

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

Radicado: **2026-130-0001999-3.**

Informe:	Informe de Seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Segundo Semestre de 2025.
Fecha de emisión de informe:	Junio de 2025
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 2025.
Alcance del informe:	Se realizó revisión de la información de atención a las PQRS correspondiente al segundo semestre del 2025. 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 “<i>OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS</i>” 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>” 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>”

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

Radicado: **2026-130-0001999-3.**

	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 limitación para el desarrollo oportuno de las actividades de seguimiento y evaluación, en la Oficina de Control Interno se evidenció la vacancia de la jefatura y de personal suficiente durante el periodo evaluado. Esta situación no solo generó retrasos en la elaboración y presentación oportuna de los informes, sino que también limitó la capacidad institucional para evaluar, identificar y corregir de manera temprana posibles áreas de mejora, debilidades de control y riesgos dentro del Instituto.

RESULTADOS

En el periodo comprendido entre julio a diciembre de 2025 se obtuvieron **119.024** 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 **100.917** en el semestre en mención:

Interacciones entrantes segundo semestre 2025								
Mes	Línea telefónica	Llamada virtual	Formulario web	Correo electrónico	Correspondencia	Ventanilla	Teams	TOTAL
Julio	64.912	25	16.870	5.124	14	1.189	1.726	89.860
Agosto	47.680	11	12.478	4.505	29	1.094	1.245	67.042

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

Radicado: **2026-130-0001999-3.**

Septiembre	20.858	13	6.576	2.746	11	549	1.679	32.432	
Octubre	31.706	4	5.674	6.613	33	500	1.410	45.940	
Noviembre	24.383	10	6.352	2.683	27	557	1.270	35.282	
Diciembre	30.402	14	7.533	2.797	38	672	1.059	42.515	
Total	219.941	77	55.483	24.468	152	4.561	8.389	313.071	

Tabla 1. Interacciones entrantes segundo semestre de 2025 – Fuente: Reporte Unidad de Atención al Ciudadano

Detalle datos línea telefónica			
Mes	Entrantes	Atendidas por un asesor	Interacciones abandonadas o atendidas por el IVR
Julio	64.912	30.902	34.010
Agosto	47.680	19.928	27.752
Septiembre	20.858	16.351	4.507
Octubre	31.706	17.880	13.826
Noviembre	24.383	15.892	8.491
Diciembre	30.402	18.071	12.331
Total	219.941	119.024	100.917

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

- En reporte enviado con la información correspondiente al segundo trimestre (julio-agosto-septiembre) y segundo trimestre (octubre-noviembre-diciembre) del 2025 se observan las siguientes cifras:

INFORME PRIMER TRIMESTRE				INFORME SEGUNDO TRIMESTRE			
Julio	agosto	septiembre	TOTAL	octubre	noviembre	diciembre	TOTAL
64.912	47.680	20.858	133.450	31.706	24.383	30.402	86.491

CANALES DE ATENCIÓN PRIMER TRIMESTRE

Línea Telefónica	Correspondencia	Ventanilla	Formulario web	chat	Llamada virtual	Correo electrónico	Teams
133.450	54	2.832	35.924	0	49	12.375	4.650

CANALES DE ATENCIÓN SEGUNDO TRIMESTRE

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

Radicado: **2026-130-0001999-3.**

Línea Telefónica	Correspondencia	Ventanilla	Formulario web	chat	Llamada virtual	Correo electrónico	Teams
86.491	98	1.729	19.559	0	28	12.093	3.739

- Falta de análisis del porcentaje de abandono

	Línea Telefónica	Llamada Virtual	Chat	Formulario web	Correo Electrónico	Correspondencia	Ventanilla	Teams		
	219.941	77		55.483	24.468	152	4.561	8.389	313.071	
abandonadas	100.917								45,9%	
	119.024	77		55.483	24.648	152	4.561	8.389	212.334	54,1%

Respecto a las interacciones registradas en la línea telefónica durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2025, se evidenció un total de 219.941 llamadas entrantes, de las cuales 119.024 fueron atendidas efectivamente por los asesores y 100.917 correspondieron a interacciones abandonadas o no atendidas por el IVR.

En consecuencia, el porcentaje de abandono en la línea telefónica fue del 45,9%, mientras que el porcentaje de atención efectiva alcanzó el 54,1%.

Lo anterior evidencia que cerca de la mitad de las interacciones telefónicas no culminaron en una atención efectiva, situación que puede impactar negativamente la oportunidad en la atención al ciudadano, la satisfacción del usuario y la capacidad institucional de respuesta frente a las solicitudes recibidas.

El porcentaje de abandono, correspondiente al 45,9% de las interacciones totales en el segundo semestre de 2025, no ha sido incluido ni analizado en el informe. La ausencia de este indicador limita la evaluación del desempeño del servicio y dificulta la identificación de áreas de mejora.

Se recomienda incorporar este indicador junto con un análisis de sus posibles causas y, en lo posible, proponer estrategias o acciones para la reducción del abandono en próximos periodos.

Con corte al 31 de diciembre de 2025, se evidenció un total de 9.226 PQRS sin respuesta o atendidas de manera extemporánea. El canal con mayor número de solicitudes pendientes correspondió al formulario web, con 7.475 casos, seguido del correo electrónico con 1.714 registros y la correspondencia con 37 casos.

CANAL	SIN RESPUESTA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2025
CORREO ELECTRÓNICO	1.714
CORRESPONDENCIA	37
FORMULARIO WEB	7.475

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

Radicado: **2026-130-0001999-3.**

TOTAL	9.226
--------------	--------------

Lo anterior evidencia una acumulación significativa de PQRS pendientes de gestión, principalmente en los canales virtuales, situación que puede impactar la oportunidad en la atención al ciudadano, el cumplimiento de los términos legales de respuesta y los niveles de satisfacción de los usuarios frente al servicio prestado por la entidad.

Durante el primer semestre de 2025 se registraron 460.593 interacciones entrantes, mientras que en el segundo semestre de 2025 se reportaron 313.071 interacciones, evidenciándose una disminución de 147.522 interacciones, equivalente a una reducción aproximada del 32%.

Al comparar los canales de atención entre ambos periodos, se observa lo siguiente:

- La línea telefónica pasó de 319.342 interacciones en el primer semestre a 219.941 en el segundo semestre, presentando una disminución de 99.401 interacciones.
- El canal de chat virtual, reportado únicamente en el primer semestre con 17.512 interacciones, no registra información en el segundo semestre.
- Las llamadas virtuales disminuyeron de 155 a 77 interacciones.
- El formulario web pasó de 76.461 a 55.483 interacciones, reflejando una disminución de 20.978 registros.
- El canal de correo electrónico presentó una reducción de 32.173 a 24.468 interacciones, equivalente a 7.705 menos.
- La ventanilla disminuyó de 9.074 a 4.561 interacciones.
- Por el contrario, el canal Teams aumentó de 5.783 a 8.389 interacciones, evidenciando un incremento de 2.606.
- Finalmente, la correspondencia aumentó de 93 a 152 registros durante el segundo semestre.

En términos generales, la disminución más significativa se presentó en la línea telefónica, que continúa siendo el canal con mayor volumen de atención en ambos semestres. No obstante, se evidencia un incremento en el uso de canales virtuales como Teams, así como en la gestión de correspondencia, lo que podría asociarse a cambios en las dinámicas de atención y comunicación institucional.

A continuación, se detalla una muestra seleccionada aleatoriamente de las interacciones gestionadas a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el ICFES: Línea telefónica, Chat virtual,

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

Radicado: **2026-130-0001999-3.**

Llamadas virtuales, Formulario web, Correo electrónico, Teams, con el fin de verificar el cumplimiento de los términos de respuesta, la trazabilidad de la atención, la existencia de evidencias de entrega y la calidad de las respuestas emitidas a los ciudadanos.

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

Radicado: 2026-130-0001999-3.

NÚMERO DE RADICADO	SOLICITANTE	DETALLE DE LA PQRSO	CANAL DE ORIGEN	FECHA DE ENTRADA O REGISTRO	TIPO DE SOLICITUD	FECHA DE RESPUESTA	NÚMERO DE RADICADO DE RESPUESTA
2025031207741315	JAVIER EDUARDO CARRANZA BUSTOS	CONSULTA DE RESULTADOS	LÍNEA DE ATENCIÓN	30/12/25	INFORMACIÓN	30/12/25	NO APLICA
2025031207741334	SAMARA DAYANA GARZÓN RODRIGUEZ	CERTIFICACIÓN DE ASISTENCIA	LÍNEA DE ATENCIÓN	30/12/25	PETICIÓN	30/12/25	NO APLICA
2025241107710876	STEFANIA AGUDELO QUINCHANEQUE	INCONVENIENTE PROCESO DE REGISTRO Y/O RECAUDO - NO REGISTRA EL PAGO DE REFERENCIA EN BANCO	LÍNEA DE ATENCIÓN	24/11/25	QUEJA	24/11/25	NO APLICA
2025101107698430	ALEJANDRO ADOLFO LIZARAZO AREVALO	CONSULTA DE RESULTADOS	LÍNEA DE ATENCIÓN	10/11/25	INFORMACIÓN	10/11/25	NO APLICA
2025081007667246	KARLA VALERIA NIÑO RODRIGUEZ	FECHAS Y TARIFAS	LÍNEA DE ATENCIÓN	8/10/25	INFORMACIÓN	8/10/25	NO APLICA
2025200907654345	EDGAR EDILSON ESTEBAN ARCHILA	CORRECCIÓN EN NÚMERO DE DOCUMENTO	LÍNEA DE ATENCIÓN	22/09/25	PETICIÓN	22/09/25	NO APLICA
2025210807620729	JORGE ARMANDO GONZALEZ LADINO	CAMBIO DE CORREO ELECTRÓNICO	LÍNEA DE ATENCIÓN	21/08/25	PETICIÓN	21/08/25	NO APLICA
2025120807610395	ELIVIANA MARIN GONZALEZ	CONFIRMACIÓN DE REGISTRO	LÍNEA DE ATENCIÓN	12/08/25	INFORMACIÓN	12/08/25	NO APLICA
2025010707535642	FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL AREA ANDINO	ERROR AL DILIGENCIAR EL FORMULARIO DE REGISTRO	LÍNEA DE ATENCIÓN	1/07/25	QUEJA	1/07/25	NO APLICA
2025240707576716	PAOLA TATIANA OROZCO HERNANDEZ	INCONVENIENTES EN CONSULTA O DESCARGA DE RESULTADOS	LÍNEA DE ATENCIÓN	24/07/25	RECLAMO	24/07/25	NO APLICA
2025010707536162	CECILIA GÓMEZ ROJAS	CONSULTA DE RESULTADOS	LLAMADA VIRTUAL	1/07/25	INFORMACIÓN	1/07/25	NO APLICA
2025010707536202	CLAUDIA CASTILLO ROJAS	ACTUALIZACIONES DE DATOS (NOMBRES, CORREO, DOCUMENTO)	LLAMADA VIRTUAL	1/07/25	PETICIÓN	1/07/25	NO APLICA
2025050807598568	MARIA ELENA ALZATE CASTAÑO	CONSULTA DE CITACIÓN	LLAMADA VIRTUAL	5/08/25	INFORMACIÓN	5/08/25	NO APLICA
2025190907653598	YANY PAOLA RUBIO MURCIA	AÚN NO LLEGA AL CORREO EL INSTRUCTIVO DE PAGO	LLAMADA VIRTUAL	19/09/25	QUEJA	19/09/25	NO APLICA
2025091007668030	ROSELBY CHICA QUINTERO	CONSULTA DE RESULTADOS	LLAMADA VIRTUAL	9/10/25	INFORMACIÓN	9/10/25	NO APLICA
2025241007684766	CAMILO ANDRES GUASCA BULLA	INCONVENIENTES EN CONSULTA O DESCARGA DE RESULTADOS	LLAMADA VIRTUAL	24/10/25	QUEJA	24/10/25	NO APLICA
2025141107703766	YERLI PAOLA TOLOZA LIZCANO	CORRECCIÓN EN NÚMERO DE DOCUMENTO	LLAMADA VIRTUAL	14/11/25	PETICIÓN	14/11/25	NO APLICA
2025121207729816	YELIA DARIANA POLO HOYOS	AÚN NO LLEGA AL CORREO EL INSTRUCTIVO DE PAGO	LLAMADA VIRTUAL	12/12/25	RECLAMO	12/12/25	NO APLICA
2025231207739596	STEFANIA SUAREZ OBANDO	INCONVENIENTE PROCESO DE REGISTRO Y/O RECAUDO - DESCARGA DEL RECIBO DE PAGO	LLAMADA VIRTUAL	23/12/25	QUEJA	23/12/25	NO APLICA
2025291207740650	LEYDI BANNEZA TROCHEZ CONDE	CONSULTA DE RESULTADOS	LLAMADA VIRTUAL	29/12/25	INFORMACIÓN	29/12/25	NO APLICA
2025010707536635	MANUELA ALEJANDRA ZAPATA GONZALEZ	ANULAR PREINSCRIPCIÓN	FORMULARIO WEB	1/07/25	PETICIÓN	7/07/25	NO APLICA
2025030707540684	JHON JAIRO DE LA ASUNCION GONZALEZ	INSTRUCTIVO PARA LA INSCRIPCIÓN	FORMULARIO WEB	3/07/25	INFORMACIÓN	5/07/25	NO APLICA
2025190807616628	ERIKA MERCEDES CORREDOR GAVIRIA	NO HA RECIBIDO CORREO CON USUARIO Y CONTRASEÑA	FORMULARIO WEB	18/08/25	RECLAMO	21/08/25	NO APLICA
2025160907648608	ANA MARIA HERNANDEZ CRUZ	CERTIFICACIÓN PARA LEGALIZACIÓN EN LÍNEA	FORMULARIO WEB	16/09/25	PETICIÓN	10/11/25	NO APLICA
2025180907651693	GERALDIN QUIROZ BARRIOS	CONSULTA DE RESULTADOS	FORMULARIO WEB	18/09/25	INFORMACIÓN	23/09/25	NO APLICA
2025-110-0000167-4	ESTEFANO VILLAFANE OCAMPO	VERIFICACIÓN DE RESULTADOS	FORMULARIO WEB	15/10/25	PETICIÓN	21/10/25	NO APLICA
2025-110-0000739-4	CARLOS ALFREDO FELIZOLA HERNANDEZ	CONSULTA DE RESULTADOS	FORMULARIO WEB	20/10/25	INFORMACIÓN	23/10/25	NO APLICA
2025-110-0009655-4	ANTONIO NARINO	CONSULTA DE RESULTADOS	FORMULARIO WEB	7/11/25	INFORMACIÓN	1/12/25	NO APLICA
2025-110-0030045-4	HERNEY PARDO VELASCO	INCONVENIENTE PROCESO DE REGISTRO Y/O RECAUDO - NO REGISTRA EL PAGO PSE	FORMULARIO WEB	18/12/25	RECLAMO	29/12/25	NO APLICA
2025-110-0031603-4	AYDA ZULIA IBARGUEN MENA	CAMBIO DE CORREO ELECTRÓNICO	FORMULARIO WEB	20/12/25	PETICIÓN	25/02/26	NO APLICA
2025-110-0031603-4	AYDA ZULIA IBARGUEN MENA	CAMBIO DE CORREO ELECTRÓNICO	FORMULARIO WEB	20/12/25	PETICIÓN	25/02/26	NO APLICA
2025020707538263	LEONARDO GUZMÁN DELGADO	CONSULTA DE RESULTADOS	CORREO ELECTRÓNICO	2/07/25	PETICIÓN	21/07/25	NO APLICA
2025020707538055	WENDY PAOLA ESQUEA FONTALVO	CONSULTA DE NÚMERO DE REGISTRO	CORREO ELECTRÓNICO	2/07/25	INFORMACIÓN	19/08/25	NO APLICA
2025240707575206	LAURA COLLAZOS	CONSULTA DE RESULTADOS	CORREO ELECTRÓNICO	23/07/25	INFORMACIÓN	8/08/25	NO APLICA
2025130807610876	JHON MARTINEZ	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	CORREO ELECTRÓNICO	13/08/25	TRASLADO POR C	21/08/25	NO APLICA
2025130807610912	MARIA ESPERANZA REYES ROJAS	CAMBIO DE CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO	13/08/25	PETICIÓN	22/08/25	NO APLICA
2025190807618229	MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	INCONVENIENTES EN CONSULTA O DESCARGA DE RESULTADOS	CORREO ELECTRÓNICO	19/08/25	RECLAMO	25/09/25	NO APLICA
2025040907638473	DANIELA PEREZ	CERTIFICACIÓN PARA LEGALIZACIÓN EN LÍNEA	CORREO ELECTRÓNICO	4/09/25	PETICIÓN	10/11/25	NO APLICA
2025301007689642	MIREYA GÓMEZ GALLO	INCONVENIENTES CONSULTA O DESCARGA DE CITACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	30/10/25	PETICIÓN	5/11/25	NO APLICA
2025061107695219	SHARON NICOL BARBOSA RAMIREZ	USUARIO EN ESTADO DIFERENTE A PENDIENTE O ACTIVO	CORREO ELECTRÓNICO	6/11/25	RECLAMO	10/11/25	NO APLICA
2025311207741786	JUAN DAVID GARCIA MORALES	CONSULTA DE RESULTADOS	CORREO ELECTRÓNICO	31/12/25	INFORMACIÓN	14/02/26	NO APLICA
2025040707543951	LAURA TATIANA QUINTERO ACOSTA	CAMBIO LEGAL EN NOMBRES Y/O APELLIDOS	CORRESPONDENCIA	4/07/25	PETICIÓN	20/10/25	NO APLICA
2025080707547748	KIARA SALAZAR MEJIA	CONSULTA DE RESULTADOS	CORRESPONDENCIA	8/07/25	INFORMACIÓN	15/07/25	NO APLICA
2025150807615945	LEIDY JOHANA MALDONADO QUINTERO	INCONVENIENTES EN EL SITIO DE APLICACIÓN DE EXAMEN	CORRESPONDENCIA	15/08/25	QUEJA	25/08/25	NO APLICA
2025190807617081	MARIA DE LOS ANGELES HERRERA PELAEZ	RECONOCIMIENTO DE EXÁMENES PRESENTADOS EN EL EXTERIOR	CORRESPONDENCIA	19/08/25	PETICIÓN	8/09/25	NO APLICA
2025040907638489	ALEXIS ALBERTO PATIÑO CORREDOR	INFORMACIÓN POR PÉRDIDA DE DOCUMENTO	CORRESPONDENCIA	4/09/25	INFORMACIÓN	15/09/25	NO APLICA
2025050907639168	LINA CONSTANZA RAMIREZ MARTINEZ	REGISTRO EXTEMPORÁNEO	CORRESPONDENCIA	5/09/25	PETICIÓN	8/09/25	NO APLICA
2025-110-0007057-4	ASAAVEDRAMUEBLES@HOTMAIL.COM	JUSTIFICACIÓN DE INASISTENCIA - VÁLIDO CON SOPORTE	CORRESPONDENCIA	31/10/25	PETICIÓN	8/11/25	NO APLICA
2025-110-0007015-4	MILAJAM2005@GMAIL.COM	CONSULTA DE RESULTADOS	CORRESPONDENCIA	31/10/25	INFORMACIÓN	4/03/26	NO APLICA
2025-110-0021854-4	SIN DATOS	RECONOCIMIENTO DE EXÁMENES PRESENTADOS EN EL EXTERIOR	CORRESPONDENCIA	28/11/25	PETICIÓN	26/03/26	NO APLICA
2026-110-0062917-4	DANIEL VALENCIA BACCA	CONFIRMACIÓN DE RECEPCIÓN DE MENSAJE	CORRESPONDENCIA	1/12/25	INFORMACIÓN	1/12/25	NO APLICA
2025010707535847	LADY MARITZA VELASQUEZ SANCHEZ	CONSULTA DE RESULTADOS	VENTANILLA	1/07/25	INFORMACIÓN	1/07/25	NO APLICA
2025010707535858	CARLOS ANDRÉS AVILA ANGULO	INCONVENIENTES EN CONSULTA O DESCARGA DE RESULTADOS	VENTANILLA	1/07/25	RECLAMO	1/07/25	NO APLICA
2025080807603497	MONICA LOZANO CASTILLO	INCONVENIENTE PROCESO DE REGISTRO Y/O RECAUDO - NO REGISTRA EL PAGO DE REFERENCIA EN BANCO	VENTANILLA	8/08/25	QUEJA	8/08/25	NO APLICA
2025080807603503	NICOLAS CRISTIANCHO PLAZAS	CORRECCIÓN EN TIPO DE DOCUMENTO	VENTANILLA	8/08/25	PETICIÓN	8/08/25	NO APLICA
2025300907663008	FLOR ÁNGELA TIQUE ORTIZ	RESULTADOS NO PUBLICADOS - APARECE COMO AUSENTE	VENTANILLA	30/09/25	PETICIÓN	30/09/25	NO APLICA
2025011007663246	ALVARO PINEDA PINEDA	CONSULTA DE RESULTADOS	VENTANILLA	1/10/25	INFORMACIÓN	1/10/25	NO APLICA
2025311007690955	FLOR ANGELA PULIDO RINCÓN	CONSULTA DE RESULTADOS	VENTANILLA	31/10/25	INFORMACIÓN	31/10/25	NO APLICA
2025041107692074	HERNANDO ISAIAS LOPEZ CRUZ	CAMBIO DE EXAMEN	VENTANILLA	4/11/25	PETICIÓN	4/11/25	NO APLICA
2025281107717246	IVAN DARIO BLANCO ALCAZAR	CONSULTA DE RESULTADOS	VENTANILLA	28/11/25	INFORMACIÓN	28/11/25	NO APLICA
2025011207717553	MAURICIO BEJARANO ORTIZ	CONSULTA DE RESULTADOS	VENTANILLA	1/12/25	PETICIÓN	1/12/25	NO APLICA
2025080707549278	MARIA CAMILA AHUMADA MORALES	CONSULTA DE RESULTADOS	TEAMS	8/07/25	PETICIÓN	8/07/25	NO APLICA
2025090707549768	ANA MILENA GONZALEZ CRUZ	CONSULTA DE RESULTADOS	TEAMS	9/07/25	PETICIÓN	9/07/25	NO APLICA
2025250807626319	KAREN DANIELA MUÑOZ VALERO	CONSULTA DE RESULTADOS	TEAMS	25/08/25	INFORMACIÓN	25/08/25	NO APLICA
2025260807627216	STEVEN ANDRÉS MILLÁN PRECIADO	CERTIFICACIÓN DE ASISTENCIA	TEAMS	26/08/25	INFORMACIÓN	26/08/25	NO APLICA
2025030907637493	KAREN LORENA MEDINA MARTINEZ	CONSULTA DE RESULTADOS	TEAMS	3/09/25	PETICIÓN	3/09/25	NO APLICA
2025040907638132	LINA VANESSA VASQUEZ MONTAÑEZ	CONSULTA DE RESULTADOS	TEAMS	4/09/25	PETICIÓN	4/09/25	NO APLICA
2025201007680563	FABIAN BADILLO FIGUEROA	CONSULTA DE RESULTADOS	TEAMS	20/10/25	PETICIÓN	20/10/25	NO APLICA
2025281107717099	MARIA ALEJANDRA GUTIERREZ RAVELO	INSTRUCTIVO PARA LA INSCRIPCIÓN	TEAMS	28/11/25	INFORMACIÓN	28/11/25	NO APLICA
2025011207717855	BRAYAN CAMILO TORRES VILLAMARIN	CAMBIO DE CORREO ELECTRÓNICO	TEAMS	1/12/25	PETICIÓN	1/12/25	NO APLICA
2025301207741536	JUAN DAVID ORTEGA RAMOS	INSTRUCTIVO PARA LA INSCRIPCIÓN	TEAMS	30/12/25	INFORMACIÓN	30/12/25	NO APLICA

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

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

Radicado: **2026-130-0001999-3.**

La verificación se realizó sobre los registros disponibles en el aplicativo SharePoint, a través del enlace suministrado por la Unidad de Atención al Ciudadano, tomando una muestra aleatoria representativa de cada canal de atención para evaluar la gestión efectuada durante el periodo objeto de seguimiento.

Como resultado de la verificación efectuada, se observó que la información disponible en algunos registros no permitió validar integralmente el cumplimiento de los términos legales de respuesta, la existencia de evidencia suficiente de entrega al ciudadano ni la calidad y suficiencia de las respuestas emitidas, toda vez que los soportes consultados contenían principalmente anotaciones relacionadas con envíos masivos y registros de gestión, sin incorporar en todos los casos la trazabilidad completa del proceso de atención.

En consecuencia, la evidencia disponible limita la verificación de la oportunidad, efectividad y calidad de la gestión realizada sobre las PQRSD, así como la comprobación del cumplimiento de los requisitos normativos asociados a la atención de las solicitudes ciudadanas.

NO CONFORMIDADES

NC 1. Se evidenció un porcentaje de abandono del 45,9% en la línea telefónica, correspondiente a 100.917 interacciones abandonadas frente a un total de 219.941 llamadas entrantes, situación que afecta la oportunidad y efectividad en la atención al ciudadano.

NC 2. Se evidenció la existencia de PQRSD sin respuesta o atendidas por fuera de los términos legales establecidos, lo cual constituye un incumplimiento de las disposiciones normativas aplicables al derecho de petición y a la atención de la ciudadanía.

NC 3. Al 31 de diciembre de 2025 se encontraban pendientes de respuesta o atendidas de manera extemporánea 9.226 PQRSD, evidenciando debilidades en los controles establecidos para garantizar el cumplimiento de los términos legales de atención.

NC 4. Se evidenció que, en la muestra revisada, algunas respuestas fueron gestionadas mediante correos masivos; sin embargo, no se contó con soportes suficientes que permitieran verificar la entrega efectiva al ciudadano ni evaluar la calidad, suficiencia y pertinencia de la información suministrada, limitando la trazabilidad y validación integral de la atención brindada.

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

Radicado: 2026-130-0001999-3.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

OM 1. Implementar controles automáticos y alertas tempranas que permitan identificar oportunamente las PQRSD próximas a vencer y aquellas que superen los términos legales de respuesta.

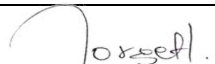
OM 2. Fortalecer la capacidad operativa de los canales de atención, especialmente la línea telefónica, con el fin de reducir el porcentaje de abandono y mejorar los niveles de servicio al ciudadano.

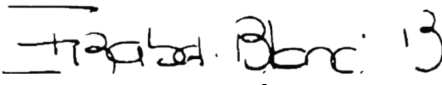
OM 3. Establecer lineamientos para garantizar que todas las respuestas cuenten con evidencia de envío y entrega, asegurando la trazabilidad completa de la atención brindada.

OM 4. Incorporar mecanismos de control de calidad que permitan verificar que las respuestas sean claras, completas, congruentes y atiendan de fondo los requerimientos formulados por los ciudadanos.

OM 5. Fortalecer la gestión documental y el registro de evidencias en SharePoint, garantizando que la información asociada a cada interacción se encuentre completa, actualizada y disponible para consulta y seguimiento.

OM 6. Realizar análisis periódicos de las causas que generan acumulación de solicitudes pendientes y altos niveles de abandono en los canales de atención, definiendo acciones correctivas y preventivas que contribuyan al mejoramiento continuo del proceso.

Auditor:	Ludvalier Laudith De la ossa Ochoa	Firma	
Revisó:	Jorge Hernan Lopera Taborda	Firma	


ELIZABETH BLANDÓN BERMUDEZ
Directora General