

## INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DADO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE 2017

### Objetivos:

Evidenciar el grado de cumplimiento de las normas aplicables a la gestión de peticiones, quejas y reclamos por parte de la Unidad de Atención al Ciudadano, de acuerdo con lo consagrado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

**Alcance:** Basado en la normatividad vigente se realiza la verificación y determinación del grado de cumplimiento durante el primer semestre de 2017

### Aspectos de Revisión:

#### Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano

#### Disposición documental para verificar los siguientes aspectos:

1. Tener en un lugar visible los tiempos de entrega de cada trámite o servicio.

**Respuesta:** Los tiempos de entrega de cada trámite o servicio asociado a trámite se encuentran en la página institucional [www.icfes.gov.co](http://www.icfes.gov.co) en la sección de atención al ciudadano y en el link de transparencia <http://www.icfes.gov.co/transparencia/tramites-y-servicios/tramites>

2. Tener en un lugar visible la dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

**Respuesta:** Los canales de atención se encuentran de manera visible en la página institucional, en la sección de atención al ciudadano, en el siguiente link: <http://www.icfes.gov.co/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion>

## CANALES DE ATENCIÓN



WEB



ESCRITA



TELFÓNICA



PRESENCIAL

El Sistema de Atención Electrónica disponible en el siguiente enlace <http://atencionciudadano.icfes.gov.co/pqr/> permite que los ciudadanos realicen sus PQRS, esto suple tener visible la dependencia a quién debe dirigirse una persona en caso de una queja o un reclamo.

3. Cada comunicación (entre ellas las PQRS) debe asegurarse la existencia de un registro y número de radicado único.

**Respuesta:** Cada uno de los aplicativos que se usa para los canales de atención, provee un sistema de identificación de casos de forma única.

**a. Atención en Correspondencia:** El registro se hace por medio del Aplicativo de Gestión Documental (Orfeo), en donde se radica una a una la correspondencia generando un consecutivo de entrada y salida del instituto.

**b. Atención en línea:** El registro se realiza por medio del Aplicativo de Gestión Documental (Orfeo), en donde los ciudadanos pueden crear su solicitud por la página web y se genera un número de radicado por cada consulta.

**c. Atención presencial:** Aplicativo de Asignación de Turnos, en cada turno se registran los datos de la PQR.

**d. Atención Telefónica:** Se registran las llamadas de forma individual por medio de la Plataforma de Contact Center.

4. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las dependencias de correspondencia o quien haga sus veces.

**Respuesta:** La Unidad de Atención al Ciudadano, es el área del instituto encargada de la gestión de correspondencia, es por esto, que en la caracterización del subproceso F1. Servicios y Trámites, se establece como responsable de la administración de la correspondencia a la Unidad de Atención al Ciudadano.

5. Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

- a. Para cualquier petición: **15 días** siguientes a la recepción.
- b. Para la petición de **documentos: 10 días** siguientes a la recepción.
- c. **Consultas** de materias a su cargo: **30 días** siguientes a la recepción.
- d. **Peticiones entre autoridades: 10 días** siguientes a la recepción.

**Respuesta:** A continuación, se presenta un cuadro resumen con la cantidad total de peticiones recibidas en el marco del contrato del Centro de Gestión de servicio y el detalle de las que superaron los términos de ley, durante el primer semestre del año 2017.

MES	TOTAL PQRS ORFEO	CONTESTADAS EN TÉRMINOS	> 15 DÍAS
Enero	9.626	8.353	1.273
Febrero	5.548	5.537	11
Marzo	13.277	13.276	1
Abril	3.733	3.733	0
Mayo	14.272	14.253	19
Junio	6.913	6.911	2
<b>TOTAL</b>	<b>53.369</b>	<b>52.063</b>	<b>1.306</b>

Los temas que tuvieron mayor impacto con relación a los escalamientos y que fueron reportados al área correspondiente fueron:

1. Inconvenientes con la inscripción
2. Corrección de nombres, apellidos y/o documento
3. Gestión de contraseña individual
4. Gestión de contraseña institucional
5. Cambio de examen
6. Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.

**Respuesta:** No existe una integración en línea de los sistemas de PQRs con los organismos de control y no se tiene planeada una integración en el corto plazo.

7. Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos. Soporte de los informes presentados durante el año 2017.

**Respuesta:** Se realizan informes trimestrales de quejas y reclamos, en estos informes se incluye el análisis de las causas, las tipologías presentadas en el período y las acciones correctivas realizadas, se pueden encontrar en el siguiente link:<http://www.icfes.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-de-informacion-publica/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion>

#### **Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión**

8. Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.

**Respuesta:** El orden con el cual ingresan los requerimientos de los ciudadanos, es controlado por cada uno de los siguientes medios:

**a. Atención en Correspondencia:** El registro se hace por medio del Aplicativo de Gestión Documental (Orfeo), en donde se radica una a una la correspondencia generando un consecutivo de entrada y salida de la Entidad.

**b. Atención en línea:** El registro se realiza por medio del Aplicativo de Gestión Documental (Orfeo), en donde los ciudadanos pueden crear su solicitud por la página web y se genera un número de radicado por cada consulta.

**c. Atención presencial:** Aplicativo Digiturno, en cada turno se registran los datos de la PQR.

**d. Atención Telefónica:** Se registran las llamadas de forma individual por medio de la Plataforma de Contact Center.

9. *Integrar canales de atención e información* para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue por cualquiera de ellos.

**Respuesta:** La integración y homogenización de la información en todos los canales de atención se logra a través del proceso transversal de Gestión del Conocimiento que se tiene en la Unidad de Atención al Ciudadano.

A continuación, se detallan las actividades de capacitación que se realizaron con el fin de asegurar la consistencia y homogeneidad de la información:

No.	TEMA	FECHA	TIPO
1	Capacitación Atención Skill Jurídico	30/01/2017	Proceso
2	Capacitación Atención Skill Jurídico	31/01/2017	Proceso
3	Capacitación Atención Chat	02/02/2017	Proceso
4	Capacitación Atención ORFEO	01/02/2017	Proceso
5	Capacitación Atención ORFEO	03/02/2017	Proceso
6	Capacitación Atención ORFEO	09/02/2017	Proceso
7	Refuerzo Tipificación Llamadas	14/02/2017	Proceso
8	Escucha de Llamada y Protocolos de Atención	14/02/2017	Servicio
9	Refuerzo Tipificación Llamadas	16/02/2017	Proceso
10	Lectura Decreto 1166 Peticiones Verbales	16/02/2017	Producto
11	Refuerzo Tipificación Llamadas	20/02/2017	Proceso
12	Capacitación Soporte T y T	21/02/2017	Producto
13	Capacitación Soporte T y T	22/02/2017	Producto
14	Lectura Decreto 1166 Peticiones Verbales	23/02/2017	Producto
15	Capacitación Soporte T y T	27/02/2017	Producto
16	Capacitación Soporte T y T	28/02/2017	Producto
17	Capacitación Soporte T y T	01/03/2017	Producto
18	Capacitación Soporte T y T	03/03/2017	Producto
19	Capacitación Docentes CNSC	11/03/2017	Producto
20	Proceso Post Resultados Docentes	13/03/2017	Producto
21	Capacitación Docentes CNSC y Distribución ORFEO	13/03/2017	Proceso
22	Capacitación Docentes CNSC y Distribución ORFEO	13/03/2017	Producto
23	Capacitación Docentes CNSC	13/03/2017	Producto

No.	TEMA	FECHA	TIPO
24	Refuerzo Distribución ORFEO	14/03/2017	Proceso
25	Atención chat (Pertinencia, Claridad, Oportunidad, y Servicio)	15/03/2017	Servicio
26	Lectura Decreto 1166 Peticiones Verbales	15/03/2017	Producto
27	Lectura Decreto 1166 Peticiones Verbales	16/03/2017	Producto
28	Taller Redacción	28/03/2017	Servicio
29	Taller Redacción	29/03/2017	Servicio
30	Refuerzo Atención Skill Jurídico	29/03/2017	Proceso
31	Refuerzo Prisma (Creación de usuarios)	30/03/2017	Producto
32	Refuerzo Prisma (Creación de usuarios)	31/03/2017	Producto
33	Refuerzo Post resultados 3°, 5° y 9°, metodología de calificación Saber Pro y homologación de títulos	04/04/2017	Producto
34	Refuerzo Skill Jurídico	05/04/2017	Proceso
35	Capacitación Pruebas Saber 3°, 5° y 9°	07/04/2017	Producto
36	Capacitación Soporte a registro AC - VG 2017 - 2	08/04/2017	Producto
37	Capacitación Decreto 1166 Peticiones Verbales	08/04/2017	Producto
38	Taller Redacción	08/04/2017	Servicio
39	Capacitación Pruebas Saber 3°, 5° y 9°	12/04/2017	Producto
40	Capacitación Pruebas Saber 3°, 5° y 9°	18/04/2017	Producto
41	Capacitación Mesa de Ayuda	18/04/2017	Proceso
42	Capacitación Mesa de Ayuda	19/04/2017	Proceso
43	Capacitación Soporte a registro AC - VG 2017 - 2	19/04/2017	Producto
44	Capacitación Pruebas Saber 3°, 5° y 9°	20/04/2017	Producto
45	Capacitación Novedad proceso Soporte a registro AC - VG 2017 - 2	22/04/2017	Producto
46	Capacitación Mesa de Ayuda	24/04/2017	Proceso

No.	TEMA	FECHA	TIPO
47	Capacitación Novedad proceso Soporte a registro AC - VG 2017 - 2	26/04/2017	Producto
48	Capacitación Skill Jurídico	26/04/2017	Proceso
49	Capacitación Segmentado	26/04/2017	Proceso
50	Capacitación Seguridad de la información	27/04/2017	Proceso
51	Capacitación Novedad proceso Soporte a registro AC - VG 2017 - 2	28/04/2017	Producto
52	Capacitación Mesa de Ayuda	28/04/2017	Proceso
53	Capacitación Pruebas Saber 3°, 5° y 9°	28/04/2017	Producto
54	Capacitación Protocolo canal Segmentado	28/04/2017	Proceso
55	Capacitación Plataforma Psesence Seguimiento Canal Segmentado (Módulo Supervisor y agente)	29/04/2017	Proceso
56	Capacitación Atención Skill Jurídico	02/05/2017	Proceso
57	Capacitación Atención Skill Jurídico	03/05/2017	Proceso
58	Capacitación Atención Skill Jurídico	05/05/2017	Proceso
59	Refuerzo Agentes Skill Natural	09/05/2017	Proceso
60	Capacitación Transferencia Solicitudes Docentes ECDF	28/06/2017	Producto
61	Capacitación Transferencia Solicitudes Docentes ECDF	29/06/2017	Producto

**10. Soporte en línea:** habilitar chats o salas de conversación o vídeo chats como mecanismos de atención al ciudadano en línea.

**Respuesta:** La Unidad de Atención al Ciudadano, tiene habilitado un chat que se encuentra disponible para la ciudadanía en general en la página institucional, en la sección de Atención al Ciudadano.

Link: <http://oscloud.com.co:8107/CodeIcfesPresence/index.html#no-back-button>

**11. Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS:** El sitio Web de la entidad debe ofrecer la posibilidad de suscribirse a servicios de información que permitan el acceso a noticias, boletines, publicaciones, eventos, avisos de resultados entre otros.

**Respuesta:** La suscripción a los canales RSS del ICFES, se puede realizar desde la página institucional en el siguiente link: <http://www.icfes.gov.co/index.php/rss-logo>.

**Suscribase a los canales RSS del Icfes**

Fuentes de Información RSS

 [Novedades](#)

---

Suscripción Vía Email

**Novedades del Icfes**

Ingrese su dirección de correo:

Delivered by [FeedBurner](#)

**12. Suscripción a servicios de información al móvil:** ofrecer la posibilidad al ciudadano de suscribirse para recibir información que la entidad considere de mayor impacto, a través de telefonía móvil.

**Respuesta:** En los formularios de registro se incluye el acceso a este servicio, el cual debe ser aceptado por el usuario. A manera de ejemplo, a continuación, se evidencia dicha opción en el formulario de inscripción de la Prueba Saber 11:

**Datos de contacto** El ICFES garantiza su confidencialidad y sólo los usará en caso de ser necesaria la comunicación directa con usted.

Departamento *: <input style="width: 90%;" type="text"/> Dirección *: <input style="width: 90%;" type="text"/> Celular *: <input style="width: 90%;" type="text"/> Área de Residencia (Urbana o Rural) *: <input style="width: 90%;" type="text"/>	Municipio *: <input style="width: 90%;" type="text"/> Teléfono *(Indicativo)-(Número): <input style="width: 20%;" type="text"/> <input style="width: 20%;" type="text"/> <input style="width: 20%;" type="text"/> ¿Autoriza el envío a su celular de mensajes SMS con relación al examen? *: <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si Correo electrónico *: <input style="width: 90%;" type="text"/>
---	--

**13. Elaboración de avisos de confirmación:** generar mensajes electrónicos que notifiquen la recepción de las solicitudes del ciudadano.

Para los canales de atención en línea (chat, sistema de preguntas frecuentes y atención electrónica) se generan avisos de confirmación a través de la dirección del correo electrónico del ciudadano.

Como evidencia, para el caso del aplicativo de gestión documental Orfeo, cuando el ciudadano registra una solicitud, se puede observar el siguiente mensaje:

**ESTIMADO USUARIO:**

Su solicitud ha sido radicada con el número [20162100130052](#).


Descargar

Necesita un visor de archivos PDF para poder visualizar el documento.  
Adicionalmente se ha enviado una copia de su PQR al correo [patricia29253@hotmail.com](mailto:patricia29253@hotmail.com)

[volver](#)

A continuación, se puede evidenciar, el mensaje que llega al correo electrónico suministrado por el ciudadano, así mismo, se observa el número de radicado con el que queda registrada la solicitud:

Radicación 20162100130052 PQRS en el ICFES. ↑ ↓ ×

---



OrfeoICFES (no\_responder@icfes.gov.co) Agregar a contactos 12:18 p.m. Documentos

Para: PATRICIA RINCÁN ✉

---


1 dato adjunto (14.1 kB)
Outlook.com Vista activa

---



20162100130052.p...

[Descargar como zip](#)   [Guardar en OneDrive](#)

---

Apreciado(a) Usuario(a):

*He mos recibido su solicitud, la cual será atendida dentro de los términos de ley. Cuando no sea posible resolver o contestar en dicho plazo, le será informado, expresando los motivos y señalando la fecha en que se resolverá o dará respuesta.*

*Agradecemos la oportunidad de servirle.*

*Unidad de Atención al Ciudadano*

**Circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de octubre de 2011 expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL**

14. Las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá

ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

**Respuesta:** Los ciudadanos que remiten PQRs a través del sistema de atención en línea pueden hacer seguimiento a su caso a través de la página web del ICFES, ya que el aplicativo almacena las consultas y las respuestas dadas para que los ciudadanos tengan acceso fácil. Dicho seguimiento se realiza mediante el siguiente Link: [http://atencionciudadano.icfes.gov.co/consultaWeb/index\\_web.php](http://atencionciudadano.icfes.gov.co/consultaWeb/index_web.php)

**LEY 1437 DE 2011 Artículo 7. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo**

15. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.

**Respuesta:** El canal de atención presencial de la Unidad de Atención al Ciudadano funciona de lunes a viernes, en el horario de 08:00 am a 4:00 pm en jornada continua, lo cual cumple con las 40 horas señaladas.

16. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

**Respuesta:** La carta de trato digno se encuentra publicada en la sección de mecanismos para la atención al ciudadano en el siguiente link:

<http://www.icfes.gov.co/transparencia/mecanismos-de-contacto-con-el-sujeto-obligado/mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano>

**Protocolos**

📁 Protocolos

#	Nombre	Tamaño
1	<a href="#">Carta de trato digno</a>	563.04 KB
2	<a href="#">Protocolo de atención al ciudadano</a>	5.83 MB

17. Resultados de la gestión efectuada en el semestre han generado acciones encaminadas a eliminar las tipologías de quejas y reclamos más recurrentes.

Tipología	Causas	Acciones correctivas
<b>Inconsistencias en los resultados publicados</b>	Esta fue la tipología con mayor participación, debido a que los Docentes presentaron su inconformidad frente al	Para dichas peticiones, se estableció un plazo para interponer reclamaciones, entre los días 13 y 17 de marzo, se realizó la clasificación de las diferentes

	<p>puntaje obtenido en los resultados, en su mayoría aspiraban a un porcentaje más alto e indicaban que la preparación que tenían, daba para lograr una calificación mejor y así aprobar la prueba.</p>	<p>tipologías recibidas, con base en la información entregada por la Oficina Asesora de Planeación, posteriormente, se generó el envío de las respuestas a las inquietudes presentadas de manera masiva, adicionalmente, de acuerdo con el tipo de requerimiento algunas fueron remitidas a la CNSC, puesto que era la entidad responsable de las convocatorias 339 a 425 de 2016, en el marco los Acuerdos mediante los cuales se efectuó la convocatoria y del contrato 266 de 2016 suscrito entre el ICFES y esa entidad.</p>
<p><b>Inconvenientes reportados por los ciudadanos, presentados en la plataforma PRISMA en las tres convocatorias de registro del primer semestre del año 2017</b></p>	<p>Alto impacto en la radicación de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de nuestros usuarios, lo anterior como resultado de las inconsistencias de la plataforma, el desconocimiento y al deseo de los mismos por inscribirse a las pruebas.</p>	<p>El 29 de junio de 2017, se reporta una oportunidad de mejora a la Oficina Asesora de Planeación, para que sea cargada a la Dirección de Tecnología con el fin de que se genere un plan de acción que mitigue el impacto en peticiones, quejas y reclamos, como consecuencia de los inconvenientes de la plataforma Prisma.</p>

Elaboró: Juan Numpaque Fonseca

Revisó: Alejandra Ramírez López

Aprobó: Alejandra Ramírez López