



202430004364

Fecha Radicado: 2024-12-17 09:34:27.34

Radicado No.: 202430004364

COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: ELIZABETH BLADÓN BERMUDEZ

Directora General

NORMA JENNY PÉREZ CASTAÑEDA

Jefe Unidad de Atención al Ciudadano

COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO

DE: JEFE (E.) OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: Informe de Seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del primer semestre de 2024.

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 primer semestre de 2024.



202430004364

Fecha Radicado: 2024-12-17 09:34:27.34

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.

Cordialmente,



MERCEDES WILCHES CASAS

Jefe (E) Oficina de Control Interno

Anexo: Informe en nueve (9) folios

 Icfes	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: CSE-FT013
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 001
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	Pública	

Informe:	Informe de Seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Segundo Semestre de 2023.
Fecha de emisión de informe:	16 de diciembre de 2024
Objetivo del informe:	Efectuar seguimiento y verificación de la oportunidad en la gestión a la atención prestada a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, el relacionamiento con la ciudadanía y entidades, en aras de validar los estándares mínimos exigidos para cumplir con una adecuada gestión en la atención al ciudadano, de acuerdo con la normatividad vigente al interior del ICFES en el primer semestre del 2024.
Alcance del informe:	Se realizó revisión de la información de atención a las PQRS correspondiente al segundo semestre del 2023. Se analizó la información dispuesta por el área responsable de acuerdo con los diferentes canales de comunicación que dispone el Instituto.
Criterios del informe:	Para el presente seguimiento se tuvo en cuenta la siguiente normatividad vigente: Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia. Artículo 76 “OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS” de la Ley 1474 de 2011 “<i>Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública</i>”

 Icfes	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: CSE-FT013
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 001
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	Pública	

	Artículo 11 Decreto 103 del 20 de enero de 2015 "<i>Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones</i>" Artículo 52 Ley 1755 del 30 de junio de 2015 "<i>Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo</i>". Decreto 1499 de 2017 Decreto único Reglamentario del Sector de la Función Pública, en lo relacionado en el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 CONPES 3649 de 2010. "<i>Por el cual se establece la política Nacional de Servicio al Ciudadano</i>". CONPES 3785 de 2013. "<i>Por el cual se establece la política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos</i>". Guía de Auditoría Interna basada en riesgos para Entidades Públicas - Versión 04 de 2018. Procedimientos, guías, manuales, planes, controles, documentación vigente relacionada con el proceso de atención y relacionamiento con el ciudadano, y demás normas que modifiquen, aclaren y/o sean aplicables.
--	---

LIMITACIONES

Se ha identificado una limitación en la Oficina de Control Interno debido a la falta de personal suficiente para desarrollar de manera oportuna el informe requerido. La falta de personal adecuado en momentos clave no solo retrasa la elaboración de los informes, sino que también limita la posibilidad de identificar, evaluar y corregir a tiempo posibles áreas de mejora o riesgos dentro del Instituto.

 Icfes	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: CSE-FT013
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 001
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	Pública	

RESULTADOS

- En el periodo comprendido entre enero a junio de 2024 se obtuvieron 279.817 PQRS efectivas, se denominan así teniendo en cuenta que se retiraron de la sumatoria, aquellas interacciones abandonadas en la línea telefónica, las cuales ascienden a 220.742 en el semestre en mención:

Interacciones entrantes primer semestre 2024											
Mes	Línea telefónica	Llamada virtual	Chat	Formulario web	Correo electrónico	Correspondencia	Redes Sociales	Sede Electrónica	Videollamada	Ventanilla	TOTAL
Enero	19.966	259	3.158	5.130	10.702	3	26	-	22	932	40.198
Febrero	19.927	134	5.324	6.203	9.172	4	-		72	656	41.492
Marzo	19.626	74	4.086	9.891	9.030	16	1	77	12	1.363	44.176
Abril	15.783	37	3.252	8.448	3.128	22	-	3	5	1.053	31.731
Mayo	14.542	15	1.829	24.173	6.794	33	-	-	3	2.706	50.095
Junio	7.186	141	544	26.857	35.139	14	-	3	4	2.237	72.125
Total	97.030	660	18.193	80.702	73.965	92	27	83	118	8.947	279.817

Tabla 1. Interacciones entrantes primer semestre de 2024 – Fuente: Reporte Unidad de Atención al Ciudadano

Detalle datos línea telefónica			
Mes	Entrantes	Atendidas por un asesor	Interacciones abandonadas
Enero	47.291	19.966	27.325
Febrero	43.607	19.927	23.680
Marzo	56.232	19.626	36.606
Abril	26.064	15.783	10.281
Mayo	77.336	14.542	62.794
Junio	67.242	7.186	60.056
Total	317.772	97.030	220.742

Tabla 2. Detalle de datos PQRS entrantes en línea telefónica – Fuente: Reporte Unidad de Atención al Ciudadano

- En reporte del 16 de agosto comunicado por la Unidad de Atención al Ciudadano a través de correo electrónico, se informa que existe un total de 20.693 PQRS pendientes de contestar.

 Icfes	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: CSE-FT013
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 001
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	Pública	

CANAL	GESTIÓN DE LA UAC	ESCALADO	NO ES DE LA UAC	TOTAL
Formulario de Atención	9.249	887	3.871	14.007
Correo electrónico	4.755	310	1.547	6.612
Línea de Atención	57		3	60
Ventanilla	5	2	2	9
Chat	2			2
Acompañamiento	2			2
IoT	1			1
Total general	14.071	1.199	5.423	20.693

Tabla 3. PQRSD pendientes de respuesta a corte 15 de agosto de 2024 – Fuente: Reporte Unidad de Atención al Ciudadano

De las 20.693 peticiones pendientes por gestionar se encontraban vencidas en términos de ley un **total de 13.886**:

COMPETENCIA CRM	EN TÉRMINOS	FUERA DE TÉRMINOS	TOTAL
EN LA UAC	5.858	7.524	13.382
ESCALADO	26	1.173	1.199
NO ES DE LA UAC	923	5.189	6.112
Total general	6.807	13.886	20.693

Tabla 4. PQRSD pendientes de respuesta fuera de términos a corte 15 de agosto de 2024 – Fuente: Reporte Unidad de Atención al Ciudadano

Teniendo en cuenta el represamiento, desde la UAC se informó que se inició una contingencia para disminuir las que estaban vencidas, ejecutando las siguientes actividades:

Saber 11 Calendario A

- En apoyo con la DTI, solicitudes de inscripción a través de plantilla offline, previa aprobación de DPO
- Escalamiento a DTI en la activación de referencias de pago y las referencias de pagos no ingresados que son reiterativas.
- En apoyo con la SAI los cambios de municipio, examen, discapacidad e inglés

 Icfes	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: CSE-FT013
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 001
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	Pública	

- Base de correcciones que pueden afectar la aplicación, incluyendo casos en línea, que deben ser atendidos por DTI.

Saber Pro y TyT 2024 1 semestre

- Plan de trabajo para cierre de las PQRSD que llegaron del primer semestre, identificando si el evaluado asistió al examen, de lo contrario se evalúa si su ausencia obedeció al cambio de fechas o una situación de caso fortuito para garantizar la reinscripción del segundo semestre.

Saber Pro y TyT 2024 2 semestre

- Identificación de los evaluados que no quedaron inscritos por diferentes novedades, con el fin de que la DTI remita formulario offline y así asegurar la debida inscripción.
- Consolidación de los casos asociados a cambios y correcciones de los evaluados que si quedaron inscritos, para escalarlos a la DTI para que se asegure su gestión

➤ Así mismo, en respuesta a la solicitud del 28 de agosto efectuada por la Oficina de Control Interno, sobre la situación presentada, la Unidad de Atención al Ciudadano informó el 2 de septiembre, las siguientes actividades respecto a sus responsabilidades:

1. Se mantiene informadas a las áreas la cantidad de PQRSD que tienen en su buzón de CRM por lo menos dos veces a la semana, el reporte lleva la cantidad de peticiones, fechas de ingreso, días transcurridos y tipologías.
2. Se solicita a través de correo los insumos necesarios para la gestión de las PQRSD a las áreas que correspondan.
3. Desde la Unidad de Atención al ciudadano se determina un seguimiento a peticiones muy antiguas para que progresivamente se cierren en compañía de las áreas que tienen los casos asignados o escalados. De esta manera se han logrado cerrar en la última semana de agosto de 2024 casos que estaban pendientes del año 2023.
4. Se han realizado capacitaciones sobre el manejo de la herramienta CRM de manera generica y personalizada si se requiere.

 Icfes	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: CSE-FT013
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 001
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	Pública	

5. Se está generando un consolidado de casos por tipologías y líneas de tiempo para que las áreas puedan gestionar de manera unificada los escalamientos que se hacen desde la Unidad en el CRM, una vez el área los gestiona, se procede con el cierre de fondo a la PQRSD en el CRM.
6. Se dispuso de 21 agentes para cerrar más de 15mil consultas de resultados que estaban pendientes.
7. Una vez se terminó el plan de gestión de consulta de resultados los 21 agentes pasaron a la gestión de solicitudes de correcciones que están dentro del top de peticiones.
8. Se trabajan horas extra según disponibilidad de la factura los domingos con el personal a cargo del Centro de Gestión de Servicio a través de BPM consulting”.

➤ Ahora bien, con corte al 2 de septiembre se avanzó de la siguiente manera, de acuerdo con lo informado por la Unidad de Atención al Ciudadano en correo de la fecha señalada:

COMPETENCIA CRM	EN TÉRMINOS	FUERA DE TÉRMINOS	TOTAL GENERAL
EN LA UAC	1.513	356	1.869
ESCALADO	839	2.018	2.857
NO ES DE LA UAC	2.807	4.540	7.347
Total general	5.159	6.914	12.073

Tabla 5. PQRSD pendientes de respuesta fuera de términos a corte 2 de septiembre de 2024 – Fuente: Reporte Unidad de Atención al Ciudadano

Avanzando así en una reducción de casos “en términos” en un 24% y en “fuera de términos” en un 50%.

➤ A corte del 17 de septiembre la cantidad de peticiones era:

COMPETENCIA CRM	
EN LA UAC	1.467
ESCALADO	4.388
NO ES DE LA UAC	4.234
Total general	10.089

Tabla 6. PQRSD pendientes de respuesta fuera de términos a corte 2 de septiembre de 2024 – Fuente: Reporte Unidad de Atención al Ciudadano

 Icfes	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: CSE-FT013
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 001
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	Pública	

➤ A corte 15 de octubre, se indican los siguientes casos PQRSD pendientes:

Canal de Origen	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	Total general
Formulario de Atención	1	1	319	748	948	1.242	1.604	1.414	1.198	7.475
Correo electrónico		1	41	161	607	325	401	351	1.592	3.479
Ventanilla							9	39	34	82
Línea de Atención							3	1	30	34
Correspondencia								2	3	5
Total general	1	2	360	909	1.555	1.567	2.017	1.807	2.857	11.075

Tabla 7. PQRSD pendientes de respuesta a corte 15 de octubre de 2024 – Fuente: Reporte Unidad de Atención al Ciudadano

De acuerdo con lo informado por la Unidad de Atención al Ciudadano, la suma aumentó debido a 1.400 casos que ingresaron en un solo fin de semana, atribuibles a consulta de resultados.

➤ Ahora bien, con corte al 3 de diciembre se evidencian las siguientes PQRSD pendientes de respuesta, con su responsable:

COMPETENCIA	EN TÉRMINOS	FUERA DE TÉRMINOS	TOTAL	%
SUBDIRECCIÓN DE INFORMACIÓN	1.125	2.421	3.546	57,5%
UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1.619		1.619	26,2%
SUBDIRECCIÓN DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS	209	572	781	12,7%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	13	103	116	1,9%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	34	6	40	0,6%
SUBDIRECCIÓN DE ESTADÍSTICAS	17		17	0,3%
DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN	13	2	15	0,2%
OFICINA DE GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN	10	1	11	0,2%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	7		7	0,1%
SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO DE INSTRUMENTOS	6		6	0,1%
SUBDIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN DE INSTRUMENTOS	4		4	0,1%
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y DIVULGACIÓN	4		4	0,1%
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	3		3	0,0%
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES		1	1	0,0%
DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN Y OPERACIONES		1		0,0%
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO DE APLICACIONES	1		1	0,0%
Total general	3.065	3.107	6.172	

Tabla 8. PQRSD pendientes de respuesta y fuera de términos a corte 3 de diciembre de 2024 – Fuente: Reporte Unidad de Atención al Ciudadano

 Icfes	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: CSE-FT013
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 001
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	Pública	

Como se evidencia, la mayor cantidad de PQRSD sin respuesta, se encuentran concentradas en la Subdirección de Información, la Unidad de Atención al Ciudadano y la Subdirección de Aplicación de Instrumentos quienes tienen el 96% de las solicitudes; no obstante, es de alta preocupación el alto volumen de peticiones (3.107) cuya gestión ya se encuentra fuera de términos, lo anterior teniendo en cuenta que el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015 establece:

"Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario".

NO CONFORMIDADES

NC 1: Oportunidad de Respuestas a las diferentes modalidades de Petición: Se ha identificado una situación crítica y **reiterada** respecto a la atención extemporánea de las solicitudes, tal como se expuso anteriormente. A esto se suma el hallazgo de que un alto porcentaje de las PQRSD (3.107 solicitudes) aún se encuentran sin gestión dentro de los plazos establecidos, lo cual constituye un incumplimiento de los términos legales dispuestos en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 y el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Sanciones y Responsabilidades: En vista de la contravención de los términos establecidos por la ley y el volumen elevado de solicitudes fuera de tiempo, es necesario evaluar las responsabilidades a nivel de gestión y tomar las medidas disciplinarias que correspondan según lo establecido en el régimen disciplinario, con el fin de sensibilizar a los responsables sobre la gravedad de la situación.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

OM1. Fortalecimiento de los Procesos de Gestión de PQRSD: Se recomienda revisar y optimizar los procesos internos de la Subdirección de Información, la Unidad de Atención al Ciudadano y la Subdirección de Aplicación de Instrumentos, para garantizar la atención oportuna de las PQRSD. Esto podría incluir la implementación de un sistema de seguimiento más eficiente, con alertas automáticas para las solicitudes que estén a punto de superar los plazos establecidos.

 Icfes	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: CSE-FT013
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 001
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	Pública	

OM2. Asignación de Recursos y Capacitación: Dado el alto volumen de peticiones no atendidas, es necesario realizar una evaluación de los recursos humanos y tecnológicos disponibles en las unidades responsables. En caso de ser necesario, se recomienda incrementar el personal o dotar de mayor capacitación al equipo encargado de la atención de las solicitudes, asegurando que conozcan a fondo los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015.

OM3. Implementación de Métricas de Cumplimiento de Términos: Es crucial implementar métricas claras de desempeño relacionadas con el cumplimiento de los plazos de respuesta. Establecer indicadores de gestión sobre el tiempo de respuesta de cada solicitud permitirá identificar áreas críticas y tomar medidas correctivas de forma proactiva.

OM4. Informe de Causales y Plan de Acción Correctiva: Se recomienda realizar un análisis detallado de las causas que han generado el retraso en la atención de las PQRSD. Este informe debe ser acompañado por un plan de acción correctiva que contemple las medidas necesarias para reducir significativamente el volumen de solicitudes fuera de término.

OM5. Revisión y Ajuste de Procedimientos Normativos Internos: En el caso de que existan procedimientos internos que dificulten el cumplimiento de los términos establecidos por la ley, se recomienda revisar y ajustar dichos procedimientos. Esto garantizaría que todas las áreas involucradas en la gestión de PQRSD actúen de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1755 de 2015, evitando así las faltas disciplinarias señaladas en su artículo 31.

OM 6. Transparencia y Comunicación con los Ciudadanos: A fin de minimizar los riesgos de desconfianza y descontento por parte de los ciudadanos, se sugiere mejorar la comunicación externa sobre los tiempos de respuesta de las PQRSD, manteniendo a los solicitantes informados acerca del estado de su petición y de los plazos de atención estimados.

EQUIPO AUDITOR

Auditores:	Adriana Bello Cortés	Cargo:	Jefe Oficina de Control Interno
-------------------	----------------------	---------------	---------------------------------