



EVALUACIÓN A LA GESTIÓN POR DEPENDENCIAS
OFICINA DE CONTROL INTERNO

- 1. **ENTIDAD:** Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación en Colombia ICFES
- 2. **DEPENDENCIA PARA EVALUAR:** Unidad de Atención al Ciudadano.
- 3. **OBJETIVOS ESTRATEGICOS RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:**
 - OBJ4:** Fortalecer los procesos de evaluación para abordar de manera efectiva las particularidades y necesidades específicas con carácter diferencial.
 - OBJ5:** Incentivar la investigación, el uso y aplicación de los Datos y la Información generada, con enfoque Diferencial y territorial.
 - OBJ7:** Mejorar la eficiencia operativa y la calidad en la gestión interna.
- 4. **CRITERIOS DE LA EVALUACIÓN:**

Acuerdos de gestión:

 - Ley 909 de 2004 Por medio de la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones. Según lo dispuesto en su Artículo 50.
 - Decreto 1083 de 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública: Artículos 2.2.13.1.6; Artículos 2.2.13.1.7; Artículo 2.2.13.1.9; Artículo 2.2.13.1.8.
 - Procedimiento Evaluación del desempeño y acuerdos de gestión GTH -PR002 V2 del 2025.

Planes de acción institucional:

 - Decreto 1083 de 2015 - Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública, artículo 2.2.22.3.1, establece la obligación de las entidades públicas de definir su Plan de Acción Institucional como parte de su estrategia de gestión.
 - Decreto 1499 de 2017 - Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), establece el Plan de Acción Institucional como un instrumento de planeación fundamental dentro del MIPG; y obliga a las entidades a articularlo con el Plan Nacional de Desarrollo y su Plan Estratégico Institucional.
 - Circular No. 04 de 2005 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial.
 - Procedimiento “gestión del plan de acción institucional -DES-PR003-V5 de 2025”

Plan anual de adquisiciones

 - Decreto 1082 de 2015 - Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional, artículo 2.2.1.1.2.1.1, establece la obligatoriedad del Plan Anual de Adquisiciones para todas las entidades estatales; ... debe ser publicado y mantenerse actualizado.
 - Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) - Decreto 1499 de 2017, Vincula el PAA con la gestión estratégica de las entidades públicas, exigiendo su articulación con la planeación presupuestal y de contratación.
 - Directrices de Colombia Compra Eficiente; A través de circulares y guías, este organismo refuerza la obligación de publicar y actualizar el PAA en el SECOP II, garantizando transparencia y planeación eficiente en la contratación estatal.
 - Procedimiento “modificación del plan anual de adquisiciones - GAB -PR009 V2 de 2024”.

5. SEGUIMIENTO INDICADORES PLAN DE ACCION INSTITUCIONAL (PAI)

Código: UAC-PAI-1 Alineado con el Objetivo Estratégico 4 (OBJ4)

Línea de acción:

Diseñar la encuesta de satisfacción a grupos focales con carácter diferencial.

Indicador:

% avance aplicación de la encuesta de satisfacción



Meta: 100%

Cumplimiento cualitativo y cuantitativo: Según la información reportada por la Unidad de Atención al Ciudadano en el PAI, el cumplimiento para la actividad-línea de acción reportada fue del 100%.

Durante la vigencia 2025, la Unidad de Atención al Ciudadano desarrolló la actividad asociada a la medición de satisfacción de grupos focales con enfoque diferencial, orientada al fortalecimiento de la relación Estado-Ciudadano y la mejora de los canales de atención institucionales, en coherencia con el objetivo estratégico de fortalecer los procesos de evaluación de los grupos de interés bajo la Política de Servicio al Ciudadano.

En términos generales, en indicador evidencia un desempeño alto y sostenido, con un cumplimiento del 100% para la vigencia evaluada, reflejando una adecuada planeación, ejecución y articulación de las actividades previstas.

A lo largo del año se observó una evolución significativa en el desarrollo de la estrategia. En la primera etapa se avanzó en el diseño de la encuesta de satisfacción con enfoque diferencial, incluyendo su publicación en el portal institucional y la incorporación de mecanismos de accesibilidad como la encuesta en lenguaje de señas, lo cual permitió ampliar la cobertura de participación de los grupos de valor de la entidad.

En la segunda fase, se inició la aplicación de grupos focales, en articulación con la estrategia institucional “Icfes en las Regiones”, fortaleciendo los espacios de interacción directa con la ciudadanía y la recolección de percepciones sobre la calidad del servicio. Posteriormente, en el tercer trimestre se consolidó el análisis de los resultados obtenidos generando un informe integral, los cuales fueron formalmente comunicados a las áreas responsables para la definición de acciones de mejora.

Por último, la Unidad de Atención al Ciudadano dio continuidad al fortalecimiento de los canales de atención y a la implementación de mejoras derivadas de los resultados del grupo focal, destacándose la optimización de la accesibilidad en la página web, la implementación del menú de accesibilidad, la creación de matrices de trabajo interdependencias, el análisis de causas de respuestas fuera de término en PQRSD y la implementación de nuevos canales de atención como las “Salas de Teams”, orientadas a mejorar la interacción directa con la ciudadanía.

Se precisa que la información reportada fue validada por la Oficina de Control Interno a partir de las evidencias suministradas por la dependencia, las cuales se encuentran consistentes, completas y coherentes con las actividades descritas, permitiendo soportar técnicamente el cumplimiento del indicador.

Código: UAC-PAI-2 Alineado con el Objetivo Estratégico 5 (OBJ5)

Línea de acción:

Implementar mecanismos de acercamiento a los grupos de interés de la entidad, con el fin de generar soluciones en línea.

Indicador:

Cantidad de personas atendidas en las salas de Teams.

Meta: 100%

Cumplimiento cualitativo y cuantitativo: Según la información reportada por la Unidad de Atención al Ciudadano en el PAI, el cumplimiento para la actividad-línea de acción reportada fue del 100%.

Durante la vigencia 2025, la Unidad de Atención al Ciudadano desarrolló la actividad asociada a la implementación de mecanismos de acercamiento a los grupos de interés mediante la habilitación de salas de atención en Teams, orientadas a la gestión de PQRSD, consulta de resultados y acompañamiento ciudadano en trámites relacionados con los procesos misionales del ICFES. Esta iniciativa se enmarca en el objetivo estratégico de incentivar el uso y la apropiación de los datos y la información generada por la entidad, con enfoque diferencial y territorial, bajo la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.



En términos generales, la ejecución del indicador evidencia un desempeño alto y sostenido, con cumplimiento del 100% de la meta anual establecida, reflejando una adecuada capacidad de respuesta institucional y articulación operativa en la atención de los grupos de interés a través de canales digitales.

Teniendo en cuenta lo anterior, se observó una dinámica de uso intensivo del canal Teams, el cual evolucionó como un mecanismo de atención en tiempo real para la ciudadanía. En el primer trimestre se presentó una contingencia asociada al incremento de PQRS, lo que llevó a una reorientación temporal del canal hacia la clasificación y gestión prioritaria de solicitudes escritas, permitiendo estabilizar la operación. Durante la vigencia se fue consolidando el uso del canal Teams con un volumen significativo de interacciones durante el año, consultas asociadas principalmente a resultados de exámenes, trámites de registro, certificaciones y orientación a la ciudadanía.

Se precisa que la información reportada fue validada por la Oficina de Control Interno a partir de las evidencias suministradas por la dependencia, las cuales se encuentran consistentes, completas y coherentes con las actividades descritas, permitiendo soportar técnicamente el cumplimiento del indicador y se destaca la capacidad de adaptación operativa frente a contingencias, el alto volumen de interacciones gestionadas y la diversificación progresiva de las consultas, evidenciando una contribución efectiva al fortalecimiento de la atención ciudadana digital y al acceso oportuno a la información institucional.

Código: UAC-PAI-3 Alineado con el Objetivo Estratégico 5 (OBJ5)

Línea de acción:

Participar en las ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, convocadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Indicador:

Cantidad de personas atendidas en las Ferias de Servicio al Ciudadano.

Meta: 100%

Cumplimiento cualitativo y cuantitativo: Según la información reportada por la Unidad de Atención al Ciudadano en el PAI, el cumplimiento para la actividad-línea de acción reportada fue del 100%.

Durante la vigencia 2025, la Unidad de Atención al Ciudadano desarrolló la actividad asociada a la participación en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, orientada a fortalecer la presencia institucional en territorio y facilitar el acceso de la ciudadanía a la información sobre los servicios y trámites del ICFES. Esta iniciativa se enmarca en el objetivo estratégico de promover el uso y apropiación de la información institucional con enfoque diferencial y territorial, bajo la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

En términos generales, el indicador presenta un cumplimiento del 100% de la meta anual, evidenciando una adecuada gestión de la participación institucional en espacios de atención territorial, aunque condicionada a la programación externa de las ferias convocadas por Función Pública.

Durante la vigencia, la ejecución del indicador estuvo condicionada por la programación de las ferias convocadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública. En los dos primeros trimestres no se registraron eventos confirmados, aunque se realizaron gestiones de coordinación para la participación institucional. Posteriormente, se concretó la participación en la jornada “Juntémonos” en el municipio de Ocaña (Norte de Santander), donde se atendió a la ciudadanía en temas relacionados con resultados de exámenes, procesos de inscripción y tarifas del servicio. En el cuarto trimestre, aunque se tenía prevista una segunda participación en Argelia (Cauca), esta no fue posible debido a situaciones de orden público que afectaron la logística del evento, manteniéndose como única jornada ejecutada la realizada en Ocaña.



Se precisa que la información reportada fue validada por la Oficina de Control Interno a partir de las evidencias suministradas por la dependencia, las cuales se encuentran consistentes, completas y coherentes con las actividades descritas, permitiendo soportar técnicamente el cumplimiento del indicador, se puede evidenciar la gestión oportuna de la participación institucional en espacios de atención territorial. Sin embargo, se identifica una ejecución limitada a una sola jornada efectiva, lo que sugiere una dependencia externa en la programación de las ferias, factor que incide directamente en la materialización de la meta.

Código: UAC-PAI-4 Alineado con el Objetivo Estratégico 7 (OBJ7)

Línea de acción:

Mejorar la experiencia de servicio, mediante acciones que promuevan la interacción y suplan las necesidades de nuestros grupos de interés tanto internos, como externos.

Indicador:

Cantidad de actividades desarrolladas en el marco de la estrategia somos servicio.

Meta: 100%

Cumplimiento cualitativo y cuantitativo: Según la información reportada por la Unidad de Atención al Ciudadano en el PAI, el cumplimiento para la actividad-línea de acción reportada fue del 100%.

Durante la vigencia 2025, la Unidad de Atención al Ciudadano desarrolló la estrategia “Somos Servicio”, orientada al fortalecimiento de la cultura organizacional, la comunicación interna y la mejora de la experiencia de servicio para los grupos de interés internos y externos. Esta iniciativa se enmarca en el objetivo estratégico de mejorar la eficiencia operativa y la calidad en la gestión interna, bajo la Política de Servicio al Ciudadano.

En términos generales, el indicador evidencia un cumplimiento del 100% de la meta anual, reflejando una ejecución continua y articulada de acciones orientadas al fortalecimiento del servicio, la gestión de PQRSD y la mejora de los canales de atención institucionales.

Durante la vigencia, se desarrollaron múltiples acciones de fortalecimiento, iniciando capacitaciones internas y acompañamiento a las áreas en el uso de la herramienta CRM, lo que permitió mejorar el seguimiento y la gestión de las PQRSD. Asimismo, se avanzó en la publicación de herramientas de apoyo como el manual de trámites y servicios y la encuesta en lenguaje de señas, potencializando el enfoque diferencial. Se consolidaron acciones de mejora operativa como el seguimiento riguroso de PQRSD, cierres masivos de casos, actualización de lineamientos, implementación de códigos QR para correcciones, ajustes al IVR, y fortalecimiento de canales de atención. Adicionalmente, se incorporaron acciones de comunicación interna como el envío de tips de servicio y la actualización de piezas informativas, así como la implementación de espacios de atención directa mediante salas de Teams.

Se precisa que la información reportada fue validada por la Oficina de Control Interno a partir de las evidencias suministradas por la dependencia, las cuales se encuentran consistentes, completas y coherentes con las actividades descritas, permitiendo soportar técnicamente el cumplimiento del indicador. Se destaca su contribución a la mejora de la eficiencia operativa y la calidad del servicio institucional, mediante acciones articuladas y continuas de mejora interna y atención ciudadana.

No obstante, se identifica la necesidad de fortalecer la gestión de las PQRSD, considerando que, de acuerdo con los informes emitidos por la Oficina Asesora de Planeación, persiste la materialización del riesgo asociado al incumplimiento de los términos de respuesta. En este sentido, se recomienda robustecer los mecanismos de seguimiento y control, optimizar los tiempos de gestión mediante alertas tempranas y controles preventivos, y reforzar la articulación entre las áreas responsables, con el fin de garantizar respuestas oportunas, mitigar riesgos operativos y asegurar el cumplimiento de los tiempos establecidos en la normatividad vigente y aplicable.



6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:

Planes de Acción:

La Unidad de Atención al Ciudadano definió cuatro actividades para la vigencia 2025, de acuerdo con la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación quien realiza el monitoreo trimestral del Plan de Acción Institucional, en su rol de Segunda Línea de Defensa y según los avances reportados, el nivel de cumplimiento por parte de la Unidad de Atención al Ciudadano fue del **100%**; de acuerdo con los parámetros de medición definidos por la Oficina de Control Interno para la Evaluación de Gestión por Dependencias su nivel de cumplimiento se considera **SATISFACTORIO**.

FECHA: abril de 2026

FIRMA:

Elabora: Elkin Fernando Durango López-Contratista de la Oficina de Control Interno