



ICANH

Instituto Colombiano de Antropología e Historia



MINCULTURA

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

I Trimestre

2018

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Oficina de Atención al Ciudadano





ICANH

Instituto Colombiano de Antropología e Historia



MINCULTURA

Presentación

El Instituto Colombiano de Antropología e Historia – ICANH, a través de la Subdirección Administrativa y Financiera, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas y atendidas por el ICANH a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 enero y 31 de marzo de la vigencia, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la entidad durante el primer trimestre de 2018 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

Se realizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRSD presentadas ante la Entidad durante el trimestre, discriminadas por modalidad de petición, canal y tipo de atención, así como la dependencia que tramitó. Así mismo, se presentan recomendaciones para mejorar la prestación del servicio.

Glosario

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del ciudadano y los procedimientos incorporados por el ICANH, se define:

Derecho de Petición: Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23). De acuerdo con nuestra ley la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo con su modalidad, de la siguiente manera:

1. **Solicitud de documentos o información:** Requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
2. **Consulta:** Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.





ICANH

Instituto Colombiano de Antropología e Historia



MINCULTURA

3. **Solicitud de Información Pública:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
4. **Peticiones entre autoridades:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días.
5. **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
6. **Reclamo:** Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
7. **Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
8. **Denuncia (por actos de corrupción Internos / Externos):** Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

CANALES DE ATENCIÓN El ICANH pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.





ICANH

Instituto Colombiano de Antropología e Historia



MINCULTURA

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Presencial	Atención al Ciudadano	Calle 12 No. 2-41, Bogotá D.C.	Días hábiles de Lunes a Viernes de 9:00 am a 5:30 pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de suministrar información de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo.
	Línea Gratuita Nacional de Servicio al Ciudadano	018000 3426042 018000 119811	Días hábiles de Lunes a Viernes de 9:00 am a 5:30 pm	Línea de atención al ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del ICANH.
Telefónico	Línea Fija desde Bogotá	(57+1) 4440544 ext. 118		
Virtual	Formulario electrónico vía Web – Aplicativo PQRD	http://www.icanh.gov.co/servicios_ciudadano/atencion_ciudadano/crear_consultas_solicitudes_pqrd_443	El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas.	Permite registrar en el aplicativo PQRD, posibilitando que se pueda verificar el estado del trámite de la solicitud.
	Correo Electrónico	Contactenos@icanh.gov.co		Por este canal se reciben Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, las cuales son direccionadas a los encargados para su debida respuesta.
	Correo Electrónico Notificaciones Judiciales	notificacionesjudiciales@icanh.gov.co		Por este canal se atienden las notificaciones judiciales de juzgados y tribunales.
Escrito	Radicación de comunicación escrita	Calle 12 No. 2-38, Bogotá D.C.	Días hábiles de Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:30 pm	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción
	Buzón de Sugerencias	Calle 12 No. 2-41, Bogotá D.C.	Días hábiles de Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:30 pm	Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios del ICANH.





ICANH

Instituto Colombiano de Antropología e Historia



MINCULTURA

TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Durante el primer trimestre de 2018 (1 de enero al 31 de marzo) fueron radicados en total **285** requerimientos en el ICANH, los cuales fueron atendidos prácticamente en su totalidad. Los requerimientos mensualmente se distribuyeron así:

Enero: 75

Febrero: 108

Marzo: 99

Junto a lo anterior se da a conocer también que:

- El tiempo de respuesta a las solicitudes fue de 5 a 15 días hábiles.
- No hubo solicitudes en las que se negó información.
- No hubo solicitudes que se trasladaran a otra institución.

Peticiones y modalidades:

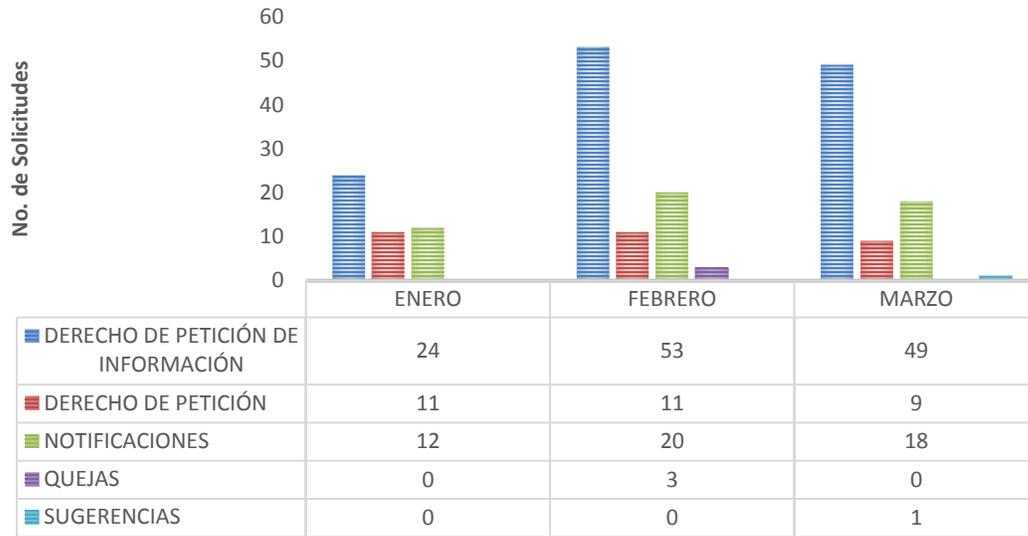
Las peticiones formuladas a través de los diferentes canales de atención del ICANH, son tramitadas de acuerdo con las modalidades y términos de ley, de la siguiente manera:

CORREO ELECTRÓNICO

En el periodo informado se radicaron por correo electrónico **229** solicitudes de información de interés general y/o particular, 31 derechos de petición, 126 derechos de petición de información, 6 notificaciones judiciales y/o disciplinarias, 44 notificaciones institucionales, 1 denuncia, 3 quejas y 1 sugerencia. Cabe mencionar que durante este periodo se recibieron 7 traslados por competencia del ICANH por parte del Ministerio de Cultura.

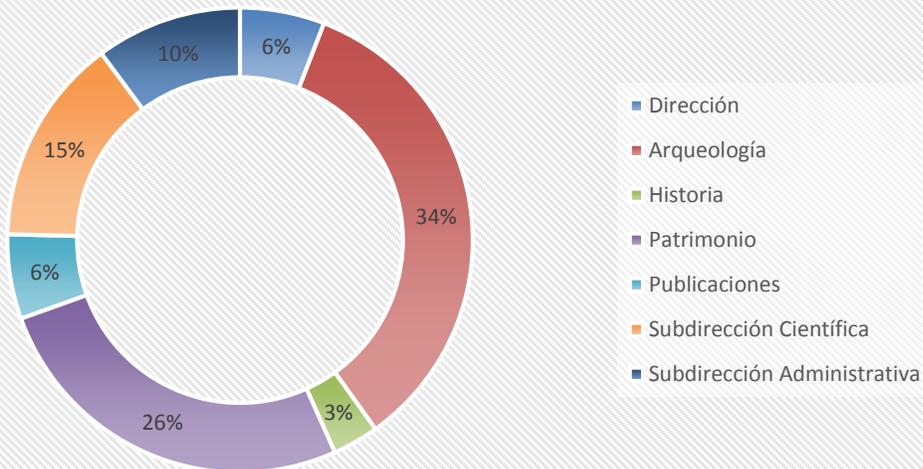


SOLICITUDES CORREO ELECTRÓNICO



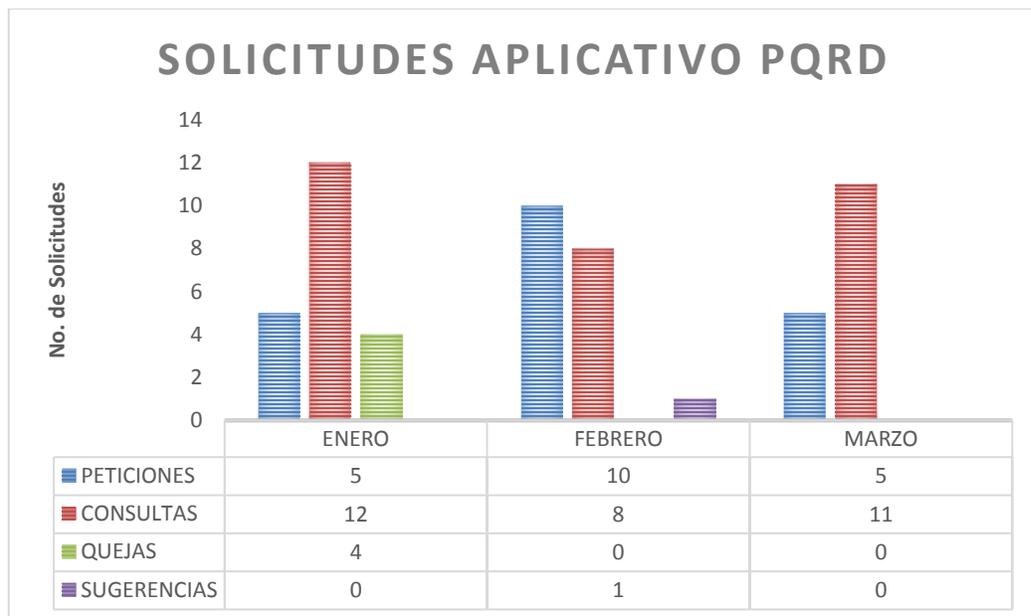
Distribución por áreas

Porcentaje Distribución por áreas

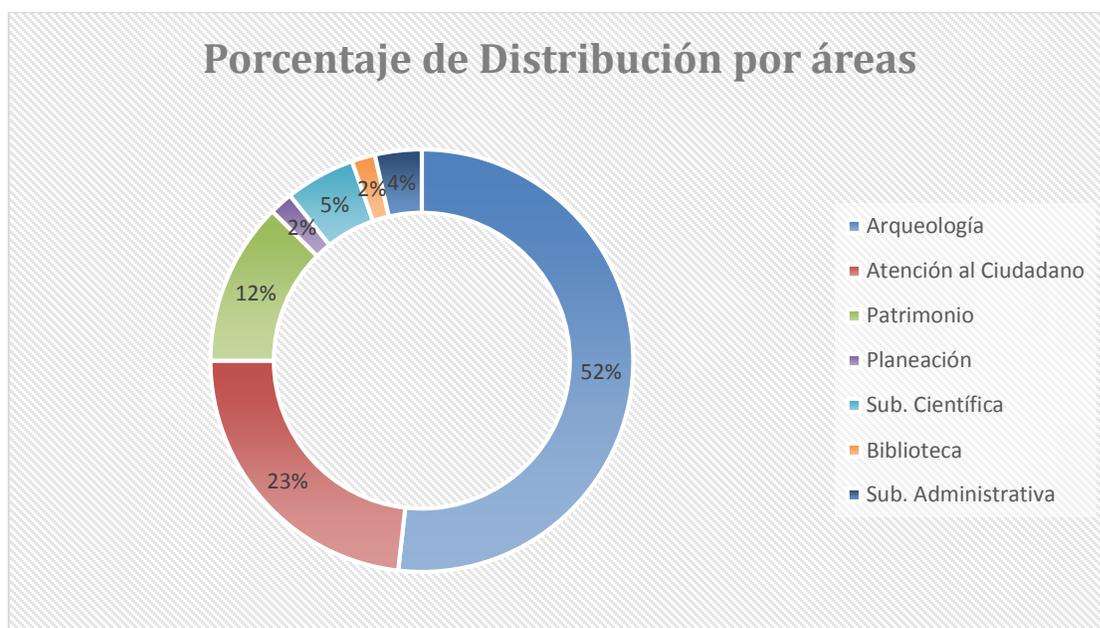


APLICATIVO PQRD

En el aplicativo PQRD se radicaron **56** PQRD, distribuidas así:



En cuanto a la distribución por áreas, las PQRD recibidas por el aplicativo se distribuyeron así:





ICANH

Instituto Colombiano de Antropología e Historia



MINCULTURA

OBSERVACIÓN

De las 56 solicitudes allegadas a través del aplicativo, 12 de estas no fueron respondidas en los términos previstos por el aplicativo.

CANALES DE ATENCIÓN POR MODALIDADES DE PQRSD.

En el primer trimestre de la presente vigencia, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue a través del correo electrónico con un 77%, y con un 23% el aplicativo PQRD, por último, no se observó la utilización del buzón de sugerencias, de acuerdo con los datos estadísticos.

Atención telefónica Línea nacional y distrital.

A través de estas líneas se atendieron un total de **73** llamadas de otras ciudades, departamentos y municipios, tanto personas naturales como jurídicas, a las cuales se les dio la orientación debida, la mayoría de ellas son de orientación, ya que se tratan de dudas e inquietudes con respecto a la ubicación y la misionalidad de la entidad, así mismo en caso de requerir información específica sobre algún particular, se remite la comunicación a los encargados de las áreas, y en caso de no ser solucionado el asunto, se le recomienda al ciudadano la utilización del correo electrónico o el aplicativo PQRD.

Atención presencial

Se dio atención oportuna a **38** ciudadanos que se acercaron a la oficina de Atención al Ciudadano del ICANH.

Buzón de Sugerencias

Durante el primer trimestre de 2018, en la apertura y revisión del buzón de sugerencias ubicado en el Primer Piso del Instituto en la Calle 12 No. 2-41, no se encontró ninguna queja, reclamo ni sugerencia.

CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Subdirección Administrativa y Financiera, a través del área de Atención al Ciudadano realizan el control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, formuladas ante la entidad, a través de la administración de solicitudes del aplicativo PQRD, así como a través de un documento en el cual se sistematizan todas las PQRD allegadas a través de correo electrónico, la línea telefónica y personalmente.





ICANH

Instituto Colombiano de Antropología e Historia



MINCULTURA

En cuanto al control y seguimiento a las peticiones formuladas ante el ICANH, a través del aplicativo PQRD, se realiza la administración de solicitudes donde se resaltan los tiempos de plazo de cada solicitud.

En lo concerniente al correo electrónico, se hace seguimiento con el envío de correos electrónicos al responsable del documento, y verificando el estado en el que se encuentra la solicitud.

ACCIONES DE MEJORA:

Con el objetivo de mejorar la prestación de servicio de Atención al Ciudadano se proponen las siguientes recomendaciones:

- Verificar el estado de todas las solicitudes y faltando 2 días para vencerse el plazo de la petición, enviar copia al encargado y a su superior, con el fin de que la respuesta se emita en los términos legales. Así mismo realizar llamadas para hacer más efectivo el control.
- Mejorar el protocolo de atención de PQRD entre el área de Atención al Ciudadano y el área de Correspondencia.
- Mejorar el instrumento de seguimiento de las PQRD recibidas a través de correo electrónico y vía telefónica.
- Realizar una jornada de capacitación en Atención al Ciudadano con los encargados de cada área, haciendo énfasis en términos y lenguaje claro para las respuestas.
- Realizar informes mensuales donde se relacione el estado de las PQRD y remitirlo directamente a los encargados de cada área.

Revisado por: Olga Lucía Rivero – Subdirectora Administrativa y Financiera

Elaborado por: Sergio A. Ovalle – Encargo de Atención al Ciudadano

