



Radicado No. 20201300051083

05-10-2020

Página 1 de 1



La educación  
es de todos

Mineducación

## COMUNICACIÓN INTERNA

**PARA:** **MÓNICA PATRICIA OSPINA LONDOÑO**  
Directora General

### COMITÉ INSTITUCIONAL DE CONTROL INTERNO

**ALBA LILIANA ABRIL DAZA**  
Unidad de Atención al Ciudadano

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

**ASUNTO:** *Informe Final de Auditoría al proceso de Atención al Ciudadano.*

Respetados doctores:

De manera atenta les informo que en cumplimiento al Plan Anual de Auditoría y de acuerdo con el procedimiento de Auditoría Interna de Gestión-CSE-PR002 una vez revisadas las observaciones al Informe Preliminar de Auditoría y, efectuada la reunión de cierre en la cual se comunicaron las decisiones frente a los hallazgos y las evidencias aportadas, se emite el Informe Final de Auditoría el cual contiene los resultados y recomendaciones para fortalecer el control interno en el mismo.

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

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

Cordialmente,

**ADRIANA BELLO CORTÉS**  
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe en veintiocho (28) folios

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>  <b>(FINAL)</b>	<b>Código: CSE-FT004</b>
	<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión: 003</b>
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

<b>Fecha de emisión:</b>						<b>01 de octubre de 2020</b>									
<b>Reunión de Apertura</b>						<b>Ejecución de la Auditoría</b>				<b>Reunión de Cierre</b>					
<b>Día</b>	03	<b>Mes</b>	07	<b>Año</b>	2020	<b>Desde</b>	03/07/2020	<b>Hasta</b>	31/08/2020	<b>Día</b>	1	<b>Mes</b>	10	<b>Año</b>	20
						D / M / A		D / M / A							
<b>Proceso / Programa / Proyecto auditado:</b>						ATENCIÓN AL CIUDADANO									
<b>Objetivo de la Auditoría:</b>						Realizar evaluación y seguimiento a la ejecución de las actividades previstas en el proceso de Atención al Ciudadano - ATC-CR001, así como a sus procedimientos asociados (PQRS y Administración de Correspondencia) y a la normatividad aplicable. De igual forma, realizar seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del primer semestre de 2020.									
<b>Alcance de la Auditoría:</b>						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la información disponible que evidencie la ejecución del proceso (incluye contratación ejecutada), durante el segundo semestre de 2019 y hasta la fecha de apertura de la presente auditoría.</li> <li>• Realizar revisión de atención de PQRS correspondiente al primer semestre de 2020, analizando la información disponible en los diversos canales de comunicación del Instituto, considerando las condiciones de oportunidad, completitud y respuesta de fondo de una muestra representativa de las PQRS radicadas en dicho periodo.</li> <li>• Analizar la información documentada del proceso, definida en la Caracterización ATC-CR001, Procedimientos, Guías, Manuales, Protocolos, Políticas, Anexos Técnicos, directrices y demás documentos asociados o aplicables al proceso.</li> <li>• Analizar la información vigente, durante el periodo evaluado, tanto de riesgos como de indicadores asociados al proceso.</li> <li>• Realizar verificaciones documentales, entrevistas y análisis de muestras aleatorias para constatar la existencia, veracidad, consistencia y oportunidad de la información reportada por el proceso objeto de evaluación.</li> </ul>									
<b>Criterios de la Auditoría:</b>						<u><b>Marco Normativo:</b></u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 87 de 1993</li> <li>• Decreto 648 de 2017</li> <li>• NTC ISO 9001:2015</li> <li>• Ley 1755 de 2015</li> <li>• Ley 1581 de 2012y Decreto 1377 de 2013</li> <li>• Ley 1712 de 2014</li> <li>• Ley 1474 de 2011</li> <li>• Decreto 491 de 2020</li> </ul>									

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>  <b>(FINAL)</b>	<b>Código: CSE-FT004</b>
	<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión: 003</b>
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

	<b>Procedimientos Internos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ATC-CR001 - Atención al Ciudadano.</li> <li>• ATC-PR002 - Administración de Correspondencia.</li> <li>• ATC-PR001 – PQRS.</li> </ul>
--	---

### METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTO DE LA AUDITORÍA

Durante el desarrollo de la evaluación se utilizaron los siguientes mecanismos para obtención y análisis de información:

- Elaboración y aplicación de una lista de verificación con la identificación de los aspectos más relevantes del proceso objeto de evaluación.
- Entrevistas con los líderes del proceso
- Revisión del contrato CPS 361-2019 (Desde el proceso precontractual hasta la ejecución del mismo, a la fecha de auditoría)
- Revisión y cruce de cifras de las bases de datos aportadas por la Unidad de Atención al Ciudadano (Relación de PQRS del periodo auditado por todos los canales – relación de todos los contratos de trabajo que ha efectuado el contratista en virtud del Contrato de Prestación de servicios 361 de 2019 - Outsourcing Servicios Informáticos S.A, entre otras)
- Revisiones aleatorias de documentos y expedientes.
- Análisis de los ítems facturados, comparados con la relación de las PQRS entregadas por la UAC en desarrollo de la auditoría.
- Análisis de la información obtenida y preparación de un informe.

### LIMITACIONES

#### **PROCEDIMIENTO ATC-PR002 – ADMINISTRACIÓN DE CORRESPONDENCIA**

1. Para el desarrollo de las actividades de manejo de correspondencia interna escrita se tienen establecidos protocolos como son el uso del Formato de Planillas de Documentos por cada área de la entidad, tanto para correspondencia recibida como de salida. Estas planillas son administradas por el Agente dispuesto por el proveedor.

En el presente seguimiento no se cuenta con la verificación de estas evidencias, toda vez que no fue posible acceder a las instalaciones del Instituto para su revisión, acatando las disposiciones contenidas en la Circular Interna 007 de 2020 - Medidas para Atender la Contingencia Generada por el Coronavirus COVID-19.

#### **PROCEDIMIENTO ATC-PR001 – PQRS**

2. No se tuvo acceso a las carpetas físicas y no toda la información de la ejecución del Contrato de Prestación de Servicios 361 de 2019 - Outsourcing Servicios Informáticos S.A. se encontraba digitalizada, motivo por el cual no fue posible verificar la siguiente documentación:

- Informes de gestión y soportes de las facturas: 1004208 (diciembre de 2019- Pruebas de Estado), 1004209 (diciembre 2019- Mayores), 1004198 (diciembre 2019 - Patrulleros), 1004193 (diciembre 2019 – ECDF)

3. A la fecha, no se encuentra publicado el informe correspondiente a la gestión de PQRS del segundo trimestre de la vigencia 2020 por parte de la Unidad de Atención al Ciudadano, por lo que este documento no fue tenido en cuenta en la evaluación.

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>  <b>(FINAL)</b>	<b>Código: CSE-FT004</b>
	<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión: 003</b>
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

## RESULTADO DE LA AUDITORÍA

### **FORTALEZAS**

#### **PROCEDIMIENTO ATC-PR002 – ADMINISTRACIÓN DE CORRESPONDENCIA**

El Icfes cuenta con canales de comunicación al ciudadano establecidos y funcionando. Entre ellos, se encuentra la gestión de la correspondencia que llega a la entidad, así como la que se despacha, lo cual permite dar respuesta a los ciudadanos y partes interesadas. De igual manera, con el fin de garantizar la correcta prestación del servicio, se tienen tercerizados los canales de atención (atención telefónica, atención web, comunicaciones escritas y contacto segmentado) y es responsabilidad de la Unidad de Atención al Ciudadano el seguimiento del Centro de Gestión de Servicios.

Para el canal de atención de comunicaciones escritas se cuenta con el Sistema de Gestión Documental Orfeo, con el cual se da atención a las PQRS como parte del soporte y atención al ciudadano en los procesos de Registro, Citación y Publicación de resultados de las pruebas de estado Saber 11, Validación, Saber Pro, Saber TyT, entre otras actividades.

Actualmente se cuenta con cuatro personas que tienen los permisos de modificación, impresión, anulación, consultas, asignación, otras dependencias, radicación y reporte de radicación. De acuerdo con lo informado a la Oficina de Control Interno, en entrevista con la Unidad de Atención al Ciudadano, a la fecha no se ha efectuado anulación de documentos para el periodo evaluado. En caso de ser necesario, esta actividad se realizará por parte de la Dirección de Tecnología.

Finalmente, el personal encargado de la gestión de correspondencia ha sido capacitado por parte del proveedor Outsourcing Servicios Informáticos S.A. durante el periodo evaluado. Se evidencia que recibieron 39 capacitaciones, entre ellas, en los siguientes temas:

- Resolución 113 de 2016.
- Resolución 675 de 2019.
- Circular 009 de 2019.
- Realizar revisión general de los contenidos las páginas: Gobierno en línea, Interactivo e institucional.
- Pre-registro instituciones educativas, selección de módulos.
- Soporte a Registro, novedades, oferta de ciudades, estructura del examen.
- Ley 1755 de 2015.
- Ley 734 de 2002.
- Quiénes somos, Misión, Visión, funciones del Icfes, organigrama.
- Estilos básicos de comunicación.
- Acentuación.

#### **PROCEDIMIENTO ATC-PR001 – PQRS**

- Se valida que el contratista Outsourcing Servicios Informáticos S.A., implementó protocolos de bioseguridad, certificados por la ARL Seguros Bolívar, acorde con las medidas implementados por el Icfes en esta materia.
- De igual forma, se valida el cumplimiento de las disposiciones del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, en relación con el trámite de las PQRS durante el periodo de aislamiento preventivo, informando a la ciudadanía a través de los canales electrónicos los cambios y cómo realizar el trámite de PQRS con ocasión del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>		<b>Código: CSE-FT004</b>
	<b>(FINAL)</b>		
	<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>		<b>Versión: 003</b>
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada	<input type="checkbox"/> Reservada

### ANALISIS DE LAS PQRS TRAMITADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2020

- En la comunicación recibida a través del canal chat No 1709194 del 4 de junio de 2020, el peticionario manifiesta ser un adulto mayor, motivo por el cual, no se le facilita realizar la consulta de resultados que requiere en el canal electrónico establecido para tal fin. Se evidencia que la Asesora que atendió la comunicación realizó una llamada al ciudadano y le brindó asesoría paso a paso, de tal forma que el ciudadano obtuvo la información solicitada. En este sentido, se verifica la ejecución de buenas prácticas para lograr la atención oportuna y de calidad a los ciudadanos.

### **NO CONFORMIDADES**

#### PROCEDIMIENTO ATC-PR001 – PQRS Y EJECUCIÓN CONTRATO CPS 361-2019

**No Conformidad 01:** Se observa diferencia en los datos de PQRS atendidos por el Instituto en tres fuentes de información, ya que al comparar las cifras entregadas a la Oficina de Control Interno por parte de la Unidad de Atención al Usuario contra los Informes de PQRS publicados por la Unidad de Atención al Usuario en la sección de Transparencia de la página web del Instituto y, las cifras entregadas por el Proveedor Outsourcing Servicios Informáticos S.A. en los informes de gestión radicados en el Icfes de forma mensual, los valores presentan diferencias así:

- La Oficina de Control Interno solicitó a la Unidad de atención al Ciudadano las bases de datos del segundo semestre de la vigencia 2019 (01 de julio de 2019 al 31 de diciembre de 2019) y del primer semestre del 2020 (01 de enero de 2020 al 30 de junio de 2020), a lo cual, la Unidad de Atención al Ciudadano respondió con la entrega de información que incluye las siguientes cifras:

BASE PQRS JULIO- DICIEMBRE DE 2019					
MES	TELEFONICO	PRESENCIAL	ESCRITO	ELECTRONICO	TOTAL
JULIO	53.026	1.797	19.853	8.359	83.035
AGOSTO	52.705	1.494	17.678	5.117	76.994
SEPTIEMBRE	20.782	609	5.965	2.724	30.080
OCTUBRE	38.741	847	6.663	5.719	51.970
NOVIEMBRE	29.644	631	4.789	12.228	47.292
DICIEMBRE	49.504	715	7.552	19.098	76.869
<b>TOTAL</b>	<b>244.402</b>	<b>6.093</b>	<b>62.500</b>	<b>53.245</b>	<b>366.240</b>

BASE PQRS ENERO- JUNIO DE 2020					
MES	TELEFONICO	PRESENCIAL	ESCRITO	ELECTRONICO	TOTAL
ENERO	33.753	1.010	5.701	28.338	68.802
FEBRERO	23.593	756	4.885	22.564	51.798
MARZO	26.161	479	16.034	45.386	88.060
ABRIL	14.863	0	12.288	37.171	64.322
MAYO	14.372	0	6.288	23.149	43.809
JUNIO	13.051	0	4.604	21.830	39.485
<b>TOTAL</b>	<b>125.793</b>	<b>2.245</b>	<b>49.800</b>	<b>178.438</b>	<b>356.276</b>

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b> <b>(FINAL)</b>	<b>Código: CSE-FT004</b>
	<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión: 003</b>
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

Adicionalmente, la UAC informó a la Oficina de Control Interno que en el segundo semestre de 2019 se recibió un total de 12.164 registros por el Sistema de Pregunta Frecuente y 123.948 registros por IVR (Llamadas telefónicas que no atendió un agente o finalizadas por el ciudadano) y para el primer semestre de 2020 un total de 351.791 registros por IVR.

2. La unidad de Atención al Ciudadano publicó las siguientes cifras en los informes trimestrales de PQRSD:

INFORME DE PQRS JULIO- DICIEMBRE DE 2019					
MES	TELEFONICO	PRESENCIAL	ESCRITO	ELECTRONICO	TOTAL
JULIO	59.907	1.803	19.851	15.854	97.415
AGOSTO	58.559	1.492	17.682	15.368	93.101
SEPTIEMBRE	22.984	610	5.968	5.030	34.592
OCTUBRE	71.207	847	5.701	8.207	85.962
NOVIEMBRE	61.679	631	4.599	14.792	81.701
DICIEMBRE	76.370	714	7.533	21.867	106.484
<b>TOTAL</b>	<b>350.706</b>	<b>6.097</b>	<b>61.334</b>	<b>81.118</b>	<b>499.255</b>

INFORME DE PQRS ENERO- MARZO DE 2020					
MES	TELEFONICO	PRESENCIAL	ESCRITO	ELECTRONICO	TOTAL
ENERO	57.203	1.010	5.701	29.124	93.038
FEBRERO	63.432	756	4.885	22.716	91.789
MARZO	80.445	479	16.034	48.573	145.531
<b>TOTAL</b>	<b>201.080</b>	<b>2.245</b>	<b>26.620</b>	<b>100.413</b>	<b>330.358</b>

3. En los Informes de Gestión Contractual radicados por el proveedor Outsourcing Servicios Informáticos S.A., de forma mensual, se observaron las siguientes cifras (se sumó la información asociada a las facturas de cada mes)

INFORMES OPERADOR JULIO- DICIEMBRE DE 2019					
	TELEFONICO	PRESENCIAL	ESCRITO	ELECTRONICO	TOTAL
JULIO	57.072	542	6.420	8.867	72.901
AGOSTO	65.509	1.139	10.879	4.918	82.445
SEPTIEMBRE	28.905	610	5.623	2.862	38.000
OCTUBRE	71.207	847	5.701	4.434	82.189
NOVIEMBRE	61.679	631	4.599	13.657	80.566
DICIEMBRE	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos	
<b>TOTAL</b>	<b>284.372</b>	<b>3.769</b>	<b>33.222</b>	<b>34.738</b>	<b>356.101</b>

INFORMES OPERADOR ENERO - JUNIO DE 2020						
	TELEFONICO	PRESENCIAL	ESCRITO	ELECTRONICO	TOTAL	TOTAL PRIMER TRIMESTRE
ENERO	51.037	1.005	5.549	28.757	86.348	321.106
FEBRERO	63.394	754	4.765	22.523	91.436	
MARZO	80.445	479	16.034	46.364	143.322	
ABRIL	69.827	0	12.256	40.746	122.829	
MAYO	43.733	0	6.288	23.890	73.911	
JUNIO	37.145	0	4.604	22.245	63.994	
<b>TOTAL</b>	<b>345.581</b>	<b>2.238</b>	<b>49.496</b>	<b>184.525</b>	<b>581.840</b>	

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>  <b>(FINAL)</b>	<b>Código: CSE-FT004</b>
	<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión: 003</b>
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

↓ **CONCLUSIÓN:** De lo anterior, se observa una discrepancia en la información entregada a la Oficina de Control Interno, toda vez que no coincide en ningún mes de los observados en las tres fuentes consultadas: la información de la base de datos entregada por la Unidad de Atención al Ciudadano, la publicada por la Unidad de Atención al Ciudadano y la reportada por OUTSOURCING S.A., generando incertidumbre, falta de claridad y control en las cifras reales de atención de PQRS que se manejan en el Instituto e incumpliendo los principios de disponibilidad y calidad de la Información establecidos en la Ley 1712 de 2014. De igual forma, se denotan falencias en el proceso de Supervisión del contrato con el proveedor Outsourcing Servicios Informáticos S.A., en contravía de lo establecido en el proceso de Gestión Contractual- GAB-PR006, toda vez que no se evidencia que se realice una adecuada revisión del informe de ejecución contractual, verificando las cifras informadas mensualmente por el Operador.

**ANÁLISIS DE LAS OBJECIONES PLANTEADAS:** Mediante radicado N° 20202100049423 del 22 de septiembre la Unidad de Atención al Ciudadano manifestó: *“Para este hallazgo, desde la supervisión del contrato se han realizado monitoreos continuos con el fin de estabilizar la congruencia de la data, por ello para la información del año 2019 se efectuó dicho seguimiento a la información entregada por parte del operador, teniendo en cuenta diferentes informes entregados en cualquier momento de la vigencia del contrato. El resultado de esta revisión fue enviado al operador de forma oficial, donde se concluyó y estableció una fecha límite para la entrega que detallara el ajuste de la data, acompañada de los debidos soportes. Para el año 2020, se ha ajustado esta data a partir de los controles realizados. Así mismo, durante la ejecución del contrato se hace el seguimiento desde las métricas que hacen parte de la revisión minuciosa hecha a cada uno de los procesos del Centro de Gestión de Servicio y que están consignados en el anexo técnico, lo que ha permitido estandarizar la minería de datos que se produce en el cumplimiento del contrato”*. Dado lo anterior **se mantiene la No conformidad** toda vez que, si bien se manifiesta se han realizado monitoreos para que la información sea congruente, aún no se refleja para lo analizado en la vigencia 2020 (como se informa en el hallazgo), no se observa que los datos concuerden en todas las fuentes de información y que se cuente con un control efectivo que permita conocer con certeza las cifras de PQRS que se manejan en el Instituto. De igual forma no se evidencia que se haya realizado alguna actualización a la información generada y publicada en la vigencia 2019.

### **No Conformidad 02:**

La Oficina de Control Interno solicitó a la Unidad de Atención al Ciudadano la relación de todos los contratos de trabajo que ha efectuado el contratista en virtud del Contrato de Prestación de servicios 361 de 2019 - Outsourcing Servicios Informáticos S.A, en la cual se relacionó: *Número de identificación, nombres completos, cargo, fecha de ingreso y fecha de retiro*. De igual forma, requirió el reporte de comunicaciones escritas, telefónicas y de chat (cifras) diarias atendidas por asesor, para el periodo objeto de la auditoría.

Las cifras entregadas en las bases de datos por la Unidad de Atención al Ciudadano son:

- Relación de 231 contratos laborales, para todos los cargos (incluyen contratos finalizados y vigentes)
- Relación de 380.809 comunicaciones atendidas por canal telefónico y chat, y relación de 101.442 comunicaciones escritas atendidas.

Del análisis realizado a la información entregada, se encontraron las siguientes inconsistencias:

↓ Se registran 29 agentes contratados por el operador el día 22 de julio de 2019, los cuales, según la información proporcionada, se encontraban con contrato vigente a la fecha de la información suministrada. De dichos agentes, se evidencia que cinco (5) de ellos presentan **menos de 100** comunicaciones atendidas (telefónica, chat o escrita) en el

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Código: CSE-FT004</b>
	<b>(FINAL)</b>	
	<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión: 003</b>
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

periodo comprendido entre el 22 de julio de 2019 y el 30 de junio de 2020. De igual forma, la media de atención, con un estimado de 231 días laborales en el periodo mencionado, no supera las 35 comunicaciones atendidas diariamente por agente, como se puede ver a continuación. De acuerdo con lo señalado, no se explica por qué estos promedios tan bajos de atención por agente para este periodo de análisis.

Nombres	Apellidos	Cargo	Fecha Ingreso	Comunicaciones atendidas por los canales:			Total	Días laborales	Aproximado atendidas diarias
				Escrito	Chat	Telefónico			
AUGUSTO	CORREDOR GARCIA	GESTOR DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y ELECTRÓNICA	22/07/2019	0	0	25	25	231	0,1
ADRIANA	ESCOBAR VIVAS	AGENTE MASTER	22/07/2019	122	0	1095	1217	231	5,3
LADY VERONICA	FORERO OJEDA	AGENTE SENIOR	22/07/2019		281	13	294	231	1,3
ANA LUCIA	AREVALO LEAL	AGENTE JUNIOR	22/07/2019	0	0	4419	4419	231	19,1
LAURA CAMILA	SANCHEZ SANCHEZ	AGENTE JUNIOR	22/07/2019		5504	260	5764	231	25,0
DIANA PAOLA	DAZA RACHEN	AGENTE JUNIOR	22/07/2019	2149	0	3233	5382	231	23,3
DIANA MARCELA	CAICEDO PANROJA	AGENTE JUNIOR	22/07/2019			7987	7987	231	34,6
ANGIE PAOLA	PINILLA CALDERON	AGENTE JUNIOR	22/07/2019	0	0	70	70	231	0,3
YILBER FERNEY	PAEZ ZAMUDIO	AGENTE JUNIOR	25/07/2019	23			23	231	0,1
SANDRA LILIANA	GONZALEZ MORALES	AGENTE JUNIOR	26/07/2019			2720	2720	231	11,8
DIANA ALEXANDRA	YEPES GORDILLO	AGENTE JUNIOR	22/07/2019			3685	3685	231	16,0
LURITZA HELENA	SAAVEDRA TORRES	AGENTE JUNIOR	22/07/2019			3540	3540	231	15,3
ROSA DEL PILAR	SALINAS QUIROGA	AGENTE JUNIOR	22/07/2019	15		3104	3119	231	13,5
VICTOR JAVIER	GOMEZ URUEÑA	AGENTE JUNIOR	22/07/2019	397		3364	3761	231	16,3
DAVID ALEXANDER	RODRIGUEZ	AGENTE JUNIOR	22/07/2019	0	0	2623	2623	231	11,4
ANGIE DANIELA	CUERVO LEON	AGENTE JUNIOR	22/07/2019	0		3103	3103	231	13,4
ANDREA CAROLINA	MEDINA VALDERRAMA	AGENTE JUNIOR	22/07/2019	0	0	4265	4265	231	18,5
MELISA ANDREA	VERGARA MORENO	AGENTE JUNIOR	22/07/2019			1629	1629	231	7,1
JULIAN ANDRES	MARTINEZ CORREA	AGENTE JUNIOR	23/07/2019	418		2750	3168	231	13,7
LAURA ESTEFANIA	VANEGAS ROJAS	AGENTE JUNIOR	22/07/2019			2196	2196	231	9,5
MILEIDIS JOHANNA	ROJAS OVALLE	AGENTE JUNIOR	22/07/2019	33	35	1355	1423	231	6,2
LIZETH ROCIO	CASTRO DUARTE	AGENTE JUNIOR	22/07/2019	905		2264	3169	231	13,7
NURIS ANYELICA	RIVERA VARON	AGENTE JUNIOR	22/07/2019			2860	2860	231	12,4
DIANA MARCELA	RIVEROS MANRIQUE	AGENTE JUNIOR	22/07/2019	510	0	5969	6479	231	28,0

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Código: CSE-FT004</b>
	<b>(FINAL)</b>	
	<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión: 003</b>
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

CHRISTIAN DAVID	SANTANA MORENO	AGENTE JUNIOR	22/07/2019	441	0	2425	<b>2866</b>	231	12,4
SANDRA LILIANA	SARAVIA ARGUELLES	AGENTE JUNIOR	22/07/2019			43	<b>43</b>	231	0,2
ADRIANA MARITZA	ALVARADO DOMINGUEZ	AGENTE JUNIOR	22/07/2019	836	0	5439	<b>6275</b>	231	27,2
ANDRES	AREVALO BEDOYA	AGENTE JUNIOR	22/07/2019	0	0	4094	<b>4094</b>	231	17,7
JHON FREDY	MALAGON PEÑA	AGENTE JUNIOR	22/07/2019			5415	<b>5415</b>	231	23,4

↓ No se evidencia registro de comunicaciones atendidas por ningún canal de los siguientes agentes:

Identificación	Nombres	Apellidos	Cargo	Fecha Ingreso
1104702806	JHON FREDY	MALAGON PEÑA	AGENTE JUNIOR	26/11/2019
1015454479	JENNIFER CAROLINA	CRISTANCHO MEDINA	AGENTE JUNIOR	22/07/2019
1016049152	CAMILO ANDRES	MANTILLA GUANUMEN	AGENTE JUNIOR	02/12/2019

↓ Por otra parte, se realizó un ejercicio de análisis del número de agentes (master, senior, con o sin puesto de trabajo), facturados por el Operador en el mismo periodo: junio-2019 a mayo-2020, encontrando las siguientes cifras:

Mes / agentes / PQRS	22 al 31 jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19
Cantidad Agentes facturados	31,29	114,49	123,23	86,33	117,74
Cantidad PQRS (Base de datos entregada a la OCI)	36.163	76.994	30.080	51.970	47.292
Cantidad PQRS aprox. atendidas por agente en el mes	1156	672	244	602	402
Cantidad PQRS aprox. atendidas por agente en un día (20 días laborales)	116	34	12	30	20

Mes / agentes / PQRS	dic-19	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20
Cantidad Agentes facturados	121,42	106,34	89,5	120,66	101,4	90,03
Cantidad PQRS (Base de datos entregada a la OCI)	76.869	68.802	51.798	88.060	64.322	43.809
Cantidad PQRS aprox. atendidas por agente en el mes	633	647	579	730	634	487
Cantidad PQRS aprox. atendidas por agente en un día (20 días laborales)	32	32	29	36	32	24

Dicho análisis corrobora, que la media de atención no supera las 36 comunicaciones atendidas de manera diaria por agente, con excepción del mes de julio de 2019, con un promedio de 116 comunicaciones diarias por agente (para Julio de 2019, se tuvo en cuenta los datos desde la fecha de iniciación del contrato 361 de 2019)

↓ Adicionalmente, la oficina de Control Interno, consolidó por concepto (cantidades y valor total) todas las facturas entregadas por la empresa Outsourcing Servicios Informáticos S.A. (Anexo 19) en el periodo: julio -2019- mayo-2020, correspondientes a los informes de gestión presentados de forma mensual con ocasión de la ejecución del contrato CPS 361-2019, encontrando que, incluyendo todos los costos asociados (Agentes: master, oficial y senior, planta telefónica, canal

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>  <b>(FINAL)</b>	<b>Código: CSE-FT004</b>
	<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión: 003</b>
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

dedicado, sistemas, plataformas, entre otros) el valor unitario por la atención de una (1) PQRS en el Instituto oscila aproximadamente entre \$4.540 y \$ 20.178.

Mes	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19
Valor facturas	\$ 164.189.274	\$ 584.024.238	\$ 606.966.613	\$ 472.077.067	\$ 628.354.825
Cantidad PQRS (Base de datos entregada a la OCI)	36.163	76.994	30.080	51.970	47.292
Valor unitario aprox. PQRS	\$ 4.540	\$ 7.585	\$ 20.178	\$ 9.084	\$ 13.287

Mes	dic-19	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20
Valor facturas	\$613.239.704	\$ 563.107.536	\$ 483.788.907	\$ 591.018.232	\$ 505.116.844	\$ 444.175.628
Cantidad PQRS (Base de datos entregada a la OCI)	76.869	68.802	51.798	88.060	64.322	43.809
Valor unitario aprox. PQRS	\$ 7.978	\$ 8.184	\$ 9.340	\$ 6.712	\$ 7.853	\$ 10.139

Si este mismo ejercicio se realiza con los datos de PQRS reportados por el Operador en sus informes de gestión el valor oscila entre \$ 2.252 y \$15.973:

Mes	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19
Valor facturas	\$ 164.189.274	\$ 584.024.238	\$ 606.966.613	\$ 472.077.067	\$ 628.354.825
Cantidad PQRS (Datos reportados por Outsourcing S.A)	72.901	82.445	38.000	82.189	80.566
Valor unitario aprox. PQRS	\$ 2.252	\$ 7.084	\$ 15.973	\$ 5.744	\$ 7.799

Mes	dic-19	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20
Valor facturas	\$ 613.239.705	\$ 563.107.536	\$ 483.788.907	\$ 591.018.232	\$ 505.116.844	\$ 444.175.628
Cantidad PQRS (Datos reportados por Outsourcing S.A)	Sin datos	86.348	91.436	143.322	122.829	73.911
Valor unitario aprox. PQRS	N/A	\$ 6.521	\$ 5.291	\$ 4.124	\$ 4.112	\$ 6.010

No obstante, la variación entre las cifras (base entregada a la OCI e informes del Operador), no es entendible como entre un mes y otro, en los dos escenarios analizados; el valor por la atención de una (1) PQRS se incrementa hasta en un 700%.

↓ A continuación, se registran las **cantidades** (en el periodo comprendido entre julio -2019 – mayo 2020) de ítems asociados a la facturación realizada por el Operador Outsourcing S.A:

CONCEPTO	V/UNIT	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	MY
PLANTA DE TELEFONÍA (ANI, LLAMADA DE CONFERENCIA)	2.602.111	0,3	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
TIPIFICADOR CON BOOKMARKS (5 NIVELES)	486.496	0,3	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
CANAL DEDICADO	1.903.973	0,3	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0



**INFORME DE AUDITORIA**

**(FINAL)**

**Código: CSE-FT004**

**CONTROL Y SEGUIMIENTO**

**Versión: 003**

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN



**Pública**



**Clasificada**



**Reservada**

VIRTUAL HOLD	1.529.991	0,3	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
WEB CALL BACK	244.047	0,3	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
SISTEMA DE CHAT	2.568.693	0,3	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
SISTEMA DE PREGUNTAS FRECUENTES	286.728	0,3	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
PUNTOS DE GRABACIÓN FIJOS DE VOZ Y DATOS	90.401	8,3	28,0	28,0	28,0	28,0	28,0	28,0	28,0	28,0	28,0	28,0	28,0
CRM	286.728	0,3	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
MONITOREO REMOTO CON PANTALLA	53.623	0,3	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
TABLERO DE CONTROL	4.765.302	0,3	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
PLATAFORMA DE CONOCIMIENTO	1.409.395	0,3	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
IVR TRANSACCIONAL CTI AUDIORESPUESTA	721.918	0,3	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
MENSAJE DE VOZ (MENSAJE ROBOT)	12	-	-	-	-	-	-	-	-	99.524	129.931	125.684	
MINUTO FIJO LOCAL	25	18,0	-	660	432,0	263	324	1.124	279	110,3	-	1.376,0	
MINUTO FIJO NACIONAL	25	1,0	-	692	334,0	258	315	1.698	491	305,6	-	-	
MENSAJE DE TEXTO	8	-	14.847	4.215	699.248	2.266	135	369	-	55.097	261.547	171.005	
MINUTO A TELÉFONO MÓVIL	23	298	-	581	229,0	504,0	255,0	145,0	18,6	411,0	-	-	
MENSAJE ELECTRÓNICO	8	23,0	-	-	-	15,0	-	-	-	-	-	-	
COSTO PROMEDIO ATENCIÓN FERIA DE SERVICIO (TRASLADO, HOTEL, VIATICOS)	2.582.264	1,0	1,0	-	1,0	1,0	-	-	-	-	-	-	
AGENTE MOTORIZADO SIN PUESTO DE TRABAJO (CONTACTO GRUPO SEGMENTADO Y COM)	4.261.624	0,3	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	0,9	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
AGENTE JUNIOR SIN PUESTO DE TRABAJO (CONTACTO GRUPO SEGMENTADO Y COM)	3.577.956	0,3	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	0,9	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
AGENTE INBOUND COSTO PERSONAL Y PUESTO DE TRABAJO PARA TEMPORADA PICO -JUNIOR COSTOS VARIABLES	3.863.265	10,9	33,7	33,8	30,3	23,8	40,6	44,5	27,2	60,8	51,3	39,1	
AGENTE MÁSTER SIN PUESTO DE TRABAJO	4.535.306	3,6	11,9	12,0	12,0	11,3	10,9	11,7	11,9	11,1	11,5	12,0	
AGENTE MASTER CORRESPONDENCIA VENTANILLA	4.557.915	1,5	8,9	9,9	3,8	5,0	4,9	5,0	4,7	5,0	5,0	5,0	
AGENTES JUNIOR	4.687.090	10,0	42,1	49,5	24,2	59,0	46,3	28,5	29,2	28,6	19,0	18,9	
AGENTE SENIOR	5.105.520	3,5	10,9	10,0	9,4	10,9	10,9	10,9	10,6	10,8	10,0	10,0	
AGENTE MASTER CON PUESTO DE TRABAJO	5.667.049	1,5	6,0	7,0	5,6	6,9	6,9	4,9	4,9	3,2	3,6	4,0	
GESTOR DE CANAL PRESENCIAL Y PQRS ORFEO	7.185.370	0,3	1,0	0,7	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
GESTOR DE CANAL TELEFÓNICO Y ELECTRÓNICO	8.317.114	0,6	2,0	1,9	1,9	4,0	2,9	2,0	2,0	1,3	1,0	1,0	
GESTOR DE GRUPO SEGMENTADO	8.317.114	0,3	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	0,8	1,0	1,0	

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>						<b>Código: CSE-FT004</b>					
	<b>(FINAL)</b>											
	<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>						<b>Versión: 003</b>					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública		<input type="checkbox"/> Clasificada				<input type="checkbox"/> Reservada					

GESTOR DE CONOCIMIENTO	6.766.939	0,1	-	0,9	1,0	0,8	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
GESTOR DE SERVICIO	6.766.939	0,3	0,8	0,7	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
JEFE DE OPERACIONES	9.622.755	0,3	1,0	1,0	1,0	1,0	0,8	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0

Fuente: Información extraída de cada una de las facturas entregadas por el Operador

Como se puede observar, en la tabla se resaltan en rojo las cifras que aumentan de manera significativa en relación con los otros meses.

Analizando el comportamiento de las cifras, se evidencia que para los meses de agosto, septiembre, noviembre y diciembre de 2019 se duplicaron los "Agentes Junior: \$4.687090" y para los meses de agosto, septiembre, octubre y diciembre se nota también un incremento de los "Agentes Inbound: Vr/unit \$3.863.265", la relación que se mantiene entre agentes junior e inbound es de 1.2, 1.5 y 0.8 en los meses de agosto septiembre y octubre, es decir que la cantidad de agentes junior (con costo mayor) es superior a los agentes inbound. En el mes de noviembre se marca más la diferencia con una relación de 2.5 con los siguientes datos: 59 agentes junior y solo 23.8 agentes inbound (agentes de menor costo). Situación que deja de percibirse a partir del mes de enero de 2020, en donde la relación es inversa ya que se tiene una mayor cantidad de agentes inbound que agentes junior.

Así mismo, para los meses de noviembre y diciembre se evidencia un incremento de la cantidad de "Gestores canal telefónico y electrónico: V/unit \$8.317.114" pasando de un promedio de 2 agentes (agosto a octubre) a 4 y 2.9 en los meses de nov y dic respectivamente. El número total de agentes en el mes de agosto fue de 114,5 y se hizo uso de 2,0 Gestores de canal telefónico y electrónico (GCTE); en el mes de septiembre fue de 123,2 agentes y se hizo uso de 1,9 GCTE; en el mes de noviembre fue de 117,7 agentes y se hizo uso de 4,0 GCTE; es decir, para este mes de noviembre con una cantidad menor de agentes (A) en relación con el mes de septiembre, se utilizaron más Gestores (GCTE). Caso similar para el mes de diciembre en el cual los agentes fueron 121,4 (A) y se hizo uso de 2,9 GCTE.

↓ **CONCLUSIÓN:** Se observa afectación al principio de economía, toda vez no se evidencia un aprovechamiento de los agentes contratados, reflejado en la baja cantidad de pqr's que se atiende por cada uno de ellos (diferentes denominaciones); así como en el uso de agentes junior (con costo superior) en los meses de agosto, septiembre, noviembre y diciembre de 2019; necesidad que podría haberse suplido con los agentes de menor costo, tal y como se evidencia en los meses del año 2020. Adicional, no se observa proporcionalidad en el uso de los "Gestores canal telefónico y electrónico" para los meses de noviembre y diciembre, si se tiene como criterio el número de agentes contratados. Eso puede traducirse en una presunta gestión antieconómica en la ejecución del contrato en la vigencia 2019.

**ANÁLISIS DE LAS OBJECIONES PLANTEADAS:** Mediante radicado N° 20202100049423 del 22 de septiembre la Unidad de Atención al Ciudadano manifestó: "Considerando que, lo establecido en el Anexo técnico, en el literal 25.1. "Estructura de costos" de este contrato, lo costos se generan por dos componentes (inbound y outbound), a su vez estos se constituyen de costos fijos y variables, lo cuales garantizan costear el personal (puestos de trabajo, staff, y agentes de atención para cada uno de los canales), además de la tecnología requerida para cada uno de los canales de atención. Que, el literal 25.4. del anexo mencionado, indica que "El proveedor facturará mensualmente el servicio prestado, discriminando los costos de personal base, los costos de personal de apoyo inbound (si los hay), los costos de infraestructura tecnológica, respetando los valores unitarios presentados en la oferta comercial". Por lo que desde el inicio de la gestión contractual para el contrato 361 de 2019 se establece que la unidad de costo serán los agentes de atención al ciudadano y no las cantidades PQRS que el Instituto reciba de manera mensual. Adicionalmente, en cumplimiento de su objeto, el Icfes realiza anualmente diferentes exámenes y pruebas, estas con un cronograma diferente, entendiendo que estas se constituyen por etapas que en cada una de ellas se relacionan de manera directa o indirecta con el usuario y/o evaluado. Por esto, es pertinente afirmar que la cantidad de PQRS de un mes a otro nunca será igual, se cuenta con meses "valle" y meses "pico" por lo tanto, si se hace el ejercicio de valorizar la PQRS por cantidad ingresada no será congruente con la dinámica del mercado, así que aun

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>  <b>(FINAL)</b>	<b>Código: CSE-FT004</b>
	<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión: 003</b>
<b>CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Pública</b> <input type="checkbox"/> <b>Clasificada</b> <input type="checkbox"/> <b>Reservada</b>	

teniendo históricos de las cantidades de PQRS que se reciben, esta no es una única variable para garantizar la atención de los canales dispuestos por el Icfes. En otras palabras, a mayor PQRS recibidas, menor valor a pagar, lo que no sustentaría las condiciones establecidas en la etapa precontractual de este contrato. Es importante aclarar que la cantidad de asesores fluctúa de acuerdo con las fechas estimadas para cada etapa según el examen, sin embargo, pueden presentarse variables que no contralamos (por ejemplo la situación actual de pandemia que conllevó al cambio en la aplicación de los exámenes) y que generan mayor cantidad de peticiones recibidas, esto no quiere decir, que a mayor cantidad de peticiones baja el costo de la facturación, pues son costos ya pactados en la oferta económica del contrato en referencia. Sin embargo, estos aumentos conllevan a la generación diferentes estrategias si aplican, así como alarmas para la consecución de sus respuestas. Ya en este punto de la auditoría realizada, es importante tener en cuenta que no todos los agentes estimados son para canal escrito, dado que el personal que atiende a los usuarios de manera presencial cuenta con el perfil más alto para los agentes dentro de la planta de personal establecida en el anexo técnico. La cantidad de agentes son variables mes a mes.”

Teniendo en cuenta los argumentos expresados, se aclara que si bien se conoce que la estructura de costos se realiza en función de los agentes contratados y no en la cantidad de PQRS atendidas, también se estima que el número de agentes requeridos se basa en el número de PQRS que se reciben en el Instituto; motivo por el cual los argumentos expresados no desvirtúan que en un periodo de un año (el cual comprende temporadas valle y pico) el número de PQRS por agente sea el informado en el hallazgo, así como que se evidencie que algunos agentes no atendieron ninguna petición. De igual forma se aclara que en el hallazgo no se incluyen únicamente las comunicaciones escritas, sino que en las tablas construidas se expresan las cifras para las tres fuentes de PQRS: Chat, telefónica y escrita. Dado lo anterior **se mantiene la No conformidad.**

**No conformidad 03:** No se evidenció registro en la base de datos suministrada por la Unidad de Atención al Ciudadano (Archivo denominado: Personal Contratado), de los siguientes Agentes que aparecen atendiendo comunicaciones telefónicas en el periodo evaluado, incumpliendo de esta forma con la Actividad N°16, establecida en el CPS 361 de 2019, que señala que el contratista debe “Garantizar que el personal necesario para la ejecución del contrato estará vinculado al contratista en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo y en las demás normas que regulen la contratación de personal”

Nombres	Comunicaciones (Telefónico)
ASTRID CONSTANZA ORTIZ PRIETO	201
BETSY JANNISA CRISTANCHO CABALLERO	404
BRAYAN BELTRAN RODRIGUEZ	55
BRAYAN YECID CARO RINCON	1531
BRYAM STEBE RODRIGUEZ QUINTANILLA	1070
CAMILA ALEJANDRA FONTECHA RUBIO	394

**ANÁLISIS DE LAS OBJECIONES PLANTEADAS:** Mediante radicado N° 20202100049423 del 22 de septiembre la Unidad de Atención al Ciudadano manifestó: “Los agentes relacionados hacen parte de los proyectos especiales vigentes a la fecha (ECDF y PONAL – Patrulleros), por un error involuntario en el descargue de la base no se incluyeron, no obstante, lo dicho anteriormente puede ser verificado contra los soportes entregados como anexos a la facturación.” Posterior a esta comunicación, la Oficina de Control Interno realizó mediante correo electrónico, la siguiente solicitud: “En relación con la respuesta a la No Conformidad N°3, en la que se manifiesta que los asesores mencionados en el hallazgo si contaban con un contrato, solicitamos copia de dichos contratos, así como copia de la planilla de seguridad social pagada por el Operador en las fechas correspondientes, en la que se relacione a los asesores.” Mediante el radicado N° 20202100049693 del 24 de septiembre la unidad de Atención al Ciudadano contesto: “De acuerdo con los soportes solicitados para la No Conformidad No.3, me permito hacer entrega de dichas evidencias que corroboran lo mencionado en las observaciones al Informe Preliminar, no obstante se aclara que no fue posible entregar las copias de contratos debido a que el proveedor al realizar la validación con el área encargada confirma que las carpetas están fuera de la ciudad dispuestas como archivo inactivo, y el proceso para tener estos documentos tiene un plazo estimado de ocho (8) días hábiles. Por lo anterior, se anexa a esta comunicación las planillas de

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>  <b>(FINAL)</b>	<b>Código: CSE-FT004</b>
	<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión: 003</b>
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

seguridad social y las certificaciones de personal suscritas por el director de personal del contratista, los cuales indican la vinculación laboral de acuerdo con lo establecido en la normatividad.” De acuerdo con lo anterior, **se retira la No conformidad**, no obstante se observa que **NO se dio cumplimiento a la Carta de Representación firmada** por el líder del proceso el día 3 de julio de 2020, en la cual se manifiesta: “Mediante la presente me permito confirmar que, para el desarrollo de la auditoría que se va adelantar por la Oficina de Control Interno al proceso de Atención al Ciudadano, según lo previsto en el Plan Anual de Auditoría del Instituto, declaramos lo siguiente: 1) Somos responsables de la oportuna preparación, entrega y revisión de la consistencia de la información que será enviada a la Oficina de Control Interno en el marco de la auditoría. 2) Se hará entrega de toda la información relacionada con la gestión del proceso a evaluar, atendiendo los requerimientos hechos por la Oficina de Control Interno, dentro de los plazos establecidos en el plan específico de la auditoría. 3) La información a entregar será válida, integral y completa para los propósitos del proceso auditor. En caso de detectarse inconsistencias, las mismas serán reportadas a la Oficina de Control Interno a la mayor brevedad, dentro de los términos de la auditoría.”

### **ANÁLISIS DE LAS PQRS TRAMITADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2020**

Una vez solicitada a la Unidad de Atención al Usuario del Instituto la información sobre el número de PQRS recibidas y tramitadas en el primer semestre del 2020, se obtuvo la siguiente información:

PQRS RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE DE 2020	
COMUNICACIONES ESCRITAS	49.800
CANAL TELEFÓNICO	125.793
CANAL ELECTRÓNICO	178.438
CANAL VENTANILLA (PRESENCIAL)	2.245
<b>TOTAL</b>	<b>356.276</b>

Se observa que el Instituto, en el primer semestre de 2020, recibió un total de 356.276 PQRS. Es importante precisar que, adicionalmente, se encuentran 351.791 registros por IVR (Llamadas telefónicas que no atendió un agente)

Para el análisis realizado, la Oficina de Control Interno tomó una muestra aleatoria de **550** PQRS con los siguientes criterios de análisis:

Tipo de Solicitud	Comunicaciones Escritas	Canal Telefónico	Chat	Chatbot	Correo electrónico
	<b>49.800</b>	<b>125.793</b>	<b>19.414</b>	<b>143.276</b>	<b>15.748</b>
<b>Error Muestral (E)</b>	5%	5%	5%	5%	5%
<b>Proporción de Éxito (P)</b>	24%	3%	42%	3%	3%
<b>Nivel de Confianza</b>	90%	90%	90%	90%	90%
<b>Muestra</b>	<b>197</b>	<b>31</b>	<b>260</b>	<b>31</b>	<b>31</b>

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

- **Comunicaciones escritas:** En el informe del PQRS del segundo semestre de 2019, se analizaron 202 solicitudes por canal escrito, de éstas 37 tuvieron observación; asimismo en el informe de auditoría al proceso de Aplicación de Instrumentos se analizaron 166 solicitudes por canal escrito, de éstas 52 tuvieron observación.
- **Chat:** En el informe del PQRS del segundo semestre de 2019, se analizaron 31 solicitudes, de éstas 13 tuvieron observación.
- Para los demás canales estimó un 3%.

**INFORME DE AUDITORIA****(FINAL)****Código: CSE-FT004****CONTROL Y SEGUIMIENTO****Versión: 003**CLASIFICACIÓN DE LA  
INFORMACIÓN**Pública****Clasificada****Reservada**

Las PQRS analizadas en la muestra corresponden a los siguientes radicados:

1634377	1689199	1570343	1572389	1696045	1648280	1669326
1630486	1638596	1602016	1574004	1586130	1557541	1647600
1597980	1687521	1587531	1584922	1709194	1650478	1599956
1597237	1704399	1721009	1642604	1648282	1692156	1616588
1615871	1679319	1723629	1555510	1664053	1716796	1656333
1656806	1594966	1608805	1652434	1573988	1715506	1626380
1604420	1693582	1701696	1709552	1546786	1726261	1603626
1652733	1664488	1543530	1561609	1555959	1602278	1712800
1649294	1547046	1590280	1721986	1657069	1687060	1584527
1651218	1573774	1566961	1551285	1573432	1628187	1631302
1581128	1694641	1547803	1683982	1654233	1666228	1572997
1564183	1667311	1671722	1707310	1666296	1686457	1691118
1621755	1669332	1700959	1723486	1621888	1582940	1556597
1658338	1692056	1603053	1593377	1665444	1554170	1556413
1612748	1666655	1599035	1723629	1656849	1706371	1563801
1657501	1564099	1698147	1630999	1663507	1723881	3431653
1669959	1567844	3432170	1583300	1618495	1589878	1554115
1636870	1660733	1543997	1576709	1648812	1705324	1705559
1594597	1664408	1559836	1618044	1590862	1665787	1662270
1663726	1712412	1683121	1661568	1692525	1683748	1647961
1665181	1693213	1713496	1554221	1590619	1705241	1686197
1658774	1582741	1717553	1561643	1662075	1695179	1618601
1722088	1614600	1720597	1618153	1687933	1717582	1657840
1702278	1649213	1619194	1683848	1555834	1698966	1667530
1664096	1666503	1600509	1593696	1648420	1713310	1560234
1579987	1648584	1711127	1709690	1620613	1703466	1621744
1705183	1561636	1563709	1582106	1655572	1679148	1588440
1579492	1693954	1707183	1614524	1699760	1680633	1560355
1663964	1578800	1712806	1649614	1615816	1635528	65614
1610080	1707896	1557870	1572136	1614381	1718886	4366162
1665005	1569515	1596115	1616676	1666076	1691662	3776782
1664736	1658548	1559097	1712498	1573820	1629163	4581895
1669401	1590391	1589436	1627852	1652557	1658087	93575
1611660	1618650	1636793	1713735	1618689	1577681	6047141
1663571	1634100	1617807	1623207	1649813	1661674	3782400
1653180	1661684	1550097	1581816	1572455	1717958	4629416
1706388	1710390	1580424	1609499	1566127	1670908	4466679
1704253	1650822	1720124	1625340	1595178	1670762	3933082
1704015	1650755	1655583	1587647	1720213	1675001	4202705
1601406	1660094	1659772	1652024	1696657	1585987	3656766
1665824	1596886	1548589	1658263	1648117	1686687	4357148
1653982	1576323	1547374	1549057	1683690	1657345	5389506
1664960	1683241	1603535	1658397	1648413	1661728	101680
1634364	1576993	1704659	1656641	1573472	1654302	5233934
1596368	1594379	1631114	1561730	1595290	1670452	3623705

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



**INFORME DE AUDITORIA**  
**(FINAL)**

**Código: CSE-FT004**

**CONTROL Y SEGUIMIENTO**

**Versión: 003**

CLASIFICACIÓN DE LA  
INFORMACIÓN

Pública       Clasificada       Reservada

1634388	1688153	1580288	1648137	1687079	1637804	4644810
1652899	1621664	1612424	1627516	1556116	1613347	4792955
1671846	1572118	1653649	1724783	1675346	1629510	4023776
1573572	1553452	1543414	1617700	1608992	1574628	4988331
101836	20202100523992	20202100038262	20202100204172	20202100203322	20202100221782	20202100442522
4594715	20202100120722	20202100347492	20202100369662	20202100178782	20202100297402	20202100267272
4972700	20202100480592	20202100356812	20202100199792	20202100076072	20202100479042	20202100174112
4993153	20202100076592	20202100143612	20202100255492	20202100526982	20202100281372	20202100285832
4616073	20202100131182	20202100317772	20202100519702	20202100285652	20202100246472	20202100113262
4287636	20202100497992	20202100223392	20202100284202	20202100417432	20202100283332	20202100520282
6224407	20202100025432	20202100379302	20202100372102	20202100041532	20202100184762	20202100126242
6891304	20202100525382	20202100377932	20202100522482	20202100063432	20202100234572	20202100004982
5025584	20202100144752	20202100308332	20202100138712	20202100019812	20202100337392	20202100005522
5346893	20202100000162	20202100246022	20202100133732	20202100466122	20202100375512	20202100033232
20202100179322	20202100497592	20202100444052	20202100281082	20202100242922	20202100234072	20202100282532
20202100024432	20202100150522	20202100220332	20202100465022	20202100092082	20202100243012	20202100218502
20202100396552	20202100245102	20202100305172	20202100100322	20202100131162	20202100357862	20202100354182
20202100136472	20202100157782	20202100299672	20202100033912	20202100105832	20202100310692	20202100281342
20202100514772	20202100185702	20202100467932	20202100533712	20202100072432	20202100272452	20202100225502
20202100054762	20202100032542	20202100268092	20202100257492	20202100133172	20202100118872	20202100353592
20202100021342	20202100302532	20202100244892	20202100383132	20202100530432	20202100186022	20202100347702
20202100016302	20202100080112	20202100396632	20202100085452	20202100062362	20202100367922	20202100312522
20202100529812	20202100337812	20202100178372	20202100379812	20202100453192	20202100189312	20202100197712
20202100532072	20202100000272	20202100212932	20202100203042	20202100125102	20202100183022	20202100336002
20202100163932	20202100056892	20202100402632	20202100272652	20202100036922	20202100162332	20202100349392
20202100318562	20202100047152	20202100117932	20202100444602	20202100061222	20202100003192	20202100283482
20202100530822	20202100468502	20202100076502	20202100244572	20202100312792	20202100009982	20202100362742
20202100401982	20202100167412	20202100135782	20202100179182	20202100202042	20202100519022	20202100253822
20202100204552	20202100038342	20202100311222	20202100433312	20202100250502	20202100095512	20202100212682
20202100180502	20202100062102	20202100002252	20202100320642	20202100292272	20202100451952	20202100397162
20202100304162	20202100208032	20202100469262	20202100251822	20202100374032	20202100516152	20202100123832
20202100348472	20202100282412	20202100017032	20202100377232	20202100259842	20202100070902	
20202100204512	20202100487292	20202100032812	20202100196952	20202100204292	20202100125472	
20202100353332	20202100496232	20202100088682	20202100270352	20202100369872	20202100034822	

Para los 550 casos analizados, se verificaron las características sobre el tipo de PQRS a que corresponde, fecha de entrada, fecha de salida de la respuesta emitida, medio de respuesta, calidad de la respuesta (correo electrónico, correo local, respuesta telefónica) y si cumplió con el término legal aplicable de acuerdo al tipo de PQRS.

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

**No conformidad 04: Peticiones respondidas por fuera del término legal:**

- ↓ Radicados: N° 20202100144752 del 7 de marzo de 2020; 20202100080112 del 12 de febrero de 2020; 20202100000272 del 2 de enero de 2020; 20202100056892 del 29 de enero de 2020; 20202100038342 del 21 de enero de 2020; 20202100178372 del 17 de marzo de 2020; 20202100076502 del 12 de febrero de 2020; 20202100085452 del 16 de

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>  <b>(FINAL)</b>	<b>Código: CSE-FT004</b>
	<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión: 003</b>
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

febrero de 2020; 20202100218502 del 25 de marzo de 2020; 20202100197712 del 21 de marzo de 2020; 20202100212682 24 de marzo de 2020; 20202100123832 del 2 de marzo de 2020. En todos los casos relacionados, la respuesta se generó por fuera de los términos definidos en la Ley 1755 de 2015. Si bien en algunos de los casos mencionados se solicitó ampliación de plazo, finalmente no se respondió dentro del nuevo plazo informado al ciudadano.

- ↓ En la petición N° 20202100467932 del 26 de mayo de 2020 se generó el radicado N° 20202100748921 del 27 de mayo de 2020, solicitando ampliación de plazo para la respuesta. No obstante, no se informó al peticionario del plazo señalado para responder, según lo establecido en el Decreto 491 de 2020, artículo 5° que indica: *"Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo"*

De lo anterior se evidencia que nuevamente se **materializó el riesgo "Incumplimiento de los términos definidos por la ley para dar respuesta a las PQRSD"** del mapa de riesgos del proceso de Atención al Ciudadano.

**ANÁLISIS DE LAS OBJECIONES PLANTEADAS:** Mediante radicado N° 20202100049423 del 22 de septiembre la Unidad de Atención al Ciudadano manifestó: *"Las acciones para contrarrestar este hallazgo se vienen adelantando desde la Unidad, la cuales serán documentadas en el plan de mejoramiento. Se acepta hallazgo, se generarán las actividades pertinentes."*

**No conformidad 05: Peticiones cuya respuesta no está acorde con lo solicitado:**

Radicados N° 20202100304162 del 3 de abril de 2020; 20202100179182 del 17 de marzo de 2020; 20202100397162 del 20 de abril de 2020. Para todos los comunicados señalados se encontró que el contenido de la respuesta no corresponde con lo solicitado y que se generaron respuestas alejadas de las peticiones realizadas por el ciudadano. **Evidenciando la materialización del riesgo "Inadecuada prestación del servicio al usuario / ciudadano en los canales de atención del Icfes"** identificado por el proceso de Atención al Ciudadano e incumpliendo de esta manera lo establecido en el Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 que establece: *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma"* (Subrayado fuera del texto original). Asimismo, la jurisprudencia de la Corte Constitucional señala que la respuesta debe cumplir con estos requisitos: *"1. Oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición"* (Subrayado fuera del texto original).

**ANÁLISIS DE LAS OBJECIONES PLANTEADAS:** Mediante radicado N° 20202100049423 del 22 de septiembre la Unidad de Atención al Ciudadano manifestó: *"Las acciones para contrarrestar este hallazgo se vienen adelantando desde la Unidad, la cuales serán documentadas en el plan de mejoramiento. Se acepta hallazgo, se generarán las actividades pertinentes."*

**No conformidad 06: Observaciones al canal Chat:**

Radicados N° 1634377, 1614524, 1648137, 1656806, 1564183, 1636870, 1702278, 1610080, 1653180, 1653982, 1671846, 1694641, 1567844, 1614600, 1596886, 1621664, 1579987, 1664736, 1596368, 1581128, 1722088, 1663964, 1663571, 1652899, 1573774, 1693954, 1618650, 1660094, 1688153, 1655583 y 1666076. En todos los casos señalados, el chat se cierra sin poder ser completada la comunicación. No se logra evidenciar si el chat es cerrado por el usuario o por un error en la plataforma, como se manifiesta en el chat N° 1702278 del 27 de mayo de 2020, el cual en el asunto se describe como un chat de prueba (no se relaciona quien realiza la prueba, si es una prueba interna o externa, ni nombre o documento de la

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>  <b>(FINAL)</b>	<b>Código: CSE-FT004</b>
	<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión: 003</b>
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

persona que la realiza), la asesora que atiende el chat, ante la pregunta de si está funcionando bien el sistema responde: "Si, he tenido sesiones en las que le estoy brindando información a los ciudadanos y luego aparece como si ellos finalizaran la sesión pero aparece el mensaje "el cliente está escribiendo" y se conecta nuevamente y sucede lo mismo." Lo anterior evidencia la indisponibilidad del canal para que los ciudadanos realicen sus consultas y de esta manera comprobando la materialización del riesgo "Inadecuada prestación del servicio al usuario / ciudadano en los canales de atención del Icfes" identificado por el proceso de Atención al Ciudadano y el posible incumplimiento de las Actividades específicas N° 2 y 6 del CPS 361 de 2019 que establecen: "Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del centro de contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato"; "Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afecten la prestación de servicios objeto del contrato. En todo caso el contratista debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas."

**ANÁLISIS DE LAS OBJECIONES PLANTEADAS:** Mediante radicado N° 20202100049423 del 22 de septiembre la Unidad de Atención al Ciudadano manifestó: "Al validar no es posible presumir que las transacciones le fueron finalizadas al ciudadano, ya que la intermitencia en la conectividad del usuario puede conllevar a la terminación de la sesión. Asimismo, aclaramos que el soporte técnico mencionado en las obligaciones está habilitado para todos los canales." Teniendo en cuenta el argumento presentado frente a que no es posible establecer si se trata de fallas en la plataforma, se acepta la observación y se deja como **Oportunidad de Mejora**, de la siguiente forma:

**Oportunidad de Mejora 6: Observaciones al canal Chat:**

Radicados N° 1634377, 1614524, 1648137, 1656806, 1564183, 1636870, 1702278, 1610080, 1653180, 1653982, 1671846, 1694641, 1567844, 1614600, 1596886, 1621664, 1579987, 1664736, 1596368, 1581128, 1722088, 1663964, 1663571, 1652899, 1573774, 1693954, 1618650, 1660094, 1688153, 1655583 y 1666076. En todos los casos señalados, el chat se cierra sin poder ser completada la comunicación. No se logra evidenciar si el chat es cerrado por el usuario o por un error en la plataforma, como se manifiesta en el chat N° 1702278 del 27 de mayo de 2020, el cual en el asunto se describe como un chat de prueba (no se relaciona quien realiza la prueba, si es una prueba interna o externa, ni nombre o documento de la persona que la realiza); la asesora que atiende el chat, ante la pregunta de si está funcionando bien el sistema responde: "Si, he tenido sesiones en las que le estoy brindando información a los ciudadanos y luego aparece como si ellos finalizaran la sesión pero aparece el mensaje "el cliente está escribiendo" y se conecta nuevamente y sucede lo mismo." Lo anterior evidencia una posible indisponibilidad del canal para que los ciudadanos realicen sus consultas, motivo por el cual se recomienda realizar una revisión del adecuado funcionamiento de los canales de atención y verificar el efectivo cumplimiento de las actividades específicas del CPS 361 de 2019, en sus numerales 2 y 6.

**CONTRATO 361-2019**

**No Conformidad 07:** En el aplicativo SECOP I se encuentra publicado el documento denominado "Consolidado de respuestas al informe preliminar de evaluación". A la observación 1.4 realizada por CEINTE a la empresa Outsourcing Servicios Informáticos S.A., referente a que su propuesta es "artificialmente baja", el ICFES responde: "Luego del análisis de la cotización (en el estudio de mercado que hace parte integral del proceso) y la oferta presentada por el proponente Outsourcing Servicios Informáticos S.A., el Instituto considera, que el valor ofertado por el proponente no es artificialmente bajo". En la respuesta en mención no se cumple con el procedimiento establecido en el Artículo 2.2.1.1.2.2.4 del Decreto 1082 de 2015 donde se indica: "La Entidad Estatal **debe** requerir al oferente para que explique las razones que sustentan el valor ofrecido. Analizadas las explicaciones, el comité evaluador de que trata el artículo anterior, o quien haga la evaluación de las ofertas, debe recomendar rechazar la oferta o continuar con el análisis de la misma en la

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>  <b>(FINAL)</b>	<b>Código: CSE-FT004</b>
	<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión: 003</b>
<b>CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Pública</b> <input type="checkbox"/> <b>Clasificada</b> <input type="checkbox"/> <b>Reservada</b>	

evaluación de las ofertas". Así mismo, el artículo 18 del Acuerdo 06 de 2015 indica: "La evaluación de las ofertas será realizada por un Comité evaluador integrado por funcionarios de la entidad, o contratada con un tercero" A su vez, el mismo artículo indica: "Durante esta etapa, el Comité podrá solicitar a los proponentes las aclaraciones y/o precisiones que considere necesarias en relación con los ofrecimientos presentados, así como la presentación de documentos y certificados que considere convenientes".

Cabe resaltar que, en la adjudicación de un contrato a un proponente con ofertas artificialmente bajas, la entidad asume el riesgo de que se pierda el equilibrio económico del negocio, ocasionando que el contratista no pueda soportar los costos de la ejecución, con el consecuente incumplimiento de las obligaciones contractuales.

Al respecto el Consejo de Estado se ha pronunciado sobre el riesgo de contratar con propuestas artificialmente bajas: "Lo cierto es que el precio señalado por el proponente debe guardar proporcionalidad con el valor del objeto ofrecido, de lo contrario se generaría una evidente discrepancia entre el objeto contratado y su valor. El precio no puede ser irrisorio o vil, pues ello puede significar un eventual incumplimiento del contrato, o eventuales conflictos por imprevisión, lesión, abuso de derecho etc, que la contratación administrativa debe evitar" (CONSEJO DE ESTADO, SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, SECCIÓN TERCERA, SUBSECCIÓN C, Consejera ponente: OLGA MÈLIDA VALLE DE DE LA HOZ, Bogotá, D. C, cinco (5) de julio de dos mil doce (2012), Radicación número: 25000-23-26-000-1995-00881-01(23087)).

**ANÁLISIS DE LAS OBJECIONES PLANTEADAS:** Mediante radicado N° 20202100049423 del 22 de septiembre la Unidad de Atención al Ciudadano manifestó: "...Así las cosas, no cabe, el cuestionamiento del equipo auditor, del porque no solicito justificaciones, primero porque la norma que aplica el equipo auditor no es de cumplimiento por el ICFES y segundo porque del análisis del comité evaluador, no se evidenció precios artificialmente bajos. En este sentido, no se reciben las afirmaciones del equipo auditor, que son sin soportes, de que la entidad a través de su comité evaluador, realizó una evaluación sin el cumplimiento de los principios de objetividad, y responsabilidad, y que adjudicó ofertas con precios artificialmente bajos, y menos el cuestionamiento de llegar a un desequilibrio contractual, toda vez que verificó, ponderó, conforme con lo establecido en el pliego de condiciones, sus anexos (entre ellos el estudio de mercado) y el Manual de contratación..."

1. En primer medida se precisa aclarar que la Oficina de Control Interno en ningún momento considera que "la entidad a través de su comité evaluador, realizó una evaluación sin el cumplimiento de los principios de objetividad, y responsabilidad, y que adjudicó ofertas con precios artificialmente bajos", sin embargo sí se advierte sobre el riesgo que puede correr la entidad en caso de llegarse a asignar un contrato a un proponente con una oferta artificialmente baja, riesgo que podría eventualmente derivar en la pérdida del equilibrio económico del contrato y la imposibilidad del contratista para cumplir con sus obligaciones; tal como lo ha mencionado el Consejo de Estado, en el Radicación número: 25000-23-26-000-1995-00881-01, Consejera ponente: OLGA MÈLIDA VALLE DE DE LA HOZ, del 5 de julio de 2012. En esta medida la Oficina considera menester acudir a todos los medios posibles para disminuir la posibilidad de materialización de este riesgo.

2. El Decreto 1676 del año 2016 en su artículo 1 modifica el ámbito de aplicación del Decreto 1082 del año 2015 y establece: "El presente decreto aplica a las Entidades del sector Administrativo de Planeación Nacional, a las Entidades Estatales, personas jurídicas de naturaleza pública y privada, y personas naturales a las que hace referencia el decreto, y rige en todo el territorio nacional.", lo anterior no es contrario a la Ley 1324 de 2009 la cual manifiesta en su artículo 12: "Transfórmese el Instituto Colombiano de Fomento a la Educación Superior, ICFES, en una Empresa estatal de carácter social del sector Educación Nacional, entidad pública descentralizada del orden nacional, de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, vinculada al Ministerio de Educación Nacional". Es evidente que el Instituto conserva su naturaleza estatal y pública, aunque tenga autonomía administrativa y patrimonio propio, lo que lo sujeta a la observancia del Decreto 1082 de 2015, el cual incluye en su ámbito de aplicación a las entidades estatales y a las personas jurídica de naturaleza pública y privada. En concordancia con lo anterior el Acuerdo 002

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>  <b>(FINAL)</b>	<b>Código: CSE-FT004</b>
	<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión: 003</b>
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

de 2019, actual manual de contratación, en su parte considerativa fundamenta su expedición en el mencionado decreto 1082 de 2015 manifestando lo siguiente: “Que en concordancia con lo anterior, el artículo 2.2.1.2.5.3 del Decreto 1082 de 2015, dispone que las Entidades Estatales deben contar con un Manual de Contratación que debe cumplir con los lineamientos que para el efecto señale Colombia Compra Eficiente o el que haga sus veces; entendiéndose por entidades estatales todos los organismos o dependencias del Estado a los que la Ley le otorga la capacidad para celebrar contratos, sin que el régimen de contratación sea relevante”. En conclusión, tenemos que el Decreto 1082 de 2015 no solamente es aplicable para los procesos de contratación del Instituto, sino que también hace parte integral de los pilares normativos que fundamentan nuestro régimen de contratación vigente.

Por lo demás, analizada las observaciones realizadas **se retira la No conformidad** y se constituye como **Oportunidad de mejora (07)**, recomendando aplicar la guía de Colombia compra eficiente, la cual se fundamenta en el Decreto 1082 de 2015 y se encuentra en este link:

[https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce\\_public/files/cce\\_documentos/20170522quiapreciosartificialmentebajos.pdf](https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documentos/20170522quiapreciosartificialmentebajos.pdf), a todos los demás procesos contractuales en donde cualquiera de las partes involucradas en el proceso contractual sugiera la posibilidad de una oferta con precios artificialmente bajos y de esta manera minimizar los riesgos en los cuales pueda incurrir el Instituto.

**No Conformidad 8:** En el documento titulado "consolidado de respuestas al informe preliminar de evaluación" que se encuentra publicado en el aplicativo SECOP II, en los folios 4, 5, 6, 9, 10, 11, 12, 13, 25, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 52, 53, 54, 55 se evidencian imágenes de documentos en muy mala calidad, lo que dificulta su lectura y comprensión. Lo anterior evidencia el incumplimiento al principio de calidad de la información establecido en el artículo 3 de la ley 1712 de 2014: "Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad." Lo anterior, genera incumplimiento de los requisitos internos definidos por el proceso, contemplados por la NTC ISO 9001:2015, numeral 7.5.3.1 "La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite.", así mismo se establece en el numeral 7.5.3.2: "Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:(...)b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad".

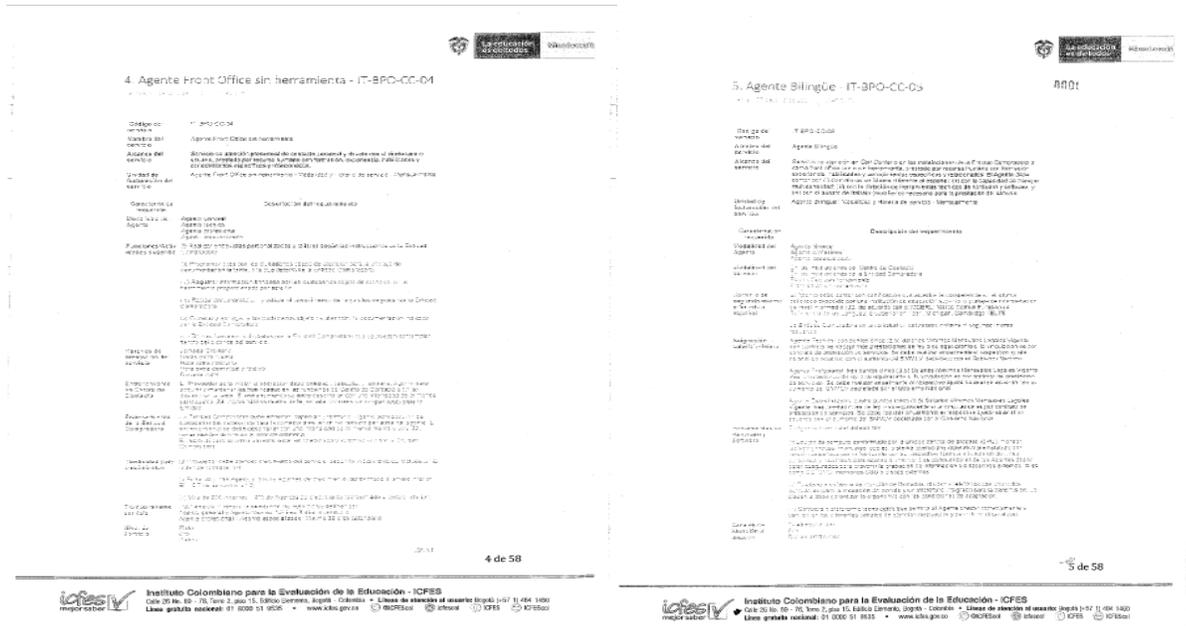
**ANÁLISIS DE LAS OBJECIONES PLANTEADAS:** Mediante radicado N° 20202100049423 del 22 de septiembre la Unidad de Atención al Ciudadano manifestó: "Así las cosas, estas observaciones de los proponentes, en cumplimiento del principio de publicidad, son publicadas en la plataforma de SECOP I, de forma individual, y allí están nítidas, y totalmente individualizadas. Es una información que se difunde de forma oportuna, sin modificación o alteración. Ahora bien, para evitar que no estén completas, o no sean veraces, objetivas, se recortan y se pegan en el informe de respuestas, con el único fin de indicar a cuál observación se le da respuesta. Este documento es impreso y escaneado, y en ocasiones pierden la nitidez, pero no significa que esta circunstancia viole el principio de la calidad de la información. Porque la información está totalmente publicada de forma nítida, reutilizable, procesable y disponible, como se puede observar en la plataforma del SECOP I, en el link <https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=19-4-9223421>, en donde se indica observaciones. Al descargarlas encontrarán la información clara y de fácil lectura y comprensión. En este orden de ideas no es de recibo tampoco, la afirmación del equipo auditor que se genera incumplimiento de los requisitos internos definidos por el proceso, contemplados por la NTC ISO 9001:2015, numeral 7.5.3.1 "La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite.", así mismo se establece en el numeral 7.5.3.2: "Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:(...)b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>  <b>(FINAL)</b>	<b>Código: CSE-FT004</b>
	<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión: 003</b>
<b>CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Pública</b>	<input type="checkbox"/> <b>Reservada</b>

*la legibilidad, habida cuenta, que es por la razón de cumplir con la idoneidad se los documentos que se publican las observaciones en archivos individuales sin manipularlos, para que esté disponible para el tercero interesado, de forma idónea, cosa diferente es que en el consolidado, por ser un escaneo pierdan nitidez, pero esto no impide recurrir a la fuente de la información.”*

Una vez analizada la respuesta formulada a la no conformidad, se procede a corregir el error de digitación respecto a la plataforma SECOP 1 y SE MANTIENE LA NO CONFORMIDAD, en la medida de que, independientemente de cuál sea el motivo, toda la información suministrada por el ICFES y registrada en el aplicativo debe ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados, permitiendo su plena legibilidad y garantizando la calidad de la información suministra como lo demanda la ley.

Por otra parte, es de aclarar que la No Conformidad también es fundamentada en la norma de calidad debido a que toda la información contractual del Instituto, incluida la registrada en la plataforma SECOP 1, se encuentra en la página WEB de la entidad y reposa en los archivos del ICFES, por tanto es aplicable la ISO 9001:2015. Así las cosas, no es discutible que los documentos mencionados en la no conformidad, no garantizan la calidad de la información; para prueba de lo anterior se anexan algunos documentos:



**No Conformidad 9:** La Oficina de Control Interno solicitó a la Unidad de Atención al Ciudadano evidencias del cumplimiento de la Actividad Específica N°31 el CPS 361 de 2019, que establece: *“Proporcionarle al ICFES acceso al aplicativo que le permita el monitoreo remoto de la línea, así como escuchar en tiempo real las llamadas que están siendo contestadas por los asesores.”* Mediante comunicado N° 20202100039313 del 24 de julio de 2020, la Unidad de Atención al Ciudadano respondió: *“Confirmamos que no se ha tenido acceso por fallas en la conexión, ya mesa de ayuda Icfes nos está apoyando una vez se solvante dicha dificultad daremos alcance a la comunicación”*. Lo anterior denota incumplimiento a la obligación contractual mencionada, y por ende, debilidades en la supervisión, ya que de conformidad con el manual de contratación el supervisor debe: *“Exigir al contratista el cumplimiento de las obligaciones previstas en el contrato”*.

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

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>  <b>(FINAL)</b>	<b>Código: CSE-FT004</b>
	<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión: 003</b>
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

**ANÁLISIS DE LAS OBJECIONES PLANTEADAS:** Mediante radicado N° 20202100049423 del 22 de septiembre la Unidad de Atención al Ciudadano manifestó: “Referente al incumplimiento de la obligación descrita, precisamos en dos puntos las actividades que se han tenido que llevar a cabo para solventar y cumplir con lo exigido en el contrato 361 de 2019, y las cuales han sido afectadas por la situación de emergencia sanitaria: Para llevar a cabo dicha actividad es necesario establecer comunicación entre la sede central del proveedor y el edificio elemento, por ello fue necesario realizar lo siguiente: 1. Instalación de GPON en el edificio elemento. Este punto describe la instalación de una tecnología de telecomunicaciones que usa fibra óptica, y que tiene como fin llegar a otro punto físico para compartir recursos de una red, donde comúnmente tenemos el tráfico de datos, vídeo y voz. Por lo anterior, fue necesario instalar un cableado desde el sótano del edificio elemento hasta el datacenter del Icfes ubicado en el piso 16, finalizando en las pruebas de aplicación y de conexión del servicio 2. Instalación de aplicativos monitoreos en línea. Para la puesta en marcha de los aplicativos, el equipo de la supervisión solicitó a Tecnología Icfes la instalación de dichas herramientas. Como requisito para la conexión de los aplicativos, es necesario tener unas direcciones IP de enlace que permite tener la conectividad entre las dos sedes, (Edificio elemento y Outsourcing S.A), y así dar uso a las herramientas en referencia. Como lo mencionamos en lo largo de la auditoría se tenían unas actividades pendientes por parte de Icfes para la consecución del funcionamiento de la herramienta, esta es: Por parte del Icfes: La red 2.x se traslapa con una red de infraestructura en sede Caracas de OS, por lo que solicitamos nos brinden una red NAT alternativa para poder enrutar y no tener inconvenientes. A partir de la anterior, se generaba una nueva actividad por parte del operador: El cambio de IP en equipo de borde en punta remota con número WO0000000343649. Así las cosas, el seguimiento de estas dos actividades se han realizado en doble vía de la siguiente manera: El Icfes ha revisado los segmentos de red de Outsourcing al Icfes, donde se evidenció que no hay problemas de conexión, es decir se encontraron las rutas que apuntan a la red del Icfes. Luego de la entrega de este insumo al proveedor Outsourcing, el proveedor manifestó que es importante crear una red NAT que permita establecer conexión, el insumo expuesto por parte nuestra es diferente a la que se requiere para establecer la conexión en los aplicativos. De acuerdo con la gestión realizada, nos encontramos a la espera de que Tecnología en el Icfes, suministre el insumo requerido por parte del operador para continuar con el afinamiento de las herramientas.

De acuerdo con el planteamiento realizado por la unidad de Atención al Ciudadano, se confirma que a la fecha la obligación contractual no se ha ejecutado, observándose debilidades en la planeación, ya que no se estimaron todos los requerimientos tecnológicos necesarios para poder realizarse. Además, no se evidencia que la situación de emergencia actual sea un factor determinante para que no se realice, ya que el contrato tiene vigencia desde el mes de julio del año 2019. En este sentido se **mantiene la No Conformidad.**

#### OPORTUNIDADES DE MEJORA

##### PROCEDIMIENTO ATC-PR002 – ADMINISTRACIÓN DE CORRESPONDENCIA

**Oportunidad de Mejora 01:** La Oficina de Control Interno realizó una verificación al Sistema de Gestión Documental ORFEO, para el periodo evaluado, donde se evidenciaron algunos radicados que no cuentan con la imagen de las comunicaciones como adjunto. A continuación, se muestran algunas de estas evidencias:

a) Radicado 20192001292351

Informados(3) PERSONALES	20192001292351/2019-09-06 10:47:06	Respuesta radicado OF119-00097094 / IDM 1100000 / Radicado Interno Icfes No. 2019210093162 del 29 de agosto de 2019.	No definido    Funcionario
-----------------------------	---------------------------------------	--	----------------------------

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b> <b>(FINAL)</b>	<b>Código: CSE-FT004</b>
	<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión: 003</b>
<b>CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	



**INFORMACION GENERAL**

FECHA DE RADICADO: 2019-09-06 10:47:06

ASUNTO: Respuesta radicado OF119-00097094 / IDM 1100000/ Radicado interno lcfes No. 2019210093162 del 29 de agosto de 2019.

DIRECCIÓN CORRESPONDENCIA: MUN/DPTO /

DIRECCIÓN CORRESPONDENCIA: MUN/DPTO /

DIRECCIÓN CORRESPONDENCIA: MUN/DPTO /

DESCRIPCIÓN ANEXOS: TIPO DE EXAHEN

REF/OFICIO/CUENTA INTERNA: MEDIO RECEPCIÓN

IMAGEN: No hay Imagen Disp. NIVEL DE SEGURIDAD: Público MEDIO DE RESPUESTA

TRD: PETICIONES Y QUEJAS Y RECLAMOS/PETICIONES Y QUEJAS Y RECLAMOS/Comunicación

SECTOR: AUTORIZA TÉRMINOS

CAUSAL: / / /



**HISTÓRICO**

USUARIO ACTUAL: USUARIO PARA FINALIZACION DE DOCUMENTOS ORFEO

DEPENDENCIA ASIGNADA: SECRETARÍA GENERAL

USUARIO RADICADOR: LIZ YAMILE HERNANDEZ BERRIO

**FLUJO HISTÓRICO DEL DOCUMENTO**

DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	US. ORIGEN	COMENTARIO
SECRETARÍA GENERAL	13-08-2020 16:47 PM	Archivar	LIZ TATIANA RODRIGUEZ CASTAÑEDA	Se archiva por haberse solicitado la anulación del radicado ya que se realizó trámite dos veces
SECRETARÍA GENERAL	13-08-2020 16:46 PM	Solicitud de Anulación	LIZ TATIANA RODRIGUEZ CASTAÑEDA	Duplicación en la radicación. Se solicita anulación por haber se realizado doble radicación
SECRETARÍA GENERAL	13-08-2020 15:58 PM	Reasignación	LIZ YAMILE HERNANDEZ BERRIO	Reasignado A. SECRETARÍA GENERAL - Para archivo
SECRETARÍA GENERAL	13-08-2020 15:57 PM	Asignación TRD	LIZ YAMILE HERNANDEZ BERRIO	*Inserción TRD/METADATO S*/PETICIONES Y QUEJAS Y RECLAMOS/PETICIONES Y QUEJAS Y RECLAMOS/Comunicación
SECRETARÍA GENERAL	06-09-2019 10:47 AM	Radificación	LIZ YAMILE HERNANDEZ BERRIO	

b) Radicado: 20192300043023



Escalados(0)

Agendado(0)

20192300043023

2019-07-15

20162309990100008E Comunicacion

Comunicación interna

Funcionario

SECRET GENERAL

**INFORMACION GENERAL**

**HISTÓRICO**

USUARIO ACTUAL: USUARIO PARA FINALIZACION DE DOCUMENTOS ORFEO

DEPENDENCIA ASIGNADA: SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES

USUARIO RADICADOR: KAREN TATIANA GUZMAN HERRERA

**FLUJO HISTÓRICO DEL DOCUMENTO**

DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	US. ORIGEN	COMENTARIO
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES	19-07-2019 16:12 PM	Archivar	KAREN TATIANA GUZMAN HERRERA	Se solicita anulación
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES	19-07-2019 16:12 PM	Asignación TRD	KAREN TATIANA GUZMAN HERRERA	*Inserción TRD/METADATO S*/ COMUNICACIONES OFICIALES/ COMUNICACIONES OFICIALES/ Comunicación interna
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES	19-07-2019 16:12 PM	Solicitud de Anulación	KAREN TATIANA GUZMAN HERRERA	Fecha de radicación ya no es válida. Se solicita anulación ya que la fecha no es valida y se va a generar un nuevo radicado
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES	19-07-2019 16:12 PM	Radificación	KAREN TATIANA GUZMAN HERRERA	

**DATOS DE ENVÍO**

RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	DESTINATARIO	DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVÍO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES O DESC DE ANEXOS

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

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b> <b>(FINAL)</b>	<b>Código: CSE-FT004</b>	
	<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión: 003</b>	
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada	<input type="checkbox"/> Reservada



LISTADO DE: USUARIO: CLAUDIA MARCELA HUERTAS VILLARRAGA DEPENDENCIA: OFICINA DE CONTROL INTERNO  
 ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA INCLUIDO EN EL(LOS) SIGUIENTE(S) EXPEDIENTE(S).

INFORMACIÓN DEL EXPEDIENTE	
Número de Expediente:	20162309990100008E
Responsable:	LEONARDO BOHILLA CARVAJAL
Fecha Inicio:	2016-04-08
Estado:	999-COMUNICACIONES OFICIALES / 1-COMUNICACIONES OFICIALES
TRD:	
Nombre:	RADICADOS ANULADOS
Asunto:	EXPEDIENTE PARA ARCHIVAR LOS RADICADOS ANULADOS POR LAS DIFERENTES AREAS DEL INSTITUTO
Ver Borrados:	Ver
Historia del Expediente:	Ver
Dependencia:	SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
Nivel seguridad:	Pública
Adicionar Proceso:	
Proceso:	
Fase Expediente:	Archivo de Gestión

c) Radicado: 20191101487281



2019-11-01 16:17:27  
 CUMPLIMIENTO FALLO DE TUTELA No definido Entidad JUZGADO SEGUNDO CIVIL CIRCUITO ENVIGADO

INFORMACIÓN GENERAL	
FECHA DE RADICADO	2019-11-01 16:17:27
ASUNTO	CUMPLIMIENTO FALLO DE TUTELA
DIRECCIÓN CORRESPONDENCIA	JUZGADO SEGUNDO CIVIL CIRCUITO ENVIGADO
MUN/DPTO	ANTIOQUIA/ENVIGADO
DIRECCIÓN CORRESPONDENCIA	
MUN/DPTO	
DIRECCIÓN CORRESPONDENCIA	
MUN/DPTO	
DESCRIPCIÓN ANEXOS	
TIPO DE EXAMEN	
REF/OFCIO/CUENTA INTERNA	
MEDIO RECEPCIÓN	
IMAGEN	No hay Imagen Disp.
NIVEL DE SEGURIDAD	Pública
MEDIO DE RESPUESTA	
TRD	
METADATO	
NOTIFICACIÓN	
RESOLUCIÓN	
SECTOR	AUTORIZA TÉRMINOS
CAUSAL	TRATAMIENTO DE DATOS

d) Radicado: 20192300064323



2019-10-24 16:56:39  
 comunicación de supervisión No definido Funcionario DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN fguzman@icfes.gov.co

INFORMACIÓN GENERAL	
FECHA DE RADICADO	2019-10-24 16:56:39
ASUNTO	comunicación de supervisión
DIRECCIÓN CORRESPONDENCIA	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN
MUN/DPTO	D.C./BOGOTÁ
DIRECCIÓN CORRESPONDENCIA	
MUN/DPTO	
DIRECCIÓN CORRESPONDENCIA	
MUN/DPTO	
DESCRIPCIÓN ANEXOS	
TIPO DE EXAMEN	
REF/OFCIO/CUENTA INTERNA	
MEDIO RECEPCIÓN	
IMAGEN	No hay Imagen Disp.
NIVEL DE SEGURIDAD	Pública
MEDIO DE RESPUESTA	
TRD	
METADATO	
NOTIFICACIÓN	
RESOLUCIÓN	
SECTOR	AUTORIZA TÉRMINOS
CAUSAL	TRATAMIENTO DE DATOS

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

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b> <b>(FINAL)</b>	<b>Código: CSE-FT004</b>	
	<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión: 003</b>	
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada	<input type="checkbox"/> Reservada

e) Radicado: 20192300067563

Consultas  
 RADICACION

20192300067563  
 2019-11-07  
 17:08:22

COMUNICACIÓN INTERNA INVENTARIO DE NOMINAS EN ESTADO NATURAL

No definido Ciudadano

subdirección talento humano

---



AYUDA INFO CREDITOS CONTRASEÑA ESTADISTICAS CERRAR

- Impresión
- Anulación
- Consultas
- RADICACION**
- Salida
- Interna
- Asociar imágenes
- CARPETAS
- Entrada(0)
- Salida(0)
- Interna(1)
- Vo.Bo.(0)
- Devueltos(0)
- Escalados(0)
- Agendado(0)
- Agendado vencido(0)
- Informados(3)
- PERSONALES

INFORMACIÓN GENERAL			
FECHA DE RADICADO	2019-11-07 17:08:22	ASUNTO	COMUNICACIÓN INTERNA INVENTARIO DE NOMINAS EN ESTADO NATURAL
DESTINATARIO	MARIA MERCEDES CORCHO CARO	DIRECCIÓN CORRESPONDENCIA	subdirección talento humano
			MUN/DPTO D.C.BOGOTA
		DIRECCIÓN CORRESPONDENCIA	MUN/DPTO /
		DIRECCIÓN CORRESPONDENCIA	MUN/DPTO /
Nº DE PÁGINAS		DESCRIPCIÓN ANEXOS	TIPO DE EXAMEN
DOCUMENTO Anexo/Asociado		REF/OFCIO/CUENTA INTERNA	MEDIO RECEPCIÓN
IMAGEN	No hay Imagen Disp.	NIVEL DE SEGURIDAD	Público
			MEDIO DE RESPUESTA
TRD	//		
METADATO			
NOTIFICACIÓN			
RESOLUCIÓN			
SECTOR	AUTORIZA TÉRMINOS	TRATAMIENTO DE DATOS	
CAUSAL	///		

f) Radicado: 20192101152422

Interna(1)  
 Vo.Bo.(0)

201921011524222019-12-02  
 09:09:46

INVITACIÓN CERRADA SUBASTA INVERSA PRESENCIAL N° IC-SI-10-2019

No definido Empresa

KR 13 NO 98-70 OF. 301 6017833

---



AYUDA INFO CREDITOS CONTRASEÑA ESTADISTICAS CERRAR

- Impresión
- Anulación
- Consultas
- RADICACION**
- Salida
- Interna
- Asociar imágenes
- CARPETAS
- Entrada(0)
- Salida(0)
- Interna(1)
- Vo.Bo.(0)
- Devueltos(0)
- Escalados(0)
- Agendado(0)
- Agendado vencido(0)
- Informados(3)
- PERSONALES

INFORMACIÓN GENERAL			
FECHA DE RADICADO	2019-12-02 09:09:46	ASUNTO	INVITACIÓN CERRADA SUBASTA INVERSA PRESENCIAL N° IC-SI-10-2019
REMITENTE	ENTE LYG GO FOR IT ( )	DIRECCIÓN CORRESPONDENCIA	KR 13 NO 98-70 OF. 301
			MUN/DPTO D.C.BOGOTA
		DIRECCIÓN CORRESPONDENCIA	MUN/DPTO /
		DIRECCIÓN CORRESPONDENCIA	MUN/DPTO /
Nº DE PÁGINAS		DESCRIPCIÓN ANEXOS	ANEXA 4 SOBRE CERRADOS
DOCUMENTO Anexo/Asociado		REF/OFCIO/CUENTA INTERNA	MEDIO RECEPCIÓN
IMAGEN	No hay Imagen Disp.	NIVEL DE SEGURIDAD	Público
			MEDIO DE RESPUESTA
TRD	COMUNICADO/COMUNICADO EXTERNO/Comunicación		
METADATO			
NOTIFICACIÓN			
RESOLUCIÓN			
SECTOR	AUTORIZA TÉRMINOS	TRATAMIENTO DE DATOS	
CAUSAL	///		

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>  <b>(FINAL)</b>	<b>Código: CSE-FT004</b>
	<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión: 003</b>
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

Se recomienda adjuntar las imágenes de todas las comunicaciones escritas recibidas y radicadas en la Entidad, guardando siempre el etiquetado de la información en cuando a la clasificación del documento como público, privado o reservado y la utilización de permisos para la visualización de los mismos.

Así mismo es importante hacer una revisión del procedimiento que establezca en una actividad específica el cargue en PDF de cada uno de los documentos recibidos en la Entidad de tal manera que se identifique si la actividad es cumplida por los responsables de radicación. Es importante incluir dentro del procedimiento una actividad de anulación de un documento, cuando es solicitado por las áreas del Instituto, tal como se evidencia en el radicado 20192001292351. Se recomienda revisar el mapa de riesgos de la Unidad de Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta las actividades mencionadas anteriormente, e identificar un riesgo de trazabilidad de la información, que permita establecer la probabilidad de que ocurra el riesgo, sus impactos y realizar la evaluación de controles.

**ANÁLISIS DE LAS OBJECIONES PLANTEADAS:** Mediante radicado N° 20202100049423 del 22 de septiembre la Unidad de Atención al Ciudadano manifestó: *“Luego de realizada la verificación, se refleja que solo un radicado fue creado por la Unidad de Atención al Ciudadano el cual corresponde a la recepción de una oferta de un proceso de invitación cerrada subasta inversa presencial. Debido a que llega esta información en sobre sellado no es posible digitalizarlos. Es importante mencionar que en Orfeo consta por parte de la Subdirección de Abastecimiento “El documento reposa en el archivo físico de la Subdirección” Por otra parte, cada área es responsable de las comunicaciones generadas desde los usuarios de cada dependencia, por consiguiente, no asumimos el cargue de imágenes en el aplicativo. Por lo anterior no se acepta”*. De acuerdo con lo manifestado, **se modifica la Oportunidad de mejorar de la siguiente forma:**

Se recomienda establecer lineamientos desde el proceso de gestión documental que permita garantizar que los documentos recibidos y radicados en el Orfeo cuenten con las imágenes (documentos) de todas las comunicaciones escritas recibidas y radicadas en la entidad, guardando siempre el etiquetado de la información en cuando a la clasificación del documento como público, privado o reservado y la utilización de permisos para la visualización de los mismos.

**Oportunidad de Mejora 02:** Es importante precisar que en el aplicativo Orfeo no fue posible evidenciar que las salidas efectuadas como respuestas a los derechos de petición, fueron enviadas de manera exitosa; si bien, se relaciona un correo y fecha de envío, no existe certeza sobre el mismo. Por lo tanto, se recomienda desarrollar o generar (en el aplicativo) un soporte o mecanismo que pueda servir como prueba del envío exitoso o devolución (rebote) y que permita su consulta por el usuario que genera la respuesta, de manera similar a la consulta que se realiza en los elementos de la bandeja de “enviados” de un correo electrónico.

**ANÁLISIS DE LAS OBJECIONES PLANTEADAS:** Mediante radicado N° 20202100049423 del 22 de septiembre la Unidad de Atención al Ciudadano manifestó: *“Desde la Unidad de Atención al Ciudadano no es posible validar la recepción, apertura y lectura exitosa de un correo electrónico enviado por Orfeo, cuando se requiere de esta información, la solicitud se hace a través del área de tecnología de la Entidad, quienes son los administradores de la herramienta y proporcionan soporte técnico sobre ella. Sin embargo, desde la Unidad de Atención al Ciudadano tenemos los siguientes controles sobre las salidas de respuestas que permiten garantizar el envío de la respuesta a través de Orfeo...”* **La Oportunidad de Mejora se mantiene**, dada la importancia que debe tenerse sobre la certeza del envío de las respuestas remitidas a través de este aplicativo, por lo que es indispensable contar con evidencia suficiente que respalde el acatamiento del ejercicio del derecho de petición, así como el debido cumplimiento de las solicitudes realizadas por autoridades o entes de control.

#### **PROCEDIMIENTO ATC-PR001 – PQRS**

**CONTRATO 361-2019**

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>  <b>(FINAL)</b>	<b>Código: CSE-FT004</b>
	<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión: 003</b>
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

**Oportunidad de Mejora 03:** En el sistema SECOP I se publicó el documento titulado “SOPORTES”, con fecha del 17-04-2019, que contiene información sobre la audiencia de asignación de riesgos y aclaración al pliego de condiciones con las observaciones presentadas por las diferentes empresas participantes en el proceso. Sin embargo, en la misma publicación del sistema se publicó el documento LISTA DE ASISTENCIA que contiene el formato GTH-FT014 y en el cual se registró el nombre y firma de los participantes que asistieron, sin que se reporten en el acta los demás datos del formulario como dependencia, facilitador, tema y hora de inicio y finalización. Como oportunidad de mejora, se sugiere que los formatos de registro de asistencia GTH-FT014 se diligencien en forma completa, con el fin de garantizar la debida legitimidad de la reunión realizada y la seguridad jurídica de lo actuado.

**ANÁLISIS DE LAS OBJECIONES PLANTEADAS:** Mediante radicado N° 20202100049423 del 22 de septiembre la Unidad de Atención al Ciudadano manifestó: “*Aunque SE ACEPTA la oportunidad de mejora, es de aclarar que aunque no se registró en el formato GTHFT014 en el encabezado dependencia, facilitador, tema y hora de inicio y finalización, esto no implica deducir que esta lista de asistencia corresponde a la reunión en la que participaron los allí, firmantes, porque al comparar los asistentes contenidos en el acta de la audiencia, pueden identificarse que son los mismos que participaron en la audiencia y firmaron el acta de asistencia.*”. Por lo anterior, no se realizan observaciones por parte de la OCI.

**Oportunidad de Mejora 04:** En el proceso contractual subido a la plataforma SECOP I y en la página del ICFES correspondiente al proceso IA-06-2019, no se evidencian las diferentes ofertas postuladas al proceso de invitación abierta. En garantía del principio de publicidad contemplado en el Artículo 3 literal h del Acuerdo 06 de 2015, es importante que las mencionadas ofertas sean publicadas en la plataforma para que cualquier ciudadano pueda consultarlas.

**ANÁLISIS DE LAS OBJECIONES PLANTEADAS:** Mediante radicado N° 20202100049423 del 22 de septiembre la Unidad de Atención al Ciudadano manifestó: “*Se ACEPTA la oportunidad de mejora, y se procederá a publicar las ofertas allegadas al proceso en el SECOP*”

**Oportunidad de Mejora 05:** En la comunicación telefónica N° 1584527 del 31 de enero de 2020, realizada por la ciudadana Tatiana Paola Villanueva Durán, la peticionaria solicita información sobre cómo consultar los resultados de exámenes, ante lo cual, el agente que recibe la llamada le informa la ruta de cómo realizar la consulta. Sin embargo, la ciudadana manifiesta no entender de forma clara el proceso y solicita asesoría. Ante esta petición, se nota poca cordialidad en la respuesta proporcionada por el asesor, manifestándole que “tome nota” y le repite la información de forma muy rápida. Ante estos hechos, la ciudadana informa nuevamente que no entiende y que el asesor tiene afán; finalmente, no se observa que la ciudadana culmine con éxito el procedimiento de consulta requerido. Por tal motivo, se recomienda que antes de finalizar las llamadas, cada agente valide con el ciudadano si de manera efectiva pudo solucionar sus inquietudes o requerimientos; esto con el fin de prevenir la materialización del riesgo de “*Inadecuada prestación de servicio al usuario / ciudadano en los canales de atención del Icfes*”.

**ANÁLISIS DE LAS OBJECIONES PLANTEADAS:** Mediante radicado N° 20202100049423 del 22 de septiembre la Unidad de Atención al Ciudadano manifestó: “*Se acepta hallazgo, se generarán las actividades pertinentes.*”

## CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados de la evaluación, se puede concluir que el proceso de Atención al Ciudadano requiere una revisión de forma prioritaria, teniendo en cuenta que factores muy importantes y determinantes como las cifras de atención de PQRS que se manejan mensualmente en el Instituto, no se están reportando de forma clara y coherente. De igual forma se

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b> <b>(FINAL)</b>		<b>Código: CSE-FT004</b>
	<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>		<b>Versión: 003</b>
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada	<input type="checkbox"/> Reservada

evidencia la materialización constante de los riesgos identificados en el mapa de riesgos del proceso, afectando la calidad de la atención prestada al ciudadano por el Instituto.

En este sentido, es importante recordar que la Función Pública está para satisfacer las necesidades y expectativas de la Ciudadanía, motivo por el cual, es de vital importancia garantizar que las PQRS elevadas por los ciudadanos sean respondidas en forma oportuna, de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, cumpliendo con su derecho constitucional de petición; para lo cual se debe asegurar que todos los canales, medios y tecnologías dispuestas para la realización del proceso, funcionen de forma apropiada y acorde con los objetivos planteados por el Instituto, como lo es mantener un nivel de Atención al Ciudadano superior.

Por otra parte, durante la auditoria no se evidenció que se realice una supervisión estricta y detallada al Operador Outsourcing Servicios Informáticos S.A, con relación a todas las obligaciones del contrato CPS 361 de 2019, motivo por el cual se recomienda generar informes más precisos, que validen la adecuada prestación del servicio contratado a través del cumplimiento de cada una de las actividades estipuladas en el contrato, que buscan generar una Atención al Ciudadano con altos estándares de Calidad.

## RECOMENDACIONES

**NC01:** Es importante que la Unidad de Atención al Ciudadano revise y valide el número real de PQRS recibidas de forma mensual, de tal manera que todas las fuentes sean coherentes y se brinde información cumpliendo con los principios de disponibilidad y calidad de la misma, y dando cumplimiento a lo dispuesto en el manual de contratación en relación con las responsabilidades de la supervisión.

**NC02:** Es recomendable que se realice un análisis de cargas o un estimado de PQRS que se deben atender por Agente de Servicio a través de todos los canales, determinando de esta forma el número de personas óptimo que se necesitan para la atención de las PQRS en el Instituto.

**NC03: Se retira del informe.** no obstante se observa que **NO se dio cumplimiento a la Carta de Representación firmada** por el líder del proceso el día 3 de julio de 2020.

**NC04:** La Unidad de Atención al Ciudadano debe revisar cada una de las peticiones que fueron resueltas fuera de término legal y el motivo que originó la situación, informando el trámite realizado, requiriendo al contratista (ANS) y formulando acciones en un plan de mejoramiento para evitar este tipo de situaciones.

**NC05:** Es importante que se realice una revisión de fondo de las peticiones que no fueron respondidas de acuerdo con la solicitud realizada, verificando que se genere una respuesta acorde con lo solicitado en cada caso en específico y además, determinar controles que garanticen respuestas completas y congruentes a los ciudadanos.

**NC06: Se configura como Oportunidad de Mejora, relacionada con el número 6.**

**NC07: Se configura como Oportunidad de Mejora, relacionada con el número 7.**

**NC08:** En virtud del principio de la calidad de la información se recomienda que los documentos subidos a la plataforma SECOP y a la página web del ICFES sean cargados en formatos que permitan su plena lectura y comprensión. Por lo tanto, los

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>  <b>(FINAL)</b>	<b>Código: CSE-FT004</b>
	<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión: 003</b>
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

documentos se deben escanear mediante medios tecnológicos que garanticen la plena legibilidad del contenido en el momento en que vayan a ser consultados por parte de ciudadanos o autoridades.

**NC09:** Es indispensable que se le requiera al Contratista Outsourcing Servicios Informáticos S.A., de forma prioritaria, el cumplimiento de todas las actividades establecidas en el CPS 361 de 2019 y, de ser necesario, revisar el incumplimiento de las cláusulas contractuales a que hubiere lugar.

#### EQUIPO AUDITOR

<b>Auditor Líder:</b>	Adriana Bello Cortés.	<b>Cargo:</b>	Jefe Oficina de Control Interno.
<b>Auditores:</b>	Gloria Andrea Durán Lizcano. María del Pilar González Henao. Stefany Parra Mora. Claudia Marcela Huertas Villarraga. Omar Urrea Romero.	<b>Cargo:</b>	Profesionales Oficina de Control Interno.