primera y se le confirmar que será el 25 para garantizar su examen. Es importante aclarar que desde la Unidad de Atención al Ciudadano con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos de ley se utilizan diferentes estrategias de atención a las PQRSDf de acuerdo a las tipologías, entre ellas, agruparlas de manera correcta para contestarlas a través del correo electrónico, para lo cual se crea un caso en la mesa de ayuda (Aranda) de la Subdirección de Información y se emite respuesta, misma que se adjunta como evidencia para la auditoria.”

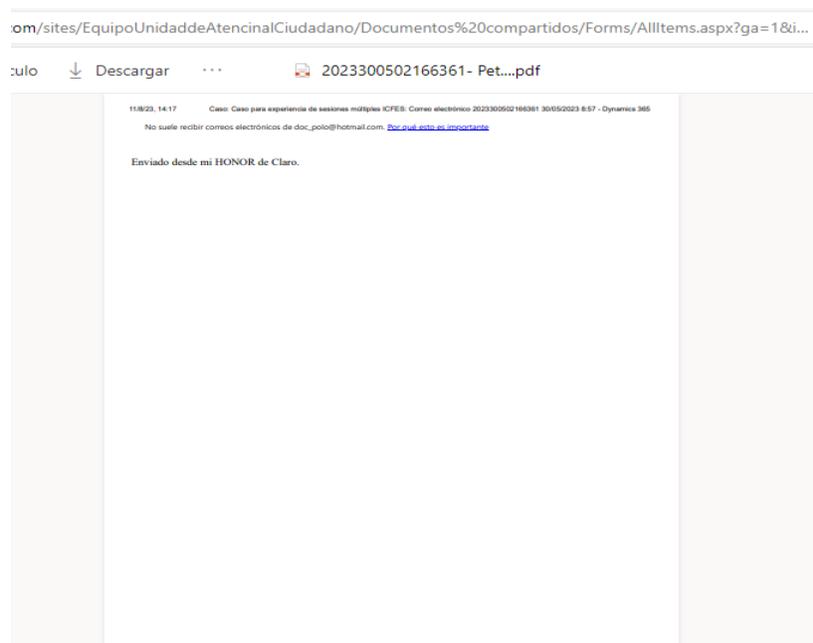
Una vez revisados los soportes, se evidencia que la respuesta que se encuentra en la carpeta compartida corresponde a la peticionaria MILENA EFFER. No obstante, la titular de la solicitud objeto de auditoría es ANLLE DIEZ. Por lo anterior, la respuesta no se dirige a la peticionaria, y en consecuencia **se mantiene este radicado dentro de la No Conformidad.**

“Rad 2023300502166361: El correo no trae información suficiente y se le da ampliación de información. Es importante aclarar que desde la Unidad de Atención al Ciudadano con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos de ley se utilizan diferentes estrategias de atención a las PQRSDf de acuerdo a las tipologías, entre ellas, agruparlas de manera correcta para contestarlas a través del correo electrónico, para lo cual se crea un caso en la

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

mesa de ayuda (Aranda) de la Subdirección de Información y se emite respuesta, misma que se adjunta como evidencia para la auditoria.”

Una vez revisados los soportes, se evidencia que la petición presentada no traía ningún tipo de contenido, tal y como se evidencia en la siguiente captura de pantalla:



Teniendo en cuenta lo anterior, y en vista de que se solicita información adicional al ciudadano para dar respuesta de fondo a su solicitud, **se retira este radicado de la No Conformidad.**

NO CONFORMIDADES AL CANAL LLAMADA VIRTUAL:

No conformidad 7: Finaliza llamada sin solución al ciudadano.

- ↓ Radicado 2023200400616838 del 20 de abril de 2023, la asesora pide tiempo en línea y no contesta nuevamente, finalmente la llamada se corta.

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada	<input type="checkbox"/> Reservada

NO CONFORMIDADES AL CANAL CORRESPONDENCIA OTRAS ÁREAS:

No conformidad 8: Información no corresponde a PQRS

- ↓ De las 23 PQRS analizadas, 15 corresponden a cuentas de cobro radicadas por Contratistas e información de tutelas aceptadas que no requieren respuesta, ni deberían ser catalogadas como PQRS a tramitar.
- ↓ Radicado 2023070602300727 del 7 de junio de 2023, hay una nota que indica: “Caso gestionado a través de masiva enviada desde la mesa de servicio”, sin embargo, no existe evidencia de la respuesta.

ANÁLISIS DE LAS OBSERVACIONES PLANTEADAS: La UAC mediante correo electrónico del 20 de octubre de 2023, manifestó lo siguiente:

“Para el proceso de auditoria se solicitó entregar las peticiones que llegan por el canal de correspondencia y no son competencia de la Unidad de Atención al Ciudadano, sin embargo, no se tiene claridad de las “15 corresponden a cuentas de cobro radicadas por Contratistas e información de tutelas aceptadas que no requieren respuesta, ni deberían ser catalogadas como PQRS a tramitar.” En este sentido no se puede validar desde la Unidad de Atención al Ciudadano si corresponden o no a una PQRSDF. “

Teniendo en cuenta que no se adjuntan soportes que respalden la respuesta a la No Conformidad, **se mantiene la No Conformidad**; sin embargo, teniendo en cuenta que se trata de un asunto relativo al Aplicativo de Correspondencia - MERCURIO, **se trasladará la No Conformidad** a la Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales.

NO CONFORMIDADES AL CANAL FORMULARIO DE ATENCIÓN ELECTRÓNICA OTRAS ÁREAS:

No conformidad 9: Información no corresponde a PQRS:

- ↓ De las 31 PQRS analizadas, 10 corresponden a cuentas de cobro radicadas por Contratistas e información de tutelas aceptadas que no requieren respuesta, ni deberían ser catalogadas como PQRS a tramitar.

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

ANÁLISIS DE LAS OBSERVACIONES PLANTEADAS: La UAC mediante correo electrónico del 20 de octubre de 2023, manifestó lo siguiente: “De las 31 PQRS analizadas, “10 corresponden a cuentas de cobro radicadas por Contratistas e información de tutelas aceptadas que no requieren respuesta, ni deberían ser catalogadas como PQRS a tramitar”. En este sentido no se puede validar desde la Unidad de Atención al Ciudadano si corresponden o no a una PQRSDF.”

Teniendo en cuenta que no se adjuntan soportes que respalden la respuesta, **se mantiene la No Conformidad**; sin embargo, teniendo en cuenta que se trata de un asunto relativo al Aplicativo de Correspondencia - MERCURIO, **se trasladará la No Conformidad** a la Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales.

No conformidad 10: Peticiones respondidas por fuera del término legal:

- ↓ Radicado 2023210400620168 del 21 de abril de 2023; excede en 12 días el termino de respuesta.
- ↓ Radicado 2023080501093561 del 8 de mayo de 2023, la respuesta suministrada estuvo por fuera del término legal, lo anterior se evidencia en la respuesta de fondo suministrada al peticionario el 1 de junio de 2023, el cual excedió en dos (2) días el término legal, de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, así como, la Ley 2207 de 2022, relativo a la solicitud de información que consagra un tiempo de 15 días hábiles para ser contestado.

DENUNCIAS RECIBIDAS SOBRE POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN O PRESUNTOS DELITOS:

Durante el primer semestre de 2023 se recibió en el Instituto una (1) denuncia sobre posibles delitos o actos de corrupción, de acuerdo con lo informado por la Oficina Asesora Jurídica, en los cuales se observa lo siguiente:

No conformidad 11: Peticiones respondidas por fuera del término legal:

- ↓ Radicado 2023180602461492 del 17 de junio de 2023; el peticionario denuncia una posible filtración del material empleado en la aplicación del examen Saber 11. Se observa que esta solicitud se recibió en el Icfes el 17 de junio de 2023, se radicó por el sistema de CRM con el número 2023180602461492, fue remitido por correo electrónico a la OAJ para su trámite hasta el 28 de julio de 2023, y fue atendido a través de correo

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

electrónico el 1 de agosto del 2023, y por el correo del CRM el 2 de agosto de 2023. De lo anterior se observa que la respuesta suministrada estuvo por fuera del término legal, la cual excedió en catorce (14) días el término legal, de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, así como, la Ley 2207 de 2022, relativo a la solicitud de información que consagra un tiempo de 15 días hábiles para ser contestado.

No conformidad 12: Tutelas en las que se menciona el derecho de petición dentro de los derechos tutelados:

La Oficina Asesora Jurídica, en el marco de la auditoría proveyó el listado de tutelas cuyo origen se haya dado por no haber obtenido respuesta a las PQRS radicadas en el Instituto, en el periodo comprendido entre 01 de enero de 2022 y junio de 2023, encontrando lo siguiente:

- ↓ En el periodo comprendo entre 01 de enero de 2022 y junio de 2023, se asocian 372 tutelas al origen: Derecho de petición.

- ↓ De igual forma la Oficina Asesora Jurídica desde el mes de junio de 2023, ha identificado de forma más detallada el origen de estas tutelas y las falencias presentadas en las PQRS atendidas en el Instituto, encontrando que en el mes junio, 15 de las tutelas radicadas tuvieron como origen PQRS que no fueron resueltas en tiempo o con la exactitud y calidad necesarias. Se encontró que los radicados No: 2023190501979406, 2023290502150093 y 202318501960792, fueron atendidos de forma extemporánea, y los radicados: 2023100400596430, 202320008692, 2023150501693011, 202320018427, 2023060602278173, 2023190501979406, 2023020602217587, 202320001004, 202320009464, 2023290502150093, 202318501960792 y 2023260502094650, no tuvieron una respuesta idónea de acuerdo con la solicitud realizada inicialmente por los peticionarios.

Lo anterior denota la constante materialización del riesgo “*Inadecuada prestación del servicio al usuario / ciudadano en los canales de atención del Icfes*” cuyas consecuencias es la generación de una gran cantidad de tutelas a ser atendidas en el Instituto y por ende reprocesos y desgaste administrativo.

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

ANÁLISIS DE LAS OBSERVACIONES PLANTEADAS: La UAC mediante correo electrónico del 20 de octubre de 2023, manifestó lo siguiente:

“Rad 2023100400596430, corresponde a una llamada y no se evidencia tutela de esta ciudadana”

De acuerdo con lo informado por parte de la UAC, este radicado corresponde a una llamada en la que se solicitaba información para realizar la inscripción, proceso que fue acompañado por el agente que atendió una llamada. No obstante, verificada la información con la Oficina Asesora Jurídica, se evidenció que se presentó un error de digitación en el número del radicado en CMR, por lo que el número correcto es 2023100400596436, para el cual, se identifica un radicado No. 202320024646, por medio del cual la ciudadana MAYLEN ROMERO VELÁSQUEZ, a través de correo electrónico, solicitó Verificación del módulo comunicación escrita en 0 en la prueba Saber Pro. El Icfes, respondió los interrogantes en relación con la falla que se presentó en la energía en la fecha de aplicación de su examen, de lo cual derivó que obtuviera un puntaje de 0 en el módulo de comunicación escrita. Sin embargo, se presentó tutela por parte de la ciudadana, en la que el juez ordenó al Icfes emitir una respuesta clara y de fondo a la petición que radicó el 10 de abril de 2023 con el fin de aclarar la situación que se presentó el 23 de octubre de 2022 donde se cayó el sistema y su prueba de comunicación escrita quedó en 0.

Por lo anterior, **se mantiene este radicado dentro de la No Conformidad**; no obstante, teniendo en cuenta que el insumo de la respuesta, fue entregado por la Subdirección de Producción de Instrumentos, se **dará traslado de la No conformidad** a esta Subdirección.

“Rad 2023290502150093, no corresponde a una solicitud sino a una atención en ventanilla, por lo tanto, no aplica el vencimiento del término ni respuesta impertinente.”

De acuerdo con lo informado por parte de la UAC, este radicado corresponde a una atención presencial en la que se solicita el cambio legal de apellidos, la cual es atendida por un agente, realizando la validación de los aplicativos y bases de datos respectivas, tales como prisma, página del Icfes, generándose la PQRS No. 2023290502150303; no obstante, verificada nuevamente la información con la Oficina Asesora Jurídica, se identifica que para este número de petición, se encuentra el radicado No. 202320026234, por medio del cual el ciudadano JUAN ANDRÉS

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

SEPÚLVEDA, de manera personal, solicitó el cambio de nombre en el reporte de resultados en las pruebas saber 11, como consecuencia de sentencia judicial que autorizó adopción. El Icfes, el 21 de junio de 2023 mediante correo electrónico informó lo siguiente: *“El Instituto se encuentra revisando la situación reportada por Usted, una vez concluyan las gestiones necesarias para atender su requerimiento, daremos alcance en los días siguientes al vencimiento del término inicial de su solicitud, con el resultado de las validaciones realizadas por el área. Lo anterior, de acuerdo con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015”*. En tal sentido, se evidencia que mediante Ticket No. 31242 del 26 de junio de 2023, se dio respuesta al peticionario, informando que ya se había realizado la corrección solicitada. No obstante, una vez revisada nuevamente la plataforma por parte del ciudadano, evidencia que aún no se había realizado la corrección de su apellido, razón por la cual, presentó tutela, en la que el juez ordenó al Icfes responder de fondo a la petición de fecha 29 de mayo de 2023 (CAMBIO DE NOMBRE EN REPORTE DE RESULTADOS).

En ese orden de ideas, teniendo en cuenta que no se dio cumplimiento a la respuesta positiva dada por el Icfes, lo cual generó la presentación de la tutela, **se mantiene este radicado dentro de la no conformidad**. No obstante, teniendo en cuenta que la corrección de los datos en la plataforma corresponde a la Subdirección de Información, dependencia que fue la que brindó la respuesta al peticionario, **se dará traslado de la No Conformidad** a esta Subdirección, para que se adopten los planes de mejora respectivos, de tal manera que en estos casos, no se dé respuesta positiva, sin que se hubieren realizado las correcciones respectivas.

“Rad 202318501960792, no se encontró ninguna interacción con este número de radicado.”

No obstante, verificada nuevamente la información con la Oficina Asesora Jurídica, se evidencia que existió un error de digitación, por cuanto el número correcto es 2023180501960792, identificando que, para este número de petición, se encuentra el radicado No. 202320026231 por medio del cual la ciudadana MARÍA DEL PILAR OTAVO a través de correo electrónico, solicitó asignar puntaje a su hija LAURA SOFÍA SEPÚLVEDA OTAVO sin presentar examen Saber 11 y una cita para tratar el tema con el Director del Instituto, por haber sido diagnosticada con leucemia linfoblástica aguda. En tal sentido, se evidencia que la respuesta por parte de la Unidad de Atención al Ciudadano, se limitó a solicitar información adicional a la peticionaria, cuando se muestra que la solicitud se encontraba de manera clara y completa, razón por la cual, se presentó tutela por parte de la ciudadana, en la que el

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

juez ordenó al Icfes dar respuesta al derecho de petición oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado igualmente ASIGNARLE un puntaje del ICFES a LAURA SOFÍA SEPÚLVEDA OTAVO, para que pueda presentarse a diferentes universidades. Por lo anterior, **se mantiene este radicado dentro de la No Conformidad.**

“Rad 202320008692, fue contestado con el insumo suministrado por la Subdirección de Producción de Instrumentos. En el caso que la respuesta sea incompleta o impertinente debería ser atribuible al área que remite el insumo.”

Verificada la información con la Oficina Asesora Jurídica, se identifica que para este número de petición, se encuentra el radicado No. 202320024645 por medio del cual la ciudadana ALBA MILENA PABÓN, informó su inconformidad frente a los resultados en la prueba de comunicación. De acuerdo con lo señalado por la peticionaria el Icfes, no dio respuesta a la totalidad de sus interrogantes, razón por la cual, se presentó tutela por parte de la ciudadana, en la que el juez ordenó al Icfes emitir una respuesta clara, congruente y específica a la petición que radicó el 10 de abril de 2023 con el propósito de aclarar la situación que se presentó el 23 de octubre de 2022.

En ese orden de ideas, teniendo en cuenta que la respuesta dada por parte del Instituto, no atendió todas las inquietudes de la ciudadana, lo cual generó la presentación de la tutela, **se mantiene este radicado dentro de la No Conformidad.** No obstante, teniendo en cuenta que el insumo de la respuesta fue brindada por parte de la Subdirección de Producción de Instrumentos, **se dará traslado** de la No conformidad a esta Subdirección.

“Rad 2023020602217587, no se evidencia mala gestión o información incompleta, fue una llamada contestada de manera acorde con posibilidad de inscripción.”

Se realiza la verificación del radicado, en el que se evidencia que se trata de una llamada, en la cual el peticionario solicita información relacionada con la fecha para inscribirse de manera extraordinaria para realizar prueba saber 11. El operador brinda la información correspondiente, atendiendo de fondo la petición.

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

No obstante, de acuerdo con lo informado por la Oficina Asesora Jurídica, el ciudadano al momento de realizar el proceso de inscripción, se generaron fallas técnicas en la plataforma, según lo que se evidencia en el radicado 202320025919, razón por la cual se interpuso la tutela.

Sin embargo, frente a la atención de la solicitud primigenia, se dio respuesta de fondo a la misma, razón por la cual, **se retira el radicado de la No Conformidad.**

“Rad 202320001004, no hay error en la respuesta, se le informa al ciudadano que no hay necesidad del cambio de discapacidad. si bien la OAJ solicita dar un alcance para complementarla, la respuesta sigue siendo la misma, que no se hará el cambio de discapacidad.”

La petición presentada señala lo siguiente: *“Me comunico con ustedes para solicitar corrección de datos por una inconsistencia que observo al descargar los resultados de la prueba Saber Pro, presentada el día 12/06/2022. Al momento de registrar y confirmar la información en el pre registro, detallé mi condición de discapacidad física de movilidad con el apoyo de desplazamiento in situ, y una afectación semipermanente de voz y habla, que no requiere apoyo, sin embargo, en el resultado me aparece detallada es una discapacidad visual, otro tipo de condición distinta a la que registré, y no es mi situación. Adjunto el registro de mi discapacidad en la preinscripción”.*

La respuesta del Icfes fue la siguiente:

Señor:

JUAN DE DIOS CALDERON ZAPATA
 jdcalderonz.unavirtual@gmail.com

REF: 202320001004

Respetado señor Calderon:

Atendiendo su petición del 12 de enero del 2023, en la que nos solicita realizar corrección de una discapacidad mal registrada, nos permitimos informar que:

Una vez realizada la verificación en nuestro Sistema de Gestión Documental, evidenciamos que Usted radicó más de una solicitud, así las cosas, le confirmamos que mediante el radicado 202320001006, se brindó respuesta de fondo a la solicitud.

Para mejorar nuestros servicios le invitamos a evaluar su experiencia con la atención recibida, por favor haga clic [AQUÍ](#). Si requiere resolver inquietudes adicionales, puede utilizar cualquiera de nuestros canales. Agradecemos la oportunidad de atenderle.

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

Señor:

JUAN DE DIOS CALDERON ZAPATA
 jdcalderson.unadvirtual@gmail.com

REF: 202320001006

Respetado señor Calderon:

Dando alcance a su petición del 12 de enero de 2023, en la cual usted solicita corrección de una discapacidad que se registró, se le informa que:

Realizando una validación interna en el sistema prisma, se encuentra registrada discapacidad física – movilidad desplazamiento en el sitio y trastorno permanente de la voz y el habla, no requiere apoyo tal como usted lo indica en la solicitud. No se evidencia alguna discapacidad visual.

Para mejorar nuestros servicios le invitamos a evaluar su experiencia con la atención recibida, por favor haga clic [AQUI](#). Si requiere resolver inquietudes adicionales, puede utilizar cualquiera de nuestros canales. Agradecemos la oportunidad de atenderle.

El Instituto le responde que en el registro no se evidencia discapacidad visual y que se encuentra la discapacidad auditiva que había sido reportada inicialmente por el examinando, tal y como se evidencia en la siguiente captura de pantalla:

El día 1 de octubre de 2022, se publican los resultados del examen, por factores de energía eléctrica, el martes 4 de octubre descargo los resultados donde se evidencia una discapacidad distinta a la que presento, y a la que registré como evidencia el hecho uno.

Reporte de resultados

1. Datos del evaluado

Nombre Completo: Juan De Dios Calderon Zapata	Identificación: C.C. 1105687845	Número de registro: EK202220113753	Aplicación del examen: 12/06/2022
Municipio - Departamento: Espinal - Tolima	Código SNIES: 3425	Institución de educación superior: Universidad Nacional Abierta Y A Distancia Unad-Bogotá D.C.	Programa Académico: Comunicación Social

Examen Saber Pro
icfes

Publicación de resultados:
01/10/2022

Discapacidad Reportada:
Discapacidad Auditiva

No obstante, el ciudadano interpone acción de tutela, según consta en el radicado 202320026042, a través de la cual el juez ordena dar respuesta de fondo a la petición de 12 de enero de 2023 y se cambie la discapacidad que le fue reportada en el informe de resultados de la prueba Saber Pro. Sin embargo, la respuesta a la tutela, se encuentra en el mismo sentido que la respuesta dada inicialmente desde la UAC, en el sentido de señalar que la discapacidad que se reportaba en el resultado obedecía a la misma señalada por el peticionario. En consecuencia,

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

teniendo en cuenta que se dio respuesta de fondo al peticionario, **se retira el radicado dentro de la No conformidad.**

“Rad 202320009464, la respuesta no es impertinente, el ciudadano solicita la corrección de sus datos, lo cual es reportado a la SI para su respectivo ajuste y se contesta al ciudadano con el insumo suministrado por el área. En el caso que la corrección no se hubiere visto reflejada debería ser atribuible al área que remite el insumo.”

La petición radicada señala lo siguiente: *“Buen día, de manera respetuosa solicito corregir mi número de documento de identidad en las pruebas saber 11 al cual le faltó un dígito al final del mismo. Anexo los soportes para la corrección del mismo.”* La respuesta del Icfes fue la siguiente:

RUBEN ANDRES OTALVARO TABORDA
 rotalvaro20@hotmail.com

REF: 202320009464

Respetado (a) señor (a) usuario (a):

Atendiendo su petición del viernes, 24 de Febrero de 2023 en la que solicita la actualización y corrección de información, le confirmamos lo siguiente:

Desde la Entidad se realizó la validación a sus soportes e información adjunta, generando como resultado el ajuste a la novedad o novedades que Usted requiere, dicha información estará lista para consultar el próximo martes, 14 de marzo del 2023.

Ahora bien, si esta solicitud influye en el proceso de inscripción al Examen Saber Pro y TyT, lo invitamos a que culmine dicho proceso, la actualización estará reflejada en la citación de su Examen.

Para mejorar nuestros servicios la invitamos a evaluar su experiencia con la atención recibida, por favor haga clic [AQUÍ](#). Si requiere resolver inquietudes adicionales, puede utilizar cualquiera de nuestros canales. Agradecemos la oportunidad de atenderle.

Se evidencia que se responde positivamente a la solicitud, indicando que se realizará la corrección respectiva.

No obstante, verificada nuevamente la información con la Oficina Asesora Jurídica, se identifica que, para este número de petición, se encuentra el radicado No. 202320026051, por medio del cual el ciudadano RUBÉN ANDRES OTALVARO, realizó alcance a su solicitud inicial de corrección del número de su documento de identidad, toda vez que revisada nuevamente la plataforma el 26 de junio de 2023, aún aparecía el número errado, siendo que desde el mes de febrero venía solicitando la corrección y en dos oportunidades le habían contestado positivamente

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

que realizarían la corrección. En consecuencia, el peticionario presentó tutela, en la que el juez ordenó al Icfes corregir el número de documento con el que presentó la prueba Saber 11.

En ese orden de ideas, teniendo en cuenta que no se dio cumplimiento a la respuesta positiva dada por el Icfes, lo cual generó la presentación de la tutela, **se mantiene este radicado dentro de la no conformidad**. No obstante, teniendo en cuenta que la corrección de los datos en la plataforma corresponde a la Subdirección de Información, dependencia que fue la que brindó la respuesta al peticionario, **se dará traslado de la No Conformidad** a esta Subdirección, para que se adopten los planes de mejora respectivos, de tal manera que en estos casos, no se dé respuesta positiva, sin que se hubieren realizado las correcciones respectivas.

NO CONFORMIDADES ANÁLISIS DE CONTRATOS:

No conformidad 13: Por incumplimiento del numeral 1.3. de la Circular No. 03 de 2022, “Lineamientos generales y cronograma para la recepción y pago de obligaciones a contratistas y proveedores 2022” que a la letra señala:

“1.3. Cargue de informes al SECOPII. Es responsabilidad del supervisor del contrato, revisar que los documentos soporte de pago se encuentren conforme lo indicado en la Guía GFI-GU001, así como, las correcciones informadas por la Subdirección Financiera y Contable; por cuanto, hasta tanto la documentación esté correcta y completa NO se podrá proceder con la aprobación de pagos en la plataforma. Una vez se haya surtido la referida revisión y validación de los documentos, el Supervisor deberá proceder a la respectiva aprobación del pago en la plataforma transaccional, y efectuada dicha aprobación por parte del Supervisor y habiéndose efectuado el pago, la Subdirección Financiera y Contable procederá a cambiar el estado de mismo de “Aprobado” a “Pagado”; Numeral 1.1. de la Circular No. 002 de 2023, “Lineamientos generales y cronograma para la recepción y pago de obligaciones a contratistas 2023” que dispone: “Una vez radicadas las cuentas de cobro o facturas conforme se indica en el anterior numeral, los contratistas deberán cargar en la plataforma SECOPII estos documentos en la sección del contrato “Ejecución del Contrato”, “Plan de Pagos” y enviar a la Entidad, conforme lo establezca la Guía1 de la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente. Es responsabilidad del supervisor del contrato, revisar que los documentos soporte de pago se encuentren conforme lo indicado en la Guía GFI-GU001. El contratista debe garantizar que en SECOPII se

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

encuentre la cuenta de cobro cargada y aprobada por el supervisor correspondiente al pago inmediatamente anterior a la cuenta de cobro a radicar en virtud de lo establecido en el numeral 1.6. de la directiva presidencial 08 de septiembre de 2022. Una vez el Supervisor haya surtido la revisión y validación de los documentos en Secop, deberá proceder a la respectiva aprobación del pago en la plataforma transaccional, y efectuada dicha aprobación por parte del Supervisor y habiéndose efectuado el pago, la Subdirección Financiera y Contable procederá a cambiar el estado de este de “Aprobado” a “Pagado.”; **Acuerdo 002 de 2021 - Manual de Contratación, ARTÍCULO 46. VIGILANCIA Y SUPERVISIÓN A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**, en lo relacionado con las actividades de seguimiento desde la supervisión del contrato; **literal c) del numeral 4.6.4 “Funciones Financieras” de la Guía de Supervisión Contractual, y ARTÍCULO 2.1.1.2.1.8. del Decreto 1081 de 2015 “Publicación de la ejecución de contratos”** para dar cumplimiento a la obligación contenida en el literal g) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014.

Si bien es cierto que, con posterioridad a la solicitud efectuada por la OCI, algunos de los documentos fueron registrados en la plataforma, se deberá gestionar la No Conformidad en el sentido de analizar las causas que la originaron y evitar su recurrencia.

La citada no conformidad, se evidenció en los siguientes contratos:

- **CONTRATO 405 DE 2023: GINA PATRICIA HUERTAS RÍOS:** Pese a que se pactaron 9 pagos a partir del 1 de abril de 2023, en el SECOP II solamente se encuentran cargados los primeros 3 pagos que corresponden a los meses de abril, mayo y junio. Se encuentran pendientes por cargar, los pagos de julio y agosto de 2023. Mediante correo electrónico, la Unidad de Atención al Ciudadano, manifestó lo siguiente: *“el contratista realizó el cargue los pagos pendientes de julio y agosto de 2023, los cuales ya se encuentran aprobados por la supervisión del contrato. Asimismo, se confirma que ya se solicitó a la SFC la marcación de los citados pagos”*.
- **CONTRATO 398 DE 2023: NOVENTIQ:** El contrato se suscribió por la suma de \$694.952.978 hasta el 31 de diciembre de 2023. No obstante, pese a que se pactaron pagos mensuales cada uno por la suma de hasta \$47.679.163, no se evidencian en el SECOP II el cargue de los soportes de pago.

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

Mediante correo electrónico, la Unidad de Atención al Ciudadano, manifestó lo siguiente: *“El proveedor ya cargó los pagos efectuados en Secop (abril a julio de 2023), los cuales ya se encuentran aprobados por parte de la supervisión. Asimismo, se confirma que ya se solicitó a la SFC la marcación de los citados pagos.”*

No conformidad 14: Por incumplimiento de la Forma de pago establecida en la Cláusula Sexta del contrato No. 387 de 2022, la cual establecía lo siguiente: *“El Icfes desembolsará el valor del contrato, así: 1. Un único pago por la suma de TRES MILLONES QUINIENTOS SETENTA MIL PESOS M/CTE (\$3.570.000) INCLUIDO IVA, una vez se instalen las licencias del Digturmo 5 LC 3 Vitalicia y de la Encuesta LC Vitalicia, previa aprobación por parte del supervisor del contrato y verificación de ingreso al almacén de las precitadas licencias. 2. Pagos mensuales correspondientes a las horas de desarrollo efectivamente prestadas, previa aprobación por parte del supervisor del contrato, a razón de CIENTO SETENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE (\$178.500) INCLUIDO IVA por hora, hasta un monto máximo de DIECISIETE MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/CTE (\$17.850.000) INCLUIDO IVA.”* Sin embargo, revisado el SECOP II solo se evidencia la factura FEP3956 por valor de \$18.000.000, lo cual no resulta coherente con la forma de pago pactada. La Unidad de Atención al Ciudadano, mediante correo electrónico manifestó lo siguiente: *“Solo se realizó un pago por valor de \$21.420.000 correspondiente a la actualización de la licencia vitalicia y de las encuestas del Digturmo, así como, las 100 horas que se brindaron de soporte y desarrollo. Lo anterior, teniendo en cuenta que la totalidad de los servicios prestados se efectuaron hasta el mes de noviembre y diciembre, debido a unos ajustes que se realizaron en la implementación del nuevo modelo de servicio, particularmente en el canal presencial, se sumaron más actividades para llevar a cabo la integración con el CRM de la Entidad.”* No obstante, la respuesta que se observa no justifica el incumplimiento a la forma de pago pactada en el contrato, razón por la cual se configura la no conformidad.

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DEL PROCESO AGI:

RIESGOS DE GESTIÓN

En el proceso de Atención a Grupos de Interés, se identificaron tres riesgos (3) de gestión, valorados en riesgo residual bajo, alto y moderado, razón por la cual, los riesgos 2 y 3 cuentan con Plan de Tratamiento, mientras que el riesgo 1 no cuenta con plan de tratamiento.

- Riesgo 2021- RG - AGI - RG01: POSIBILIDAD DE AFECTACIÓN REPUTACIONAL AL INSTITUTO POR PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN CONTRA DEL BUEN TRATO AL USUARIO A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DEL ICFES. Los controles identificados para la atención de este riesgo son: 1. Seguimiento a la correcta ejecución del plan de capacitación. 2. Seguimiento a las actividades realizadas desde el proceso de formación para los consultores de servicio, asegurando la correcta ejecución del plan de capacitación. 3. Desarrollo de sesiones encaminadas a fortalecer las competencias de servicio. 4. Generar monitoreos de los canales de atención con una periodicidad máxima mensual. 5. Seguimiento a la matriz de productividad para el seguimiento por agente que incluya el registro de las evaluaciones y sus resultados.

La periodicidad de acuerdo con lo informado por el Gestor fue establecida de manera semestral para el control No. 2. En cuanto al control No. 3 su periodicidad es anual. Los controles Nos. 1, 4 y 5 se encuentran inactivos. El Control No.2 se encuentra en estado "En proceso" y no es posible verificar el link que se relaciona allí como evidencia. En cuanto al control No. 3, cuenta con las evidencias cargadas en Daruma de las capacitaciones dictadas durante la vigencia 2023. Así mismo, cuentan con un responsable asignado. El riesgo a la fecha del presente informe no se ha materializado.

- Riesgo 2021- RG - AGI - RG02: POSIBILIDAD DE AFECTACIÓN REPUTACIONAL AL INSTITUTO DEBIDO A INCUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DEFINIDOS POR LEY PARA DAR RESPUESTA A LAS PQRSD: los controles identificados para la atención de este riesgo son: 1. Implementar una herramienta que enrute las consultas de autogestión (desarrollos servicios de mayor concentración) promoviendo la solución en primer contacto, mejorando así la segmentación de las necesidades de la ciudadanía. 2. De acuerdo con el análisis de la concentración de temáticas de las PQRSD que se realiza desde la Unidad de Atención al Ciudadano, se implementará un chatbot transaccional que

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

atienda las tipologías más reiterativas. 3. Mesas de trabajo para socialización del aumento en las PQRSDF con las áreas competentes para definir las acciones de contingencia. 4. Tablero de control de escalamientos y estado de PQRSDF. 5. Reporte de fallas de los aplicativos con los que interacciona los grupos de valor. 6. Seguimiento a los pendientes por área. 7. Informe de casos vencidos y próximos a vencer. La periodicidad de acuerdo con lo informado por el Gestor, fue establecida de manera anual, o cuando se requiera.

En cuanto a las evidencias de los 7 controles establecidos para este riesgo, encontramos las siguientes: para el control No.1 se encuentra la descripción de la herramienta Cyber-I que es un CRM integrado del Instituto, es una aplicación que funciona como módulo transaccional para gestionar las interacciones generadas con los grupos de interés y que permite crear una base de datos con toda la información que resulta en una sola fuente. Se encuentra cargado el enlace de la herramienta; sin embargo, el enlace que muestra como evidencia, carga un Word que no tiene nada que ver con la aplicación del control, sino con unas capturas de pantalla que muestran la aplicación de un control que ya no se encuentra activo.

Para el control No. 2. se informa que se cuenta con un asistente virtual llamado SABI que es el chatbot inteligente, desarrollado como un proyecto de colaboración con el BID. De igual manera, se encuentra cargado el enlace de la herramienta. Así mismo, el enlace que muestra como evidencia, carga un Word que no tiene nada que ver con la aplicación del control, sino con unas capturas de pantalla que muestran la aplicación de un control que ya no se encuentra activo.

Para el control 3, se solicita actualizar las evidencias de la aplicación de este control, toda vez que el enlace que muestra como evidencia, un Word que no tiene nada que ver con la aplicación del control, sino con unas capturas de pantalla que muestran la aplicación de un control que ya no se encuentra activo, por lo que no es posible visibilizar las evidencias del cumplimiento de este control.

Los Controles No. 4, 5 y 6, se encuentran inactivos.

El control No. 7 se solicita actualizar las evidencias de la aplicación de este control, toda vez que el enlace que muestra como evidencia, carga un Word que no tiene nada que ver con la aplicación del control, sino con unas capturas de

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

pantalla que muestran la aplicación de un control que ya no se encuentra activo, por lo que no es posible visibilizar las evidencias del cumplimiento de este control. Así mismo, cuentan con un responsable asignado.

Teniendo en cuenta que el riesgo residual es Alto, se formuló el plan de tratamiento PA230-086 "*Construir con el apoyo del operador del CRM una herramienta que permita visualizar a través de alertas el vencimiento de los casos pendientes por atender de acuerdo a su ANS y términos de Ley*". Sin embargo, en el aplicativo Daruma se encuentra "pendiente por aceptar", razón por la cual no resulta posible verificar las evidencias de su aplicación. Así mismo, se evidencia que, el riesgo se materializó, debido a que se dieron respuestas a peticiones, por fuera del término legal; en tal sentido, y teniendo en cuenta la materialización del presente riesgo, pese a que las acciones formuladas en el plan de tratamiento son acordes para evitar nuevamente la materialización del riesgo, se sugiere a la Unidad de Atención al Ciudadano que, de conformidad con la política de riesgos, se establezca el respectivo plan de mejora, con acciones que apunten a la mitigación en la ocurrencia de este riesgo.

- **Riesgo 2021- RG - AGI - RG03: POSIBILIDAD DE AFECTACIÓN REPUTACIONAL AL INSTITUTO ENTREGA DE RESPUESTAS IMPERTINENTES AL USUARIO POR MEDIO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN:** Los controles identificados para la atención de este riesgo son: 1. Revisión de una muestra de respuestas por parte del equipo de la Unidad de Atención al Ciudadano. 2. Revisión de cartas por parte de la supervisión del contrato. 3. Ejecución del plan de monitoreo de canales de atención por parte de la supervisión del contrato. 4. Seguimiento a la matriz de productividad para el seguimiento por agente que incluya el registro de las evaluaciones y sus resultados. La periodicidad de acuerdo con lo informado por el Gestor fue establecida de manera semestral y cuentan con un responsable asignado.

Del Control No.1 la evidencia cargada data de las revisiones realizadas durante la vigencia 2022, pero no se encuentran las revisiones realizadas durante el primer semestre del 2023.

Ahora bien, los controles Nos. 2, 3 y 4 se encuentran inactivos.

Teniendo en cuenta que el riesgo residual es Moderado, se estableció el plan de tratamiento PA210-165, el cual se encuentra cerrado en Daruma con fecha final 15 de diciembre de 2022 y cuenta con los respectivos documentos

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

soporte de las acciones llevadas a cabo, en relación con las socializaciones realizadas a los agentes que atienden a los usuarios. Teniendo en cuenta que el plan se encuentra cerrado, se sugiere validar si resulta conveniente la formulación de un nuevo plan de tratamiento con el fin de mitigar la ocurrencia del riesgo.

De acuerdo con lo anteriormente mencionado se genera el siguiente hallazgo:

No conformidad 15: Se evidencia la materialización constante de los riesgos en el proceso, motivo por el cual es importante que se evalué de forma integral los controles y la aplicación de los mismos, a través de planes de tratamiento; en este sentido, es importante que también se evalué la pertinencia de la inclusión de un nuevo riesgo, teniendo en cuenta las evidencias de este informe, en tanto puede presentarse el incremento de tutelas interpuestas cuando las PQRSD no son respondidas de acuerdo con los términos de ley; en tiempo, calidad y pertinencia que requieren, lo anterior teniendo en cuenta que los riesgos identificados están enfocados en la afectación reputacional, sin embargo, se identifica que los riesgos también pueden estar asociados a afectación económica en el Instituto.

De igual forma es importante que las evidencias de todos los controles del proceso sean actualizadas en el aplicativo Daruma.

ANÁLISIS DE LAS OBSERVACIONES PLANTEADAS: La UAC mediante correo electrónico del 20 de octubre de 2023, manifestó lo siguiente:

“Una vez generada la respectiva verificación de la información consignada en el documento, tenemos lo siguiente: En cuanto al control 2 del riesgo AGI-RG01 se encuentra actualizado el estado ha CERRADO con evidencias en Daruma, en cuanto al control 1 del riesgo AGI-RG02 se encuentra actualizado el estado ha CERRADO con evidencias en Daruma, de otro lado el control 2 del riesgo AGI-RG02 se encuentra actualizado el estado ha CERRADO con evidencias en Daruma, es de aclarar que a partir de la actualización de controles de los riesgos realizada desde la Unidad en compañía de la OAP el control 7 al que se hace referencia se encuentra inactivo, por último en cuanto al control 1 del riesgo AGI-RG03 se encuentra actualizado el estado ha CERRADO con evidencias de su cumplimiento, frente a la sugerencia de creación de un nuevo riesgo asociado a la tutelas, el mismo será tenido en cuenta.”

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

Una vez verificado el Daruma, se evidencia que efectivamente el control No. 2 del riesgo AGI-RG01, se encuentra actualizado con fecha 18 de octubre de 2023 y con el siguiente link <https://icfesgovco.sharepoint.com/sites/EquipoUnidaddeAtencinalCiudadano/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FEquipoUnidaddeAtencinalCiudadano%2FDocu>, en el cual se evidencia la información respectiva a las capacitaciones realizadas y los soportes correspondientes.

Ahora bien, cuanto al control 1 del riesgo AGI-RG02, una vez revisado el Daruma, se encuentra actualizado el estado ha CERRADO de fecha 28 de septiembre de 2023, y se adjunta el siguiente link <https://icfes.crm2.dynamics.com/main.aspx?appid=e3fdd682-90bf-ec11-983f-000d3a88a8c3&pagetype=entityrecord&etn=incident&id=99269cf3-dc46-ee11-be6f-000d3ac14c32>

En relación con el Control No. 2 del Riesgo AGI-RG02, fue actualizado el 28 de septiembre de 2023 y se adjunta el siguiente link https://api.whatsapp.com/send/?phone=576013557668&text&type=phone_number&app_abse. No obstante, el link no abre, por lo tanto, no es posible verificar la información.

Por último, en cuanto al control 1 del riesgo AGI-RG03, una vez revisado el Daruma, se evidencia que se encuentra actualizado el estado ha CERRADO de fecha 18 de octubre de 2023. con evidencias de su cumplimiento.

En ese orden de ideas, teniendo en cuenta que los ajustes se realizaron después de la revisión por parte de la Oficina de Control Interno, **se mantiene la No Conformidad.**

RIESGOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

El proceso tiene identificado dos riesgos (2) de seguridad de la información, valorado uno en riesgo residual bajo y otro moderado, ambos con Plan de Tratamiento.

- Riesgo SGSI-GAB-2101: PÉRDIDA DE CONFIDENCIALIDAD DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEBIDO AL INCUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS OPERATIVOS AL CLASIFICAR LA INFORMACIÓN POR ERRORES HUMANOS EN LA OPERACIÓN: El control implementado para la atención de este riesgo es: Procedimiento Firma de acuerdos de

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

confidencialidad con el operador. La periodicidad del control es cada vez que se suscriba contrato con el operador y cuenta con responsable asignado. Se evidencia el Acuerdo de Confidencialidad suscrito entre el Icfes y el operador en el año 2019. No obstante, se solicita cargar el Acuerdo de Confidencialidad suscrito con el nuevo operador, contrato que inició su ejecución el 1 de mayo de 2023. Aunque el riesgo residual es bajo, se implementó plan de tratamiento, encaminado a la capacitación de los agentes que atienden a los usuarios; este plan se encuentra cerrado, por lo que se sugiere a la dependencia, realizar las verificaciones que estime pertinentes con el fin de validar si se requiere la formulación de un nuevo plan de tratamiento.

- **Riesgo SGSI-GAB-2102: PÉRDIDA DE INTEGRIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEBIDO A LA AUSENCIA DE LA INFORMACIÓN O ALTERACIÓN DE LA INFORMACIÓN POR EL USO DE SOFTWARE DESACTUALIZADO O QUE NO CUMPLE CON LOS REQUERIMIENTOS DE LOS USUARIOS:** Los controles implementados para la atención de este riesgo son: 1. Reportes por demanda de los incidentes a la DTI. 2. Reporte de incidencias a la mesa de ayuda del Sistema de Gestión Documental. La periodicidad es cada vez que se requiera. El control No. 1 se encuentra inactivo. En cuanto al Control No. 2. la evidencia cargada corresponde a incidentes reportados en el año 2021, pero no se evidencian incidentes de la presente vigencia 2023, por lo que se sugiere realizar el cargue respectivo de la evidencia de la aplicación del control. Así mismo, cuenta con responsable asignado. El riesgo a la fecha del presente informe no se ha materializado. Ahora bien, teniendo en cuenta que el riesgo residual es moderado, se formuló el PA210-212-01, que consistía en levantar el requerimiento para subsanar los errores de la herramienta, con el proveedor del Sistema de Gestión Documental, el cual se encuentra en estado cerrado. Por lo anterior, se solicita a la dependencia realizar las verificaciones que estime pertinentes para validar la pertinencia de formular un nuevo plan de tratamiento.

ANÁLISIS DE LAS OBSERVACIONES PLANTEADAS: La UAC mediante correo electrónico del 20 de octubre de 2023, manifestó lo siguiente: **Riesgos de Seguridad de la Información**

“Acorde con lo descrito en cuanto a los riesgos de información tenemos lo siguiente: el riesgo SGSI-GAB-2101 su control se actualizó con sus respectivas evidencias, de otro lado el riesgo SGSI-GAB-2102 la periodicidad de este riesgo es

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

cuando sea necesario, por lo anterior y atendiendo el hecho que la Unidad de Atención al Ciudadano, migró la gestión de sus PQRSDF al CRM no se han reportado incidencias el SGDEA MERCURIO. Asimismo, a la fecha se encuentra en proceso de actualización los activos de información para identificar otro tipo de riesgos.

En cuanto a las no conformidades que aplican para que la Unidad de Atención al Ciudadano tome las medidas necesarias se creará el respectivo plan de mejoramiento, lo anterior, con el fin de mitigar este tipo de impactos negativos en el proceso de las PQRSDF.”

Una vez verificado el riesgo SGSI-GAB-2101, en el Daruma, se evidencia que el link que se adjunta como evidencia no incluye el nuevo acuerdo de confidencialidad. Por lo anterior, se mantiene la No Conformidad.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

PROCEDIMIENTO AGI-PR001 – PQRS Y EJECUCIÓN CONTRATO CPS 445 de 2022

Oportunidad de mejora 01: Se observa diferencia en los datos de PQRS atendidos por el Instituto en tres fuentes de información, ya que al comparar las cifras entregadas a la Oficina de Control Interno por parte de la Unidad de Atención al ciudadano (Dos bases diferentes denominadas: PQRS II semestre 2022 y I Semestre 2023 – Interacciones facturadas) y las cifras entregadas por el Proveedor Unión Temporal Millenium 2022, en los informes de gestión radicados en el Icfes de forma mensual, los valores presentan diferencias así:

1. La Oficina de Control Interno solicitó a la Unidad de atención al Ciudadano las bases de datos del segundo semestre de la vigencia 2022 (01 de julio al 31 de diciembre de 2022) y del primer semestre del 2023 (01 de enero al 30 de junio de 2023), a lo cual, la Unidad de Atención al Ciudadano respondió con la entrega de información que incluye las siguientes cifras:

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

II SEMESTRE AÑO 2022 (Cifras Proporcionadas por la UAC)									
II SEMESTRE AÑO 2022	TELÉFONO IVR	LLAMADA VIRTUAL	CHAT	CHATBOT	CORREO ELECTRÓNICO	FORMULARIO DE ATENCIÓN ELECTRÓNICA	ATENCIÓN PRESENCIAL	CORRESPONDENCIA	TOTAL TRANSACCIONES
JULIO	82,605	6	0	2,042	12,322	13,605	1,945	424	112,949
AGOSTO	67,903	259	0	2,880	10,637	7,735	650	359	90,423
SEPTIEMBRE	30,378	2,042	1,979	2,407	5,354	6,044	499	399	49,102
OCTUBRE	52,580	2,120	2,226	1,943	7,576	10,576	770	344	78,135
NOVIEMBRE	39,849	1,422	2,361	3,100	7,816	6,513	549	350	61,960
DICIEMBRE	33,315	1,190	2,153	3,057	7,073	7,598	503	999	55,888
TOTAL	306,630	7,039	8,719	15,429	50,778	52,071	4,916	2,875	448,457

I SEMESTRE AÑO 2023 (Cifras Proporcionadas por la UAC)									
I SEMESTRE AÑO 2023	TELÉFONO IVR	LLAMADA VIRTUAL	CHAT	CHATBOT	CORREO ELECTRÓNICO	FORMULARIO DE ATENCIÓN ELECTRÓNICA	ATENCIÓN PRESENCIAL	CORRESPONDENCIA	TOTAL TRANSACCIONES
ENERO	35,600	625	2,368	2,023	5,624	3,801	612	41	50,694
FEBRERO	50,058	1,310	2,445	3,300	7,436	6,594	580	32	71,755
MARZO	57,636	720	2,062	5,837	6,751	9,140	764	21	82,931
ABRIL	27,064	547	1,035	2,176	3,971	6,238	375	67	41,473
MAYO	99,746	935	0	Pendiente entrega	11,236	14,073	1031	17	127,038
JUNIO	80,750	200	0	Pendiente entrega	14,943	12,217	1296	36	109,442
TOTAL	350,854	4,337	7,910	13,336	49,961	52,063	4,658	214	483,333

2. La Oficina de Control Interno solicitó a la Unidad de atención al Ciudadano la Relación de las interacciones efectivas facturadas por mes, con relación al contrato 445 de 2022 la Unidad de Atención al Ciudadano respondió con la entrega de información que incluye las siguientes cifras:

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

II SEMESTRE AÑO 2022 Interacciones facturadas								
II SEMESTRE AÑO 2022	TELÉFONO IVR	LLAMADA VIRTUAL	CHAT	CORREO ELECTRÓNICO	FORMULARIO DE ATENCIÓN ELECTRÓNICA	ATENCIÓN PRESENCIAL	CORRESPONDENCIA	TOTAL TRANSACCIONES
JULIO	1,704	49,677		182	181	1,945	5,753	59,442
AGOSTO	51,592	1,920	48	20,839	1,586	1,049	13,620	90,654
SEPTIEMBRE	15,014	1,128	4,914	9,698	7,911	499	7,784	46,948
OCTUBRE	19,653	1,004	4,633	1,866	8,050	770	9,153	45,129
NOVIEMBRE	21,647	629	2,361	10,630	5,087	549	5,488	46,391
DICIEMBRE	18,194	564	2,147	12,271	9,017	492	8,553	51,238
TOTAL	127,804	54,922	14,103	55,486	31,832	5,304	50,351	339,802

I SEMESTRE AÑO 2023 -Interacciones facturadas								
I SEMESTRE AÑO 2023	TELÉFONO IVR	LLAMADA VIRTUAL	CHAT	CORREO ELECTRÓNICO	FORMULARIO DE ATENCIÓN ELECTRÓNICA	ATENCIÓN PRESENCIAL	CORRESPONDENCIA	TOTAL TRANSACCIONES
ENERO	18,508	617	2,358	6,910	4,371	582	3121	36,467
FEBRERO	27,923	1309	2,445	4,710	4,574	578	5739	47,278
MARZO	28,561	694	1,963	8,290	4,741	708	8667	53,624
ABRIL	20,518	544	1,030	3,985	3,837	373	2728	33,015
TOTAL	95,510	3,164	7,796	23,895	17,523	2,241	20,255	170,384

3. En los Informes de Gestión Contractual radicados por el proveedor Unión Temporal Milleniun 2022, de forma mensual, se observaron las siguientes cifras:

II SEMESTRE AÑO 2022 - Informes de Ejecución Contratista								
II SEMESTRE AÑO 2022	TELÉFONO IVR	LLAMADA VIRTUAL	CHAT	CORREO ELECTRÓNICO	FORMULARIO DE ATENCIÓN ELECTRÓNICA	ATENCIÓN PRESENCIAL	CORRESPONDENCIA	TOTAL TRANSACCIONES
JULIO	14968	0	0	182	181	1945	5753	23029
AGOSTO	26631	207	48	20839	1586	1049	13620	63980
SEPTIEMBRE	15014	1128	4914	9698	7911	499	7784	46948
OCTUBRE	19653	1004	4633	1866	8050	770	9153	45129
NOVIEMBRE	22276	629	2361	10630	5087	549	5488	47020
DICIEMBRE	18194	564	2147	12271	9017	492	8553	51238
TOTAL	116,736	3,532	14,103	55,486	31,832	5,304	50,351	277,344

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

I SEMESTRE AÑO 2023 - Informes de Ejecución Contratista								
I SEMESTRE AÑO 2023	TELÉFONO IVR	LLAMADA VIRTUAL	CHAT	CORREO ELECTRÓNICO	FORMULARIO DE ATENCIÓN ELECTRÓNICA	ATENCIÓN PRESENCIAL	CORRESPONDENCIA	TOTAL TRANSACCIONES
ENERO	18,508	617	2,358	6,910	4,371	582	3121	36,467
FEBRERO	27,923	1,309	2,445	4,710	4,574	578	5739	47,278
MARZO	29,681	717	717	8,938	4,741	764	8667	54,225
ABRIL	20,518	544	1,030	3,985	3,837	373	2728	33,015
TOTAL	96,630	3,187	6,550	24,543	17,523	2,297	20,255	170,985

Dado lo anterior, se solicitó dar claridad al respecto a la Unidad de Atención al Ciudadano a través de correo electrónico, recibiendo respuesta por el mismo medio el 22 de septiembre de 2023, en los siguientes términos: “Para el contrato 445 del 2022 la unidad de facturación es por transacción atendida, de acuerdo con el numeral 20 del literal II. **OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA: EL CONTRATISTA del anexo I CLÁUSULAS ADICIONALES DEL CONTRATO ELECTRÓNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. ICFES-445-2022 CELEBRADO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN – ICFES Y LA UNIÓN TEMPORAL ML-2022 CON OCASIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN INVITACIÓN ABIERTA No. ICFES-IA-018-2022**, el cual menciona: Facturar el servicio mensual discriminando la cantidad y costo por transacción, respetando siempre los valores unitarios de la oferta. La factura debe incluir un reporte del número y costo de las transacciones asociadas a cada uno de los servicios (pruebas) que ofrece el Icfes, así como la relación del personal que laboró durante el mes, de acuerdo con los requerimientos del anexo técnico. Adicionalmente, las transacciones que no eran objeto de pago se definen en el anexo técnico, numeral **21. DESCUENTOS Y PENALIZACIONES**, el cual menciona: A continuación, se relacionan las transacciones que serán descontadas de la factura por cada uno de los canales y el porcentaje de penalización que se realizará frente a la pérdida de los indicadores dispuestos para cada uno de los canales, los cuales se encuentran relacionados en el anexo indicadores.”

No obstante la explicación, es importante que la información en todas las fuentes de información sea precisa y en caso de existir diferencias como las mencionadas, se discrimine claramente para que las cifras emitidas sean consistentes bajo cualquier circunstancia.

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

Oportunidad de mejora 02: De acuerdo con la información suministrada por la Unidad de Atención al Ciudadano y por el Proveedor Unión Temporal Milleniun 2022, en los informes de gestión radicados en el Icfes de forma mensual, así como del operador BPM CONSULTING SAS (mayo – junio 2023), se realizó un promedio del valor de atención de una PQRS (sin incluir valores asociados a los aplicativos o herramientas tecnológicas) encontrando lo siguiente:

Transacciones Unión Temporal Milleniun 2022

II SEMESTRE AÑO 2022	TOTAL, TRANSACCIONES FACTURADAS	VALOR FACTURA	PROMEDIO PRECIO TRANSACCION
JULIO	59,442	\$ 138,031,654	\$ 2,322
AGOSTO	90,654	\$ 336,349,605	\$ 3,710
SEPTIEMBRE	46,948	\$ 224,609,525	\$ 4,784
OCTUBRE	45,129	\$ 223,568,300	\$ 4,954
NOVIEMBRE	46,391	\$ 230,511,103	\$ 4,969
DICIEMBRE	51,238	\$ 245,194,168	\$ 4,785
I SEMESTRE AÑO 2023	TOTAL, TRANSACCIONES FACTURADAS	VALOR FACTURA	PROMEDIO PRECIO TRANSACCION

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

ENERO	36,467	\$ 180,460,648	\$ 4,949
FEBRERO	47,278	\$ 241,155,238	\$ 5,101
MARZO	53,624	\$ 285,562,179	\$ 5,325
ABRIL	33,015	\$ 166,608,448	\$ 5,046

Transacciones BPM CONSULTING SAS:

I SEMESTRE AÑO 2023	TOTAL, TRANSACCIONES FACTURADAS	VALOR FACTURA	PROMEDIO PRECIO TRANSACCION
MAYO	127,038	\$ 395,648,166	\$ 3,114
JUNIO	109,442	\$ 522,073,795	\$ 4,770

Para este último proveedor, teniendo en cuenta que el valor se determina por agentes facturados, se solicitó a la Unidad de Atención al Ciudadano que sobre una muestra de 15 agentes se reportara el número diario de transacciones realizadas por cada uno, no obstante en la información suministrada y de acuerdo con lo dialogado con la UAC, no se están generando estadísticas por agente y por canal, motivo por el cual la información enviada por la UAC a través de correo electrónico el día 18 de septiembre de 2023, no permite establecer un promedio de atenciones por agente, ya que, al estar la información de manera general, no se evidencia cuantas llamadas, correos electrónicos, correos o interacciones personales fueron atendidos según el rol que desempeña el agente.

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

De acuerdo con lo anterior, si bien se verificó que el operador lleva tableros de control diario con las transacciones atendidas, es importante que en el Instituto genere este tipo de estadísticas, de tal forma que se pueda analizar de forma detallada las cifras manejadas por asesor y de acuerdo con su rol.

PROCEDIMIENTO AGI-PR001 – CONTRATO 414 DE 2023

Oportunidad de mejora 03: El día 1 de agosto de 2023 a las 11:20 am, se realizó visita al punto de atención presencial ubicado en el piso 16 en las instalaciones del Icfes, encontrando que no estaban en funcionamiento las tabletas, a través de las cuales se realiza la encuesta de percepción o de satisfacción de la atención recibida, ubicadas en cada uno de los módulos de atención. Posteriormente, el día 16 de agosto de 2023 a las 10:00 am se realizó nuevamente visita en el punto presencial, encontrando que ya estaban funcionando las tabletas y adicionalmente se dispuso de un código QR a través del cual los ciudadanos pueden diligenciar la encuesta en sus celulares; si bien se validó que se solucionó el inconveniente presentado, es importante asegurar siempre la disponibilidad de los medios y además que, se promueva el diligenciamiento de dichas encuestas, ya que en la validación en sitio, se observó que ninguno de los ciudadanos atendidos (6 personas en las dos visitas) diligenció la encuesta.

CONTRATO 412 DE 2023: CIEL INGENIERÍA SAS

Oportunidad de mejora 04: El contrato se suscribió el 17 de mayo de 2023 por valor de \$ 25.029.127, con plazo de ejecución hasta el 31 de diciembre de 2023; así mismo, se pactó en la forma de pago lo siguiente: *“Un primer pago de hasta NUEVE MILLONES SETENTA Y OCHO MIL OCHENTA Y DOS PESOS M/CTE (\$9.078.082) correspondiente al valor total de los doce (12) rollos térmicos, y los servicios efectivamente prestados respecto de los ítems Soporte preventivo y correctivo Digiturno y funcionamiento del módulo de encuestas y de hasta 30 horas de desarrollo efectivamente prestadas, previa aprobación por parte del supervisor del contrato y verificación de ingreso al almacén de los citados rollos. Se realizará un pago final correspondiente a los servicios efectivamente prestados durante la vigencia contractual, los cuales cubren el costo total que corresponde al valor de los ítems: Soporte preventivo y correctivo Digiturno, 69 horas de desarrollo, y funcionamiento del módulo de encuestas hasta un monto máximo de QUINCE*

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y UN MIL CUARENTA Y CINCO PESOS M/CTE (\$15.951.045) INCLUIDO IVA.” Sin embargo, verificado en el SECOP II no se evidencian pagos. La Unidad de Atención al Ciudadano, ante la observación manifestó lo siguiente: “No se evidencian soportes de los pagos en Secop, dado que no se han efectuado. Lo anterior, teniendo en cuenta que los pagos están proyectados para pagar en octubre y diciembre, una vez se efectúen los servicios efectivamente prestados, ya que el proveedor se encuentra en la fase de integración del aplicativo Digiturno 5 con el CRM de la Entidad.” En tal sentido, resulta importante revisar los informes de ejecución, con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones nos. 3, 4, 5 y 5 del clausulado, las cuales establecen lo siguiente: “(...) 3. Gestionar en el aplicativo de turnos y el módulo de encuestas, la medición de los indicadores, variables y reportes requeridos por la supervisión del contrato. 4. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los incidentes o novedades hasta su cierre. 5. Solucionar las fallas tecnológicas que afectan la prestación de los servicios objeto del contrato. En todo caso, el contratista debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.”. Lo anterior, teniendo en cuenta que el 1 de agosto de 2023, durante la visita a las oficinas de Atención al Ciudadano, se evidenció que no estaba funcionando el módulo de las encuestas de satisfacción del cliente.

Oportunidad de mejora 05: Rad 202320017155: Petición cuya respuesta presenta falencias en la redacción, o cuya respuesta no corresponde con lo solicitado. Se sugiere que en las solicitudes que guarden relación con información relativa a los beneficios de no pago de las pruebas para algunos estudiantes, la Unidad de Atención al Ciudadano, se articule con la Oficina de Planeación y la Subdirección de Información, de tal manera que la respuesta que se genere desde un primer momento pueda brindar al ciudadano la certeza de conocer si ostenta la condición de beneficiario o no.

CONCLUSIONES

Una vez realizado el ejercicio de seguimiento al proceso de Atención a Grupos de Interés, se encontró:

- Se evidencia que el proceso se encuentra implementado y en funcionamiento, no obstante, se hace necesario tomar las acciones de mejora que sean necesarias, teniendo en cuenta los resultados declarados en el presente informe.

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

- Se evidencia que se han realizado grandes esfuerzos con el fin de optimizar el proceso y que se controla a través de operadores externos, gran parte de la operación, no obstante, es importante que se continúe con un proceso de mejora constante y que se cuente en tiempo real desde la Unidad de Atención al Ciudadano con información ordenada, disponible y consistente en todas sus operaciones.
- En materia de riesgos, es importante que se realice un análisis integral a la gestión del riesgo en el proceso de acuerdo con los hallazgos declarados en el presente informe.

EQUIPO AUDITOR			
Auditor Líder:	Andrea Durán Lizcano	Cargo:	Auditor OCl
Auditores:	Lenysol Ariza	Cargo:	Auditor OCl