



## COMUNICACIÓN INTERNA

**PARA:** **MÓNICA OSPINA LONDOÑO**

Directora General

**ALBA LILIANA ABRIL DAZA**

Jefe Unidad de Atención al Ciudadano

**COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**DE:** **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**ASUNTO:** ***Informe de Seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del segundo semestre de 2021.***

Respetados líderes,

En el marco del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, a la Oficina de Control Interno le compete vigilar que la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que reciben las entidades públicas, se presten de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. A continuación, se remite para su lectura el informe de seguimiento al trámite de PQRS recibidas por el ICFES en el segundo semestre de 2021.

### **INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021**

#### **OBJETIVO**

Realizar revisión a la gestión del ICFES en el segundo semestre de 2021, con relación a la atención prestada a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, presentadas por los ciudadanos y entidades, y



de esta manera validar los estándares mínimos exigidos para cumplir con una adecuada gestión en la atención al ciudadano, de acuerdo con la normatividad establecida.

## ALCANCE

Se realizó revisión de la información de atención de PQRS correspondiente al segundo semestre de 2021. Se analizó la información de PQRS disponible en los diversos canales de comunicación que dispone el Instituto, considerando las condiciones de oportunidad, completitud y respuesta de fondo de una muestra representativa de las PQRS radicadas en dicho periodo.

## METODOLOGÍA

Durante el desarrollo del seguimiento se utilizaron los siguientes mecanismos para el análisis de información:

Se obtuvo la información de atención de PQRS del Instituto durante el segundo semestre de 2021, se tomó una muestra representativa de radicados de peticiones y se analizó el trámite de respuesta, la calidad y completitud, así como la oportunidad de entrega.

## RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

### ANALISIS DE LA PQRS TRAMITADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

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

PQRS RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021	
FORMULARIO ELECTRÓNICO	58.799
CORRESPONDENCIA	2.331
CORREO ELECTRONICO	27.801
CHAT	125.439
CHATBOT	469.019
TELEFONICO (IVR)	485.589
PBX	7.966
LLAMADA VIRTUAL	19.468
ATENCION PRESENCIAL	3.110
<b>TOTAL</b>	<b>1.199.522</b>

Fuente: Elaboración propia

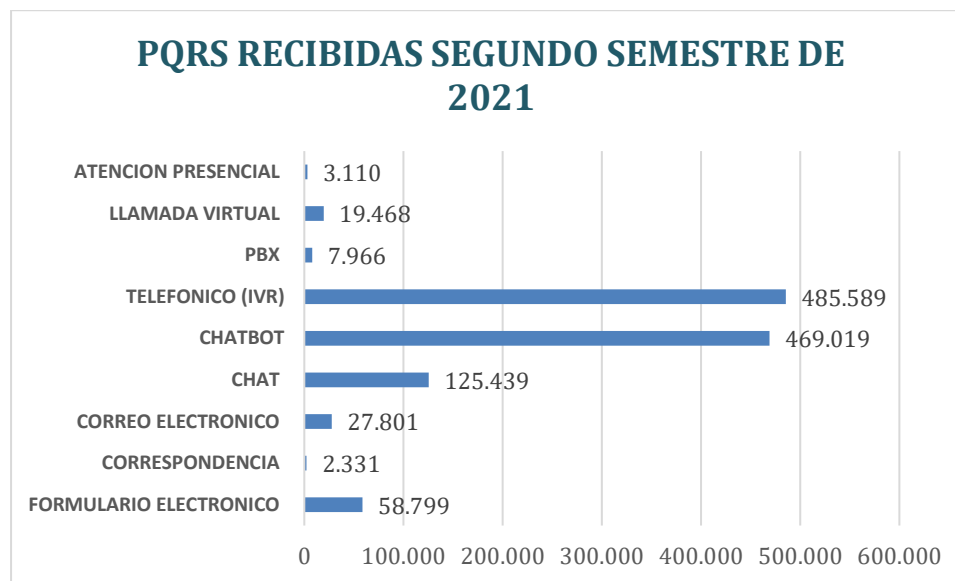


Dentro de estas PQRS se encuentran los siguientes casos:

PQRS NO ATENDIDAS POR UN ASESOR O TERMINADAS POR LOS CIUDADANOS - SEGUNDO SEMESTRE DE 2021	
CHAT	47.045
TELEFONICO (IVR)	341.914
PBX	508
LLAMADA VIRTUAL	115
ATENCION PRESENCIAL	46
<b>TOTAL</b>	<b>389.628</b>

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se detalla la distribución de las PQRS teniendo en cuenta el canal por el cual fueron recibidas, observando que el 42,8% corresponden al canal telefónico (Telefónico, PBX y llamada virtual), el 5,1% a comunicaciones escritas (Formulario electrónico y correspondencia), 51,9% canal electrónico (Correo electrónico, Chat y Chatbot) y un 0,3% al canal presencial.



Fuente: Elaboración propia

Con el fin de obtener la población objeto de evaluación se excluyeron las PQRS no atendidas por un asesor o terminadas por los ciudadanos, así como las PQRS atendidas por canal presencial, posteriormente se tomó una muestra aleatoria de **322** PQRS con los siguientes criterios de análisis:



Tipo de Solicitud	Formulario Electrónico y correspondencia	Correo electrónico	Chat	Chatbot	Telefónico (IVR)	PBX	Llamada Virtual
Población	58.799	27.801	78.394	469.019	143.675	7.458	19.353
Error Muestral (E)	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%
Proporción de Éxito (P)	5%	3%	8%	3%	3%	3%	3%
Nivel de Confianza	95%	90%	90%	95%	90%	90%	90%
Muestra	73	31	80	45	31	31	31

Cálculo de P:

- Las entradas por canal telefónico no tuvieron observaciones, por lo que para el cálculo de la muestra se estima solo un 3%
- Las entradas por canal PBX no tuvo observaciones, por lo que para el cálculo de la muestra se estima solo un 3%
- Las entradas por canal llamada virtual no tuvieron observaciones, por lo que para el cálculo de la muestra se estima solo un 3%
- En el informe de PQRS de primer semestre de 2021, del canal CHAT se analizaron 196 solicitudes, de estas 15 tuvieron observación
- Las entradas por canal correo electrónico no tuvo observaciones, por lo que para el cálculo de la muestra se estima solo un 3%



- En el informe de PQRS del primer semestre de 2021 el canal Escrito (ahora formulario electrónico y correspondencia) se analizaron 97 solicitudes, de estas 5 tuvieron observación.
- Las entradas por canal correo electrónico no tuvo observaciones, por lo que para el cálculo de la muestra se estima solo un 3%
- Las entradas por canal ChatBot no tuvo observaciones, por lo que para el cálculo de la muestra se estima solo un 3%.

Las PQRS analizadas como muestra corresponden a los siguientes radicados:

9051663	9445745	9533856	9175877	20212005350 7	3470349	3347947
9517618	9322664	9519835	800450	20212003891 4	3639609	3187785
9032153	8979301	9542420	727720	20212003924 7	3562103	3258655
9306823	9161427	9502042	714333	20212006208 1	3602550	3462530
25489440	9457459	9448841	801929	20212003260 8	3342611	3873137
9633605	9612038	9305435	697781	20212002320 4	3363589	3341308
9495264	9486660	9498665	728793	20212005988 4	3706580	3268454
9465608	9009773	9160067	803120	20212004557 8	3793586	3501656
9013206	9283499	9320200	809515	20212004844 0	3790958	20212003919 4
9457664	9019946	9428745	710528	20212004462 5	3766080	20212007081 5
9018614	9539676	9318264	818504	20212006352 9	3872146	20212004361 2
9463778	9436143	25520057	695853	20212006890 5	3880134	20212001574 5
9474027	9283589	9016527	825805	20212006762 8	3768634	20212005249 1
8999484	9487779	9533935	716400	20212006130 3	3612519	20212001784 7
9468629	25477374	9458508	782565	20212003809 5	3307808	20212005247 2
9171271	9538546	9533900	704591	20212004498 4	3253580	20212002322 7



8974324	9446398	9286206	733947	20212004876 3	3196936	9296222
9016591	9462250	9156486	776694	20212002163 3	3701608	9496675
9177536	9019103	9284006	20212005790 8	20212006295 2	3687201	780146
9029719	8979430	9611814	20212004663 5	20212003964 1	20212005350 8	685030
9452654	9015999	9023593	20212005893 2	20212003642 4	20212006612 9	725598
9521953	9449856	9153080	20212002316 4	20212003035 6	20212001413 8	735261
8983332	9534754	25786377	20212005078 7	20212003475 2	20212001418 3	796148
9022463	9530394	9315139	20212003642 3	20212005852 0	20212004095 0	9298093
9524216	9531715	8979381	20212006678 3	20212007191 2	20212003657 2	9511142
9315690	9322305	9456923	20212006196 0	20212004936 5	20212006978 8	9532968
9496594	9306519	25465602	20212003922 2	20212003507 7	844535	24556330
9442070	9507918	9024371	20212006569 0	20212001942 6	705773	9153786
9182475	8978244	25473920	20212004470 8	20212005786 3	810805	25480098
9504483	9169421	9427618	20212004955 2	3355293	849303	9278831
25517475	9469931	9186116	20212001911 2	3560197	810234	9314769
25788547	9448913	9000982	20212001553 8	3624514	701050	9518590
25472190	9155010	9291177	20212007092 1	3330820	812622	9612148
9534204	9611469	9620898	20212002119 7	3654833	8981920	PBX MANUAL
9514016	9194823	25560341	20212005087 8	3937742	9278516	25720490
PBX MANUAL	9178833	9490994	20212003894 7	3938086	9028618	25777203
9169578	9534551	9032668	20212005812 3	3629815	9538483	9618517
PBX MANUAL	9034478	9616660	20212005093 0	3231329	25607240	9613982



9614239	9458866	9448057	20212002660 6	3623561	9440408	25473410
25476479	9495257	9292782	20212004637 6	3731174	9178823	820243
PBX MANUAL	9003513	9536080	20212001427 9	3649920	9620336	
9159237	9313001	9616915	20212006205 2	3324806	9156908	
PBX MANUAL	9530392	9288115	20212001451 0	3837922	9187618	
25784098	9612446	9295467	20212002401 9	3507580	PBX MANUAL	
9612044	9303840	9448968	20212001712 2	3621764	25778677	
9509829	9174906	25788161	20212005828 2	3478223	9612567	
9614417	25632484	9171114	20212002929 0	3744951	PBX MANUAL	

Para los 322 casos analizados, se verificaron las características sobre el tipo de PQRS a que corresponden, fecha de entrada, fecha de salida de la respuesta emitida, medio de respuesta y si se cumplió con el término legal establecido para su atención. De igual manera, se evaluó la calidad de la respuesta (correo electrónico, correo local, respuesta telefónica) y si cumplió con el término legal de acuerdo al tipo de PQRS aplicable.

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:

## 1. Observaciones a los canales Formulario Electrónico y Correspondencia

### 1.1. Peticiones respondidas por fuera del término legal:

↓ Radicado 202120058932 del 29 de octubre de 2021: La respuesta suministrada estuvo por fuera del término legal establecido, conforme al Decreto Legislativo 491 de 2020. Lo anterior se evidencia en la respuesta de fondo suministrada al peticionario mediante radicado 202110091669 del 22 de diciembre de 2021, que excedió en cinco (5) días el término legal.

### 1.2. Peticiones cuya respuesta presenta falencias en la redacción, o cuya respuesta no corresponde con lo solicitado:





- ↓ En el radicado 202110085858 del 24 de noviembre de 2021, el cual corresponde a la respuesta generada al Radicado 202120065690 del 14 de noviembre de 2021, se le informa a la peticionaria *"De acuerdo con su petición, relacionada con la aplicación del Examen Saber Pro, la Dirección de Producción y Operaciones, confirma que Usted presentó exitosamente el examen en mención y cuenta con el certificado de presentación. Por lo tanto, le invitamos a realizar la consulta dando clic AQUÍ. Posteriormente, deje en blanco la casilla Documento, digite el número de registro (...), seleccione el año "2021" y Periodo "02", digite el texto de la imagen y dé clic en el botón Entrar. Es importante señalar, que la publicación de los resultados del Examen Saber Pro se llevará a cabo el 29 de enero de 2021, a través de la página [www.icfes.gov.co](http://www.icfes.gov.co), opción Resultados"*. No obstante, se señaló de manera errónea la fecha de publicación de los resultados, toda vez que se informó que era el 29 de enero de 2021, siendo lo correcto el año 2022.
- ↓ El radicado 202120023204 del 27 de julio de 2021, fue respondido mediante comunicación 202110034617 del 6 de agosto de 2021, en el cual se le informó a la peticionaria: *"Realizada la verificación en el sistema PRISMA y teniendo en cuenta que Usted reportó dentro de las fechas establecidas en el cronograma publicado en nuestra página [www.icfes.gov.co](http://www.icfes.gov.co), la novedad por la cual no se logró completar el registro, el Icfes determinó mantener la tarifa ordinaria, para finalice la inscripción sin inconvenientes durante el período extraordinario. De acuerdo con lo anterior, es necesario que ingrese máximo hoy 6 de agosto de 2021 a través de la plataforma PRISMA y genere la referencia de pago. Tenga en cuenta que, debe realizar el pago únicamente a través de: banco Davivienda, banco de Bogotá o través de PSE haciendo clic AQUÍ. Una vez finalizado este plazo, no existirá la posibilidad de gestionar un trámite adicional, por cuanto nuestros procesos son masivos y se pondría en riesgo la aplicación del examen..."* de acuerdo con lo anterior, se observa que la respuesta no es clara, toda vez que se le informa que se revisó el caso en el cual ella solicita aplicar los pagos realizados en los años 2019 y 2020, y que teniendo en cuenta esto se le mantiene la tarifa ordinaria para que realice el pago. Es importante señalar que la peticionaria no solicito poder realizar el pago extemporáneo sino la aplicación de pagos ya realizados, situación que no es respondida.
- ↓ Mediante radicado 202120063529 del 7 de noviembre de 2021, el ciudadano informo que en el momento de presentar el examen Saber Pro, tuvo inconvenientes con la plataforma: *"La pantalla se me puso blanca y después me saco de la aplicación y no me dejo ingresar más, me salía un mensaje, que les adjuntare el pantallazo de las dos situaciones que se me presentaron."* El Icfes respondió mediante radicado 202110086664 del 25 de noviembre de 2021: *"(...)en la que solicita que el pago realizado*





para el Examen de Estado de Calidad de la Educación Superior Saber Pro, sea tenido en cuenta para la próxima convocatoria, le informamos que: Su caso será revisado por el Instituto..." dado lo anterior se observa que se responde sobre una petición que el usuario no realizó y fue abonar el pago a la siguiente convocatoria, sin aclarar el asunto específico que el solicitante manifestó, el cual fue: Novedades en la plataforma SUMADI.

- ↓ La petición con radicado 202120053508 del 23 de octubre de 2021, en el cual se solicitó "(...) pido cambio en modalidad de presentación de mis pruebas, no estoy en condiciones que garantice con éxitos la presentación de mis pruebas en casa (...)", fue respondido mediante radicado 202110068184 del 26 de octubre de 2021, en el cual se expresó lo siguiente "(...) observamos que (...), con documento de identificación (...), culminó exitosamente el proceso de registro y autenticación en la plataforma Sumadi, para la aplicación del examen en mención en la modalidad electrónica en casa (...)". Lo anterior, a todas luces demuestra incongruencia entre lo solicitado y lo respondido.
- ↓ Mediante radicado 202120038095 del 10 de septiembre de 2021, la ciudadana manifiesta: "Pagué y realicé todo el proceso de pago y validación para el examen TyT para la primera fecha del año 2021, y el día del examen no pude presentarlo por problemas con la plataforma. he intentado desde entonces radicar la queja sin éxito alguno. solicito se me active la presentación del examen durante la segunda fecha del año 2021" mediante radicado 202110051746 se le contesta: "(...) si por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, no le fue posible presentar el examen, era necesario que nos informara el inconveniente por medio de una petición, adjuntando copia legible del documento de identidad por ambas caras y documentos que soportaran lo ocurrido. Esta información se debía enviar con un plazo máximo de 15 días hábiles siguientes a la aplicación del examen, que de acuerdo con lo establecido en la Resolución 000258 del 12 de mayo de 2021..." Sin embargo, la peticionaria vuelve a radicar petición el 23 de septiembre de 2021 mediante comunicación 202120040291 informando: "envié un correo a [soporte\\_pruebastyt@icfes.gov.co](mailto:soporte_pruebastyt@icfes.gov.co) notificando el inconveniente de conexión que tuve para presentar el examen TyT agendado el 30 de mayo. Sin embargo, nunca recibí una respuesta o notificación de los pasos a seguir..." No se evidencia que esta situación haya sido verificada ni contestada a la peticionaria en la respuesta generada con radicado 202110055251 del 24 de septiembre de 2021.
- ↓ La comunicación 202110074802 del 31 de octubre de 2021, la cual corresponde a la respuesta generada a la petición 202120057863 del 28 de octubre de 2021, se dirige a la persona equivocada, toda vez que el ciudadano que radico la petición es el señor: Manuel Fernando Díaz Maldonado y la



respuesta se dirige a la señora: María Paula Nova Gordillo; no obstante, se verificó que el correo electrónico al que se contestó si corresponde con el peticionario.

***Dado lo anterior se solicita a la Unidad de Atención al Ciudadano de forma prioritaria explicar el motivo y lo acontecido con cada uno de los radicados en mención.***

## **2. Observaciones al Chat**

- ↓ Los chats con radicados: 9034478, 9458508, 9032668 y 9448968, no fueron respondidos en su totalidad a los peticionarios, se observa que se solicitó información adicional que no tuvo contestación.
- ↓ En el chat 9428745 del 01 de octubre de 2021, no se da una respuesta de fondo al ciudadano, por el contrario, se le brinda una información redundante, indicándole al ciudadano que debe comunicarse por otro medio para recibir atención, afirmando el ciudadano que eso es lo que ha hecho y, precisamente, ese procedimiento lo redirecciona al chat donde estaba realizando la solicitud. En este orden, se observa un servicio deficiente en calidad, impidiendo la comunicación integral entre el ciudadano y el Instituto.
- ↓ Del total de la muestra auditada (80 comunicaciones de chat) se encontró que 8 comunicaciones no tuvieron interacción con el ciudadano. Los números de las comunicaciones son: 9155010, 9611469, 9194823, 9495257, 9313001, 8979381, 9024371 y 9171114.

## **3. Observaciones al Canal Telefónico:**

- ↓ La comunicación 25489440 se cayó sin poder verificar si se contactó nuevamente al peticionario.
- ↓ En las comunicaciones: 9496594, 9442070, se les informa a los ciudadanos que el medio de respuesta a sus peticiones es el correo de Soporte de la prueba, sin embargo, no se verifica el correo, ni se le indica que puede radicar una PQRS.

## **4. Observaciones a los canales PBX y Llamada virtual:**

- ↓ Se encontraron 7 comunicaciones registradas como PBX manual, de las cuales no hay registro de la llamada.
- ↓ Se encontraron 7 comunicaciones tipificadas como PQRS las cuales corresponden a intentos fallidos de llamadas que se fueron a buzón de voz, radicados: 9024371, 9486660, 9009773, 9283499, 9169421, 8978244, 9322305.

## **5. Observaciones al canal Correo Electrónico:**



- ↓ No se logró evidenciar **respuesta de fondo** de las siguientes comunicaciones; Radicados N°780146, 685030, 735261.
- ↓ En el correo electrónico con radicado 697781 del 10 de julio de 2021, la respuesta proporcionada al ciudadano si bien permite afirmar que responde al problema base, es decir, si ya había pasado las fechas para presentar la Prueba Saber 11°, no se respondió a la petición del ciudadano de informarle sobre las próximas fechas de evaluación.

#### 6. Observaciones al canal Chatbot:

- ↓ En el chatbot con número 3768634 del 8 de octubre de 2021, se presume que el sistema presenta una falla en su sistema lógico, al responder con el mismo saludo tres veces en diferentes ocasiones al mismo ciudadano en el mismo chat. Lo anterior, puede que se presente cuando el sistema responde a ciertas opciones con un reinicio automático; sin embargo, esto no debería ocurrir, dado que las conversaciones deben permitir una conversación que permita solucionar la petición del usuario de forma consecuente, precisa y clara.

***Dado lo anterior se solicita a la Unidad de Atención al Ciudadano de forma prioritaria explicar el motivo y lo acontecido con cada uno de los radicados en mención.***

#### 7. Denuncias recibidas sobre posibles actos de corrupción o presuntos delitos:

Durante el segundo semestre de 2021 se recibieron en el Instituto tres (3) denuncias sobre posibles delitos o actos de corrupción, de acuerdo con lo informado por la Oficina Asesora Jurídica, en los cuales se observa lo siguiente:

- I. Radicado 202120035562 del 4 de septiembre de 2021, el peticionario expone: *“En redes sociales (grupos de facebook) circularon preguntas del examen el día sábado con sus respuestas para los estudiantes que presentan la prueba el día domingo. No es justo con los estudiantes que presentaron las prueba el sábado que sean incluidos en los mismos percentiles.”* Mediante Radicado 202110051734 del 14 de septiembre de 2021, se da respuesta al ciudadano de acuerdo con los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020.
  - ✓ No se tienen observaciones al respecto.
- II. Radicado 202120036385 del 7 de septiembre de 2021, se denuncia: *“Como padre de familia pongo en conocimiento las actuaciones de la profesora (...) del colegio Leonidas Rubio Villegas quien fue cuidador del examen el pasado domingo y quien tomó fotos de los exámenes y las compartió con los*



estudiantes.” Mediante Radicado 202110051745 del 14 de septiembre de 2021, se generó respuesta de acuerdo con los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020.

✓ No se tienen observaciones al respecto.

III. Radicado 202120059693 del 30 de octubre de 2021, “*Denuncio posible fraude de la estudiante de la Uniautónoma de Barranquilla, quien se llama (...) quien influenciada por otros ha mencionado con gente cercana que tiene medios avanzados fraudulentos para contestar todo su exámen. Solicito se vigile y certifique sus actuaciones y lugar de vivienda donde realizará el exámen. Solicito mi denuncia que anónima.*” Mediante Radicado 202110091167 del 17 de diciembre de 2021, se da respuesta al ciudadano.

↓ La respuesta suministrada estuvo por fuera del término legal establecido, conforme al Decreto Legislativo 491 de 2020, Lo anterior se evidencia en la respuesta de fondo suministrada al peticionario 32 días hábiles después de interpuesta la petición, que excedió en dos (2) días el término legal.

#### RECOMENDACIONES:

- Teniendo en cuenta que en el canal Formato Electrónico, la tipificación de las PQRS las realiza el ciudadano en el momento de interponer la petición, se recomienda registrar en el formulario, las aclaraciones conceptuales referente al significado de petición, queja, reclamo, sugerencia, y las otras tipologías.
- Es importante que se realicen verificaciones de calidad en la grabación de audio (canales: telefónico, PBX y llamada virtual), corroborando que esta sea inteligible y comprensible para temas de control.
- Teniendo en cuenta las situaciones anteriormente expuestas es importante que la Unidad de Atención al Ciudadano revise, cada una de las peticiones que fueron resueltas fuera de término legal y el motivo que originó la situación, informado a esta Oficina el trámite realizado.
- Es importante que se realice una revisión de fondo de las peticiones que no fueron respondidas de forma adecuada, por medio de todos los canales, verificando que se genere una respuesta acorde con lo solicitado en cada caso en específico y además determinar controles que garanticen respuestas de fondo a los ciudadanos.

Finalmente, es procedente que los resultados del presente seguimiento se socialicen con los responsables del tema evaluado y conjuntamente se adopten las mejoras necesarias, conforme al procedimiento de Gestión de Planes de Mejoramiento DES -PR007.



Cordialmente,

**ADRIANA BELLO CORTÉS**

Jefe Oficina de Control Interno

*Elaboró: Andrea Durán Lizcano*

*Audidores Equipo Icfes*

*Revisó: Adriana Bello Cortes*

*Aprobó: Adriana Bello Cortes*