



202430002135

Fecha Radicado: 2024-05-21 09:57:28.4

Radicado No.: 202430002135

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 OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: Informe de Seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del segundo semestre de 2023.

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 2023.

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

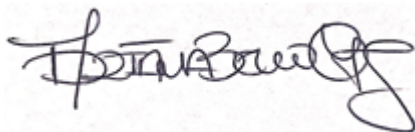


202430002135

Fecha Radicado: 2024-05-21 09:57:28.4

para atender las situaciones observadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la notificación del cargue en el aplicativo Daruma.

Cordialmente,



ADRIANA BELLO CORTÉS

Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe en Dieciséis (16) folios

	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:	20 de mayo 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 segundo semestre del 2023.
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, considerando las condiciones de oportunidad, completitud, respuesta de fondo y la calidez de llamadas con el ciudadano radicadas en el periodo objeto de análisis.
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 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los

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

	<i>mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”</i> 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	
Como quiera que la fuente de información es la allegada por la Unidad de Atención al Ciudadano y el método de evaluación es de seguimiento, verificación y análisis de la información presentada desde los diferentes canales de	

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

comunicación evaluados, es importante precisar que para el periodo del presente informe no se presentó limitación que pudiera entorpecer el resultado del seguimiento.

RESULTADOS

En el ejercicio de las funciones, roles y responsabilidades que le competen a la Oficina de Control Interno - OCI - como tercera línea de defensa y demás normatividad vigente asociada, presenta el informe de seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, en adelante – PQRS y el relacionamiento con la ciudadanía del segundo semestre de la vigencia 2023.

Para este seguimiento se llevaron a cabo las siguientes actividades, tomando como insumo la información suministrada por parte del área y se analizó la oportunidad, el contenido y calidad de la respuesta teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1755 de 2015 señalada en el acápite anterior.

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:

Tabla No. 1

CANAL POR EL QUE SE RECIBIO LA PQRS	CANTIDAD
LÍNEA TELEFÓNICA	124.534
LLAMADA VIRTUAL	1.476
CHAT	9.337
FORMULARIO WEB	25.003
CORREO ELECTRÓNICO	36.881
CORRESPONDENCIA	84
VENTANILLA	2.592
TOTAL	199.907

Fuente: Universo remitido por Unidad de Servicio al Ciudadano

Dentro de estas PQRS se encuentran los siguientes casos:

PQRS ABANDONADAS O NO EFECTIVAS - SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

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

Tabla No. 2

CANAL POR EL QUE SE RECIBIO LA PQRS	CANTIDAD
LÍNEA TELEFÓNICA	124.134
FORMULARIO WEB	88
CORREO ELECTRÓNICO	2.570
TOTAL	14.148

Fuente: Totalidad Información remitida por USC

De acuerdo con lo anterior para el periodo se recibieron efectivamente 183.167 PQRS

Para el análisis realizado, la Oficina de Control Interno con el fin de obtener la población objeto de evaluación excluyó las PQRS abandonadas o no efectivas y las PQRS atendidas por canal presencial, posteriormente se tomó una muestra aleatoria de **394** PQRS con los siguientes criterios de análisis:

Tabla No. 3

TIPO DE SOLICITUD	Telefónico (IVR)	Llamada Virtual	Chat	Formulario Electrónico y correspondencia	Correo electrónico	Correspondencia
Población	113.044	1.476	9.337	24.915	34.311	84
Error Muestral (E)	7%	5%	5%	5%	6%	5%
Proporción de Éxito (P)	26%	2%	2%	2%	29%	3%

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

Nivel de Confianza	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Muestra	105	21	31	51	168	19

Fuente: Propia OCI

Cálculo de P:

En el informe de auditoría efectuado al proceso de Atención a Grupos de Interés, fueron analizadas las PQRS del primer semestre de 2023 con los siguientes resultados:

- En el canal Telefónico (IVR) se analizaron 31 solicitudes, de estas 8 tuvieron observación.
- En el canal llamada virtual se analizaron 60 solicitudes, de estas 1 tuvo observación.
- Las entradas por canal chat no tuvieron observaciones, por lo que para el cálculo de la muestra se estimó solo un 2%
- Las entradas por canal formulario electrónico no tuvieron observaciones, por lo que para el cálculo de la muestra se estimó solo un 2%
- En el canal correo electrónico se analizaron 31 solicitudes, de estas 9 tuvieron observación.
- En el canal correspondencia se analizaron 61 solicitudes, de estas 2 tuvieron observación.

Tabla No. 4

CANAL	CANTIDAD
LINEA TELEFONICA	104
LLAMADA VIRTUAL	21
CHAT	31
FORMULARIO WEB	51
CORREO ELECTRÓNICO	168
CORRESPONDENCIA	19
TOTAL	394

Fuente: Propia OCI

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

A continuación, se relacionan las peticiones que fueron atendidas por el operador, pero en el procedimiento de atención fueron terminadas, pese a que se intentó restablecer la comunicación no se finalizó a satisfacción del ciudadano:

Tabla No. 5 PQRS no cumplidas a satisfacción

RADICADO	DETALLE DE LA COMUNICACIÓN
2023190702903103	Interacción caída, posterior a tres intentos se da por finalizada
2023091106735741	Llamada caída, posterior a tres intentos se da por finalizada
2023220804374158	Se registra llamada sin gestión
2023220804370264	Se registra llamada sin gestión
2023270906366013	CASO NO EFECTIVO NO REQUIERE RESPUESTA
2023180905862321	CASO NO EFECTIVO NO REQUIERE RESPUESTA
2023120905536261	Interacción caída, posterior a tres intentos se da por finalizada
2023020702660329	Interacción caída, posterior a tres intentos se da por finalizada
2023050905101259	Interacción caída, posterior a tres intentos se da por finalizada
2023080803688817	Interacción caída, posterior a tres intentos se da por finalizada
2023250804555943	Interacción caída, posterior a tres intentos se da por finalizada
2023071106729334	Interacción caída, posterior a tres intentos se da por finalizada
2023260906307813	Interacción caída, posterior a tres intentos se da por finalizada
2023041006687173	Interacción caída, posterior a tres intentos se da por finalizada
2023041106725850	Interacción caída, posterior a tres intentos se da por finalizada
2023211206788595	Interacción caída, posterior a tres intentos se da por finalizada
2023270703154726	Interacción caída, posterior a tres intentos se da por finalizada
2023260906286410	Correo Electronico del peticionario errado
2023191006702773	Correo Electronico del peticionario errado
2023291106764515	Interacción caída, posterior a tres intentos se da por finalizada

Fuente: Propia OCI

Dada la anterior situación se evidencia que, pese a que el sistema falla o la interacción con el ciudadano es finalmente fallida, en esta oportunidad no se presenta acción de mejora o no conformidad al área sujeto del seguimiento, debido a las externalidades propias del recurso humano o del operador, toda vez que, si bien es cierto, el recurso tecnológico brinda la opción de salvaguardar la llamada con ciudadano o peticionario, y pese a los intentos fallido no se logra reestablecer la llamada o por generar error en los correos electrónicos suministrados por estos.

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

Ahora bien, en la tabla No.6 se detalla el total de las PQRS de la muestra atendidas a satisfacción:

Tabla No. 6

PQRS ALLEGADAS 2DO SEMESTRE 2023					
2023130905596274	2023071206775215	2023080803688817	2023080905308501	2023010702656407	2023040803549639
2023250703038747	2023280804693966	2023091006692086	2023250804555943	2023010702655933	2023010904917176
2023161106747517	2023020803438897	2023071006690741	2023150804041701	2023010702655364	2023220906084532
2023090803725594	2023241106743169	2023190905921600	2023281106762621	2023010702654755	2023061206773960
2023011106718472	2023240702982088	2023020803452665	2023091006690956	2023010702653812	2023130803953773
2023011206767620	2023240804495538	2023190905922582	2023250804528375	2023010702651183	2023020702662705
2023080905319566	2023120905536261	2023260804596214	2023071206775307	2023030702675738	2023020702661867
2023190702903103	2023140804005500	2023041106725194	2023031006650127	2023030702674160	2023020702660330
2023030803508327	2023120702825161	2023101106739177	2023140804024371	2023221206789266	2023010702659673
2023091106735741	2023241106759467	2023030803489700	2023290804707773	2023080803689322	2023010702658883
2023151206782962	2023091106735595	2023040803551252	2023041106725774	2023071206774679	2023010702658645
2023010904905937	2023290703246621	2023210702905056	2023080803674691	2023181106750677	2023010702658316
2023311006716860	2023040702701172	2023221206756959	2023110905475113	2023081106733661	2023010702657891
2023220804374158	2023040905074174	2023120905543246	2023150905710357	2023211206787946	2023010702657556
2023061006690377	2023160804130633	2023210906047052	2023091106736540	2023310703329006	2023010702657115
2023220804370264	2023031006713439	2023151206783109	2023071206729334	2023041106725850	2023010702656265
2023261206790465	2023240702986222	2023210702905249	2023030803488134	2023080905313396	2023010702655931
2023301006714069	2023030803498016	2023110803836148	2023141206781772	2023130905613944	2023010702655223
2023131206780968	2023220804385080	2023040702694790	2023110702813489	2023130702831275	2023010702654468
2023190702903153	2023281206792015	2023041106726894	2023250804536576	2023020702669458	2023010702653350
2023230804448988	2023281106763086	2023070702746815	2023260906307813	2023141206781153	2023010702650121
2023260703103011	2023180905887414	2023250906219552	2023111006694343	2023051106728045	2023030702674625
2023051006688876	2023031106723862	2023310703325002	2023270703156857	2023161206783937	2023020702673695
2023180702890906	2023120905521126	2023120702823451	2023310804861406	2023130905610390	2023260906286410
2023031006681046	2023041006687382	2023040702696849	2023201206787445	2023091106737419	2023080905301483
2023020702662799	2023020702662800	2023040905062921	2023290906480072	2023161106748433	2023041106725995
2023020702661728	2023020702661869	2023051206772870	2023091006691002	2023250906242078	2023151106745054
2023020702661077	2023020702661216	2023040702701110	2023121206778168	2023120905542859	2023240905617243
2023010702660212	2023020702660559	2023091106736010	2023041006687173	2023110905456042	2023041106727222
2023010702659255	2023010702659579	2023270906364528	2023311006716073	2023251006707471	2023170702876740
2023081106732050	2023071206774519	2023281006712544	2023061206773276	2023100702797571	2023040803563726
2023010803388939	2023140905668692	2023270703170549	2023240702993169	2023251006708295	2023131206780034
2023230804444710	2023240804480397	20231511067745095	2023290804739285	2023260703088622	2023250703054919
2023231006705258	2023130702653020	2023211206788049	2023270703142086	2023290804753382	2023090905351977
2023201106752113	2023010803356625	2023110803838445	2023111006694549	2023110803854507	2023041106725730
2023270906366013	2023020702662381	2023051206771965	2023151206783759	2023231106758132	2023050905110254
2023180905862321	2023020702661542	2023151206783165	2023281106763018	2023190905923516	2023050905134173
2023170804153051	2023020702660329	2023021106722184	2023290906470528	2023061006689970	2023310804848440
2023010702657698	2023010702659626	2023200905977038	2023071106728647	2023120905537333	2023081106733994
2023051106727952	2023010702658882	2023110905465638	2023120905540044	2023170804172291 y	2023210906020950
2023311006715592	2023010702658460	2023301106766833	2023020702662474	2023241006706921	2023201106752596
2023110803827191	2023010702658269	2023280703206142	2023020702661495	2023211206788595	2023191006702773
2023190804258468	2023010702657795	2023171106749561	2023020702660845	2023270703154726	2023041206770593
2023220906090319	2023010702657462	2023050905113734	2023010702659834	2023191206785761	2023260703103874
2023010904923865	2023010702657264	2023271006711131	2023010702658740	2023311006716127	2023061006689463
2023111206776928	2023010702656969	2023301006713528	2023130905556420	2023221106756293	2023120905525892
2023211206787867	2023010702656264	2023091106735823	2023091006691917	2023080803689958	2023140702841889
2023160804135943	2023010702655837	2023051206772664	2023051206772919	2023091106737040	2023180905885665
2023300703296383	2023010702655222	2023061006690320	20231106767663	2023011206767663	2023291106764351
2023180702890774	2023010702654274	2023170804201088	2023311006717510	2023260703090749	2023090803719351
2023040803541241	2023010702653257	2023140804003939	2023020702662054	2023130702835041	2023031106724106
2023161106748105	2023010702649796	2023020803411583	2023020702660702	2023311006716179	2023130905589200
2023171006698947	2023030702674624	2023141106742083	2023010702659954	2023221206789407	2023141206782574
2023310703352987	2023020702673648	2023051106727736	2023010702659023	2023121206778153	2023010904920619
2023071206775208	2023020803448101	2023250906217748	2023010702658739	2023041206771341	2023181206784089
2023181006701352	2023261206789908	2023170804176073	2023010702658364	2023020702662828	2023180702894253
2023200905970477	2023011206767970	2023060905159643	2023010702658031	2023020702662193	2023210906040836
2023210906004190	2023290804708608	2023031106723297	2023010702657639	2023020702661309	2023181006700987
2023191006701879	2023011206767926	2023291106764228	2023010702657363	2023020702660704	2023030803488765
2023210906036770	2023050905101259	2023150905682477	2023010702657213	2023010702659677	2023271006711595
2023091106736434	2023111006695131	2023291106765117	2023201106753345	2023051106727741	2023130905588817
2023170804197945	2023071206775592	2023070702749697	2023301106766999	2023081106733645	2023010803395726
2023291106764515	2023140905675140	2023110803809509	2023021106720507	2023051106728802	2023180702893395
2023050905101449	2023271106761108	2023150804043002	2023040905060406	2023041106725617	2023210702905517
2023310804862786	2023181206784784	2023051206772602	2023160804114159	2023161106747745	2023160804134579
2023120702820311	2023160804097601	2023151206783703	2023041106725710	2023140702836716	

Fuente: Propia OCI

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

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

En efecto, para atender la finalidad del derecho de petición como garantía constitucional, la cual permite a la ciudadanía acudir a las entidades de manera respetuosa y así obtener una respuesta pronta oportuna y completa sobre el particular, la Oficina de Control interno tuvo en cuenta el universo aportado por Servicio al Ciudadano, es decir, los 394 casos analizados, los cuales se verificaron las siguientes características sobre el tipo de PQRS así:

- Si las mismas se tipificaron atendiendo a la normatividad vigente.*
- Si se tuvo en cuenta fechas de entrada, fecha de salida para verificar la oportunidad y/o términos de la respuesta a las peticiones.*
- Si las mismas se respondieron de manera clara y de fondo bajo los criterios de claridad, precisión y congruencia. Con el fin que el ciudadano logre entender lo que en la respuesta se le está informando y pueda encontrar lo que busca o requiere con su solicitud.*

Así las cosas y una vez efectuado el análisis a las diferentes tipologías selectas por el operador, se identificaron los siguientes casos que ameritan la optimización en la gestión del operador en el momento que tipifique las diferentes modalidades de petición, toda vez que, es importante indicar que esto impacta los términos legales para dar respuesta a la misma:

Tabla No. 7 PQRS

Radicado	Tipificación de la PQRS	Tipificada adecuadamente	Tipificación Verificada	Observacion
2023030803508327	PETICIÓN	NO	INFORMACIÓN	La tipificación corresponde a "Información" ya que el peticionario únicamente esta solicitando los resultados de examen que si bien es por segunda vez se sigue catalogando como solicitud de información en cuanto a envío de resultados.
2023301006714069	QUEJA	NO	INFORMACIÓN	La tipificación corresponde a "Información" ya que el peticionario únicamente esta solicitando los resultados de la prueba Saber 11.
2023180702890906	PETICIÓN	NO	INFORMACIÓN	La tipificación corresponde a "Información" ya que el peticionario únicamente esta solicitando información acerca de un trámite que requiere para la homologación de sus resultados Saber 11 en España
2023190804258468	PETICIÓN	NO	INFORMACIÓN	La tipificación corresponde a "Información" ya que el peticionario únicamente esta solicitando los resultados de la prueba Saber 11.
2023010904923865	PETICIÓN	NO	INFORMACIÓN	La tipificación corresponde a "Información" ya que el peticionario únicamente esta solicitando el certificado de asistencia a la prueba TyT.
2023211206787867	PETICIÓN	NO	INFORMACIÓN	La tipificación corresponde a "Información" ya que el peticionario únicamente esta solicitando el paso a paso para volverse a inscribir a las pruebas Saber 11.
2023160804135943	PETICIÓN	NO	INFORMACIÓN	La tipificación corresponde a "Información" ya que el peticionario únicamente esta solicitando el paso a paso para volverse a inscribir a las pruebas Saber 11.
2023270703170549	ENTIDADES PÚBLICAS	NO	INFORMACIÓN	N/A
2023030803488134	INFORMACIÓN	NO	PETICIÓN	Esta tipificada como información publica, pero el usuario tiene una petición específica de cambio de ciudad para realizar la prueba.

Fuente: Propia OCI

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

La tabla indica que nueve de los radicados no fueron tipificados de manera adecuada, si bien es cierto, que a la fecha no se han presentado consecuencias legales para la Entidad y que se trata de derecho de petición a interés particular, también lo es, que la tipificación y/o modalidad de la petición incide en los términos de respuesta para el ciudadano; lo que puede generar potenciales riesgos para la Entidad por la no atención en oportunidad de lo requerido, y al considerar el peticionario que se está vulnerando un derecho fundamental acuda a la figura de la acción de tutela. Así las cosas, se sugiere al área implementar acciones de mejora y control para la tipificación de las PQRS de manera adecuada.

Con respecto a la oportunidad de la respuesta se tuvo en cuenta las fechas de entrada y fecha de salida de las peticiones relacionadas en las evidencias allegadas por los diferentes canales de comunicación, entre los cuales los siguientes casos presentan respuestas fuera del termino legal.

- **CANAL FORMULARIO WEB:**

- ↓ Radicado 2023020702661216: Según el caso reportado a través del canal de formulario web se ha identificado un hallazgo en cuanto a que la respuesta se presentó de manera extemporánea, siendo este un derecho de petición y su término se encuentra fundamentado Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 “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”, donde la solicitud se recibe desde el 26 de abril y es respondida el 7 de julio, es decir 32 días fuera del plazo legal.
- ↓ Radicado 2023170804201088: Según el caso reportado a través del canal de formulario web se ha identificado un hallazgo en cuanto a que la respuesta tardo más tiempo del legalmente como lo establece Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 “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”, a través del cual la solicitud se recibe desde el 17 de agosto y es respondida el 3 de octubre es decir 17 días fuera del plazo legal.

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

- ↓ Radicado 2023020803411583: Según el caso reportado a través del canal de formulario web, se ha identificado un hallazgo en cuanto a que la respuesta se presentó de manera extemporánea, siendo este un derecho de petición y su término se encuentra fundamentado Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 *“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”*, donde la solicitud se recibe desde el 1 de agosto y es respondida el 12 de octubre es decir, 35 días fuera del plazo legal.
- ↓ Radicado 2023291106765117: Según el caso reportado a través del canal de formulario web, se ha identificado un hallazgo en cuanto a que la respuesta tardo más tiempo del legalmente establecido, siendo este un derecho de petición y su término se encuentra fundamentado Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 *“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”* donde, la solicitud se recibe desde el 29 de noviembre y es respondida el 19 de diciembre es decir, 5 días fuera del plazo legal.
- **CANAL CORREO ELECTRÓNICO:**
- ↓ Radicado 2023131206780034: Según el caso reportado a través del canal de correo electrónico, se ha identificado un hallazgo por extemporaneidad, fundamentado en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 *“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”*, donde, la solicitud se recibe desde el 29 de noviembre y es respondida el 2 de diciembre es decir, 5 días fuera del plazo legal.
- ↓ Radicado 2023201106753345: Según el caso reportado a través del canal de correo electrónico, se ha identificado un hallazgo por extemporaneidad, fundamentado en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 *“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”*, donde, la solicitud se recibe desde el 20 de noviembre y posteriormente el 4 de diciembre solicitan ampliación de términos para brindar respuesta, sin embargo, es respondida hasta el 5 de febrero es decir, 27 días fuera del plazo legal.

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

↓ Radicado 2023160804134579: Según el caso reportado a través del canal de correo electrónico, se ha identificado un hallazgo por extemporaneidad, fundamentado en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 *“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”*, donde, la solicitud se recibe desde el 15 de agosto y es respondida el 25 de septiembre es decir, 11 días fuera del plazo legal.

- CANAL CORRESPONDENCIA:

↓ Radicado 2023260703103874: Según el caso reportado a través del canal de correspondencia, se ha identificado un hallazgo por extemporaneidad, fundamentado en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 *“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”*, donde, la solicitud se recibe desde el 26 de julio y es respondida el 10 de agosto es decir, 1 día fuera del plazo legal.

↓ Radicado 2023120905525892: Según el caso reportado a través del canal de correspondencia, se ha identificado un hallazgo por extemporaneidad, fundamentado en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 *“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”*, donde, la solicitud se recibe desde el 12 de septiembre y es respondida el 26 de septiembre, es decir, 1 día fuera del plazo legal.

En consecuencia, dada la extemporaneidad en los tiempos de respuestas a las peticiones, es necesario precisar que la Oficina de Control Interno, en su función orientada hacia la prevención, sugiere la organización de jornadas de sensibilización, con el propósito de fortalecer en los servidores públicos de la Entidad la importancia de responder oportunamente a las solicitudes allegadas, optimizando los tiempos de respuestas, en cuanto a la agilidad y prontitud en respuestas futuras para atender de manera eficiente las solicitudes de los ciudadanos y así evitar riesgos de acciones constitucionales por parte de estos.

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

Al respecto, de saber si las peticiones se respondieron de manera clara y de fondo se evidenció de acuerdo con el análisis dado a las respuestas, lo siguiente:

- ↓ En Radicado 2023020702661495, FORMULARIO WEB: se ha identificado un hallazgo en cuanto a la falta de coherencia en la respuesta. Esta carece de la información relevante solicitada por el peticionario, quien requería solución a fallas de su usuario impidiéndole su registro y posterior presentación a la prueba Saber Pro. El funcionario no proporcionó instrucciones detalladas ni restableció los datos personales del peticionario para activar su usuario posteriormente.
- ↓ En Radicado 2023260703103011, CANAL CHAT: Se ha identificado un hallazgo en cuanto a la falta de coherencia en la respuesta. Esta carece de la información relevante solicitada por el peticionario, quien requería orientación sobre cómo acceder a los resultados de la prueba Saber 11. El funcionario no proporcionó instrucciones detalladas ni solicitó los datos personales del peticionario para enviar la información posteriormente.

Con lo anterior se sugiere al proceso establecer acciones de mejora para responder con claridad, amabilidad y coherencia en respuestas futuras para atender adecuadamente las solicitudes allegadas por lo peticionarios y evitar reprocesos en que se deba duplicar el caso o se presenten las mismas peticiones por no entregar la respuesta de fondo. Ello como lo establece además el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG Dimensión 3: *Gestión con Valores para Resultados numeral 3.3. Relación Estado Ciudadano el cual indica el lenguaje que se debe utilizar debe ser claro volcado a promover que el lenguaje, estructura y diseño de las comunicaciones institucionales sean tan claros que el público al que están destinadas puede encontrar fácilmente lo que necesita. (...)* La incorporación del lenguaje claro debe posibilitar la construcción de contenido público (normatividad, respuestas a peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), formularios, intervenciones institucionales, espacios de diálogo, páginas web, entre otros) más sencillo, que facilite el ejercicio de derechos y cumplimiento de deberes ciudadanos y favorezca el aumento de la eficiencia administrativa.

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

Finalmente, en el marco del relacionamiento con la ciudadanía, nuevamente se trae a colación lo señalado en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG Dimensión 3: Gestión con Valores para Resultados numeral 3.3. Relación Estado Ciudadano y 3.3.1 Política de servicio al ciudadano: *“La política de servicio al ciudadano tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado. Esto es así por cuanto, uno de los fines esenciales del Estado es servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la política de servicio al ciudadano trasciende la atención oportuna y con calidad de requerimientos ciudadanos, a la garantía de derechos y deberes, a través de escenarios de relacionamiento dialogantes, incluyentes y que construyan confianza. Su cabal cumplimiento implica que las entidades orienten su gestión a la generación de valor público y de un Estado abierto que 12 A través de la carta de trato digno, las entidades deberán informar de forma proactiva a través de campañas innovadoras los derechos que tienen los ciudadanos ante las entidades de la Administración Pública (derecho fundamental de petición, eliminación de barreras físicas, verbales, y actitudinales, servicio con enfoque diferencial, atención preferencial y prioritaria, gratuidad en el acceso a información pública, derecho a la participación en la gestión, entre otras) y a su vez, los derechos específicos que las entidades garantizan a través de su oferta misionales. Manual Operativo MIPG 57 diseña e implementa soluciones a la medida de las necesidades, preferencias y expectativas de la ciudadanía para la garantía de los derechos y el cumplimiento de obligaciones”.*

La anterior cita obedece a las falencias encontradas en la información y calidez para la atención con el ciudadano o peticionario, de acuerdo con lo observado en los siguientes radicados relacionados a continuación:

- ↓ Según el caso presentado por el canal de atención telefónica con el número de radicado 2023010904905937, se identifica una oportunidad de mejora en cuanto al tipo de comunicación. Toda vez que, no se evidencia calidez y amabilidad en la llamada debido a que el funcionario indica que *“... aún no es posible dar respuesta ya que el plazo no se ha vencido faltando dos días para su vencimiento, debe esperar a que el tiempo de espera culmine para posterior a ello y antes de llamar a la línea primero valide mediante la página descargando los resultados permitiendo validar si la actualización de su nombre fue exitosa de lo contrario si podría volverse a comunicar a la línea”*

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

- ↓ Según el caso presentado por el canal de atención telefónica con el número de radicado 2023071106729334, se identifica una No conformidad en cuanto a la agilidad y prontitud de respuesta para el peticionario. Toda vez que al recibir la llamada telefónica el 7 de noviembre de 2023, se evidencia que el operador telefónico se tarda en atender la llamada 6.75 minutos desde que la operadora computarizada realiza el saludo y la orientación básica para capturar el número de identificación del usuario. Ello vulnerando lo establecido en el procedimiento Gestión de PQRS – Atención a Grupos de Interés, Código: AGI-PR001, Versión 001 con fecha del 2021-08-09. Mediante el cual indica el tiempo de respuesta del Canal Telefónico que no debe ser más de 20 segundos, igualmente según lo establecido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones el tiempo no debe ser mayor a 20 segundos.
- ↓ Según el caso presentado por el canal de atención telefónica con el número de radicado 2023091106736434, se identifica una No Conformidad en cuanto a la agilidad y prontitud de respuesta para el peticionario. De acuerdo con lo evidenciado en la llamada, el usuario que realizó la llamada no tuvo respuesta alguna a la consulta realizada, así mismo, Atención al ciudadano dio respuesta a la llamada a los 14:48 minutos de estar esperando en la línea para poder ser atendido por atención al ciudadano, finalmente, se deja esperando al usuario y posteriormente se corta la llamada y no se da ninguna solución. Ello vulnerando lo establecido en el procedimiento Gestión de PQRS – Atención a Grupos de Interés, Código: AGI-PR001, Versión 001 con fecha del 2021-08-09. Mediante el cual indica el tiempo de respuesta del Canal Telefónico.

Con ello se recomienda contar con más agilidad en la captación de la llamada mejorando el tiempo de espera y respuesta, así como contar con empatía y amabilidad al atender las solicitudes de los peticionarios.

NO CONFORMIDADES

NC 1: Oportunidad de Respuestas a las diferentes modalidades de Petición: Atendiendo a lo expuesto anteriormente se presentan una NC en cuanto a las respuestas de peticiones que se surten de manera extemporánea. Vulnerando esto lo descrito en el Artículo 14 Ley 1437 de 2011, por la cual “se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” y Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento

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

Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Siendo como potenciales causas la falta de jornadas de sensibilización y capacitaciones a los operadores dispuestos para la atención de las peticiones desde los diferentes canales de atención y comunicación con que cuenta la entidad. Lo que puede generar además riesgos de activar el aparato judicial por parte del peticionario que se considere vulnerado por el derecho fundamental a la petición, y riesgos para la Entidad como son sanciones y/o acciones disciplinarias que pueda imponer por la falta de las respuestas en el término legal el Órgano Judicial.

NC 2: Oportunidad en el tiempo de llamada del Canal Telefónico: Atendiendo a lo expuesto anteriormente se presentan una NC en cuanto al tiempo de espera del operador con el ciudadano en el canal telefónico para dar una solución, lo que en unos escenarios puede generar que la llamada sea fallida, se corte o pierda la comunicación y no sea posible establecerla nuevamente y queda inconclusa. Lo anterior, no está alineado a lo establecido en el procedimiento Gestión de PQRS – Atención a Grupos de Interés, Código: AGI-PR001, Versión 001 con fecha del 2021-08-09. Mediante el cual indica que El 90% de las llamadas de personas naturales debe contestarse antes de 20 segundos, con respecto al Canal Telefónico. Se allega la imagen No. 1 como evidencia de este.

Grafica No. 1

4.10.2. Canal telefónico		
Actividad	Responsable	Tiempo estimado
Atender Instituciones educativas	Unidad de Atención al Ciudadano	ANS: El 95% de las llamadas para instituciones educativas debe responderse antes de 10 segundos.
Atender personas naturales	Unidad de Atención al Ciudadano	ANS: El 90% de las llamadas de personas naturales debe contestarse antes de 20 segundos.
Gestionar las llamadas de salida (Outbound): Contactar segmentos específicos de los grupos de Interés del Icfes para brindar información específica de algún proceso.	Unidad de Atención al Ciudadano	De acuerdo con el proceso.

Fuente: Procedimiento Gestión PQRS_AGI

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

OPORTUNIDADES DE MEJORA

OM 1: Tipificación de las modalidades de petición: Es importante recomendar al área implementar mecanismo de control, a fin de efectuar la tipificación adecuada en el momento de recibir la petición por el ciudadano cualquiera que sea la modalidad de esta, teniendo en cuenta que las diferentes modalidades de atención cuentan con términos legales diferentes.

OM 2: Claridad de la respuesta: Es importante sugerir al proceso establecer acciones de mejora para responder bajo los criterios de claridad, precisión, congruencia, calidez y amabilidad, en aras que el ciudadano logre entender lo que en la respuesta se le está informando y pueda encontrar lo que busca o requiere con su solicitud para futuras respuestas, y así atender adecuadamente las solicitudes allegadas por los peticionarios y evitar reprocesos en que se deba duplicar el caso o se presente las mismas peticiones por no entregar la respuesta de fondo o la que se solicita finalmente.

EQUIPO AUDITOR

Auditor Líder:	Yenny Johana Melo Zapata	Cargo:	Contratista
Auditores:	María del Pilar González Henao	Cargo:	Contratista
Auditores:	Jhon Alexander Pineda Castro	Cargo:	Contratista
Auditores:	Khristian Sánchez Sarmiento	Cargo:	Contratista