



ICANH

# INFORME PQRSDF

**PRIMER TRIMESTRE 2025**



ICANH



**Alhena Caicedo Fernández**

Directora General

---

**Angélica María Medina Mendoza**

Subdirección de Apropiación Social y Relacionamiento con el Ciudadano

---

**Laura Rocío Parra Márquez**

**David Alejandro Rodríguez Olarte**

Área Funcional de Relacionamiento con el Ciudadano

---

**Revisión y diseño**

Grupo de Comunicaciones

# CONTENIDO

<b>01</b>	INTRODUCCIÓN	-----	04
<b>02</b>	ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	-----	05
<b>03</b>	PQRSDF RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE	-----	06
<b>04</b>	COMPARACIÓN DE PQRSDF RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES	-----	07
<b>05</b>	PQRSDF RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD	-----	08
<b>06</b>	PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS	-----	10
<b>07</b>	CANALES DE ATENCIÓN	-----	12
<b>08</b>	SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSDF RECIBIDAS	-----	13
<b>09</b>	TIEMPOS DE RESPUESTA Y TRASLADOS	-----	14
<b>10</b>	CONCLUSIONES	-----	15
<b>11</b>	RECOMENDACIONES	-----	16



# 01 Introducción

El presente documento corresponde al informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por las dependencias del Instituto Colombiano de Antropología e Historia - ICANH durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2025. El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y de ser necesario, formular recomendaciones a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.



## 02 Acceso a la información pública

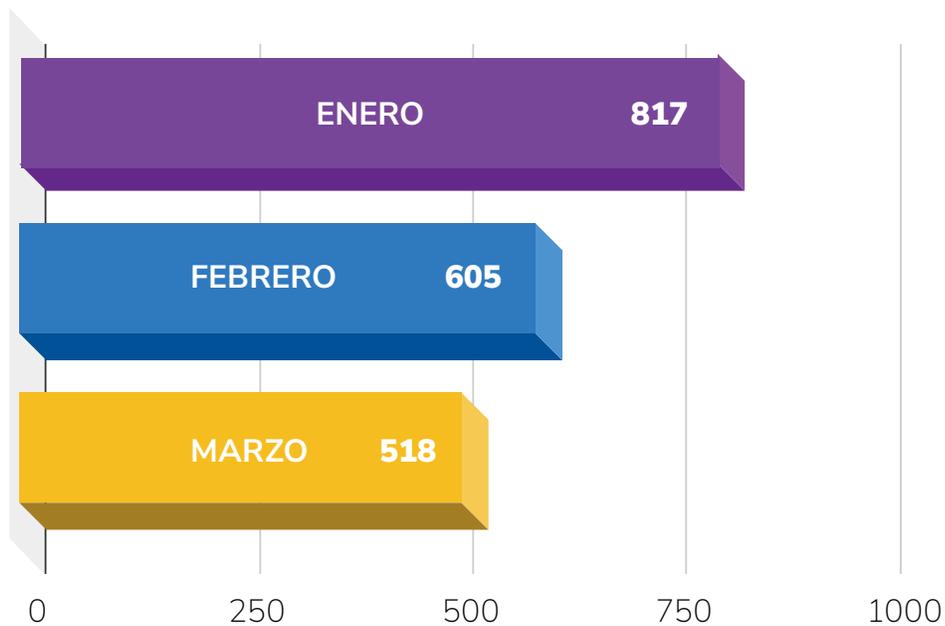
En el desarrollo del programa de transparencia y ética pública PTEP de conformidad con lo establecido en la ley 2195 de 2022, y el decreto 1122 de 2024 que tiene como objetivo principal promover una cultura de legalidad y transparencia, así como identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos de corrupción en la función pública.

**No se negó el acceso a ninguna petición, conforme a lo informado por las dependencias responsables.**

# 03

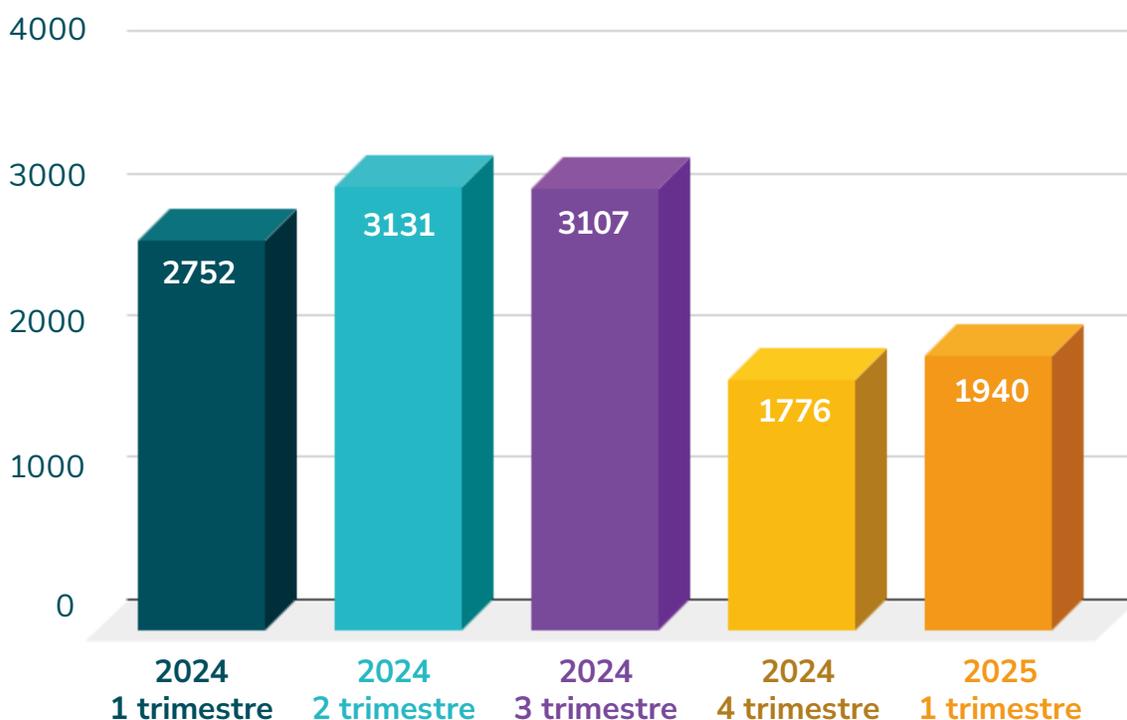
## PQRSDF recibidas en el trimestre

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el primer trimestre del año 2025 se recibieron 1940 PQRSDF.



# 04

## Comparación de PQRSDf recibidas en tiempos anteriores



Para la vigencia 2025, en el primer trimestre se evidencia una diferencia de 164 solicitudes respecto al cuarto trimestre de la vigencia 2024 y en contraste con el primer trimestre 2024, se evidencia una **disminución de 812 peticiones recibidas.**



# 05 PQRSDF recibidas por tipo de solicitud

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:

Derechos de petición	1612	83,1 %
Solicitud de Información	166	8,6 %
Solicitud de Documentos	74	3,8 %
Acción de Tutela	49	2,5 %
Solicitudes de Biblioteca	16	0,8 %

<b>Acción Popular</b>	6	0,3 %
<b>Consulta</b>	5	0,3%
<b>Recursos de reposición</b>	4	0,2%
<b>Acción de grupo</b>	3	0,2 %
<b>Peticiones (Congreso de la República)</b>	2	0,1 %
<b>Autos De Cumplimiento Judicial</b>	1	0,1 %
<b>Petición de información elevada por la Defensoría del Pueblo.</b>	1	0,1 %
<b>Peticiones de información y/o documentación entre Autoridades</b>	1	0,1 %



# 06

## PQRSDF asignadas por dependencias

Las solicitudes radicadas se canalizan hacia las distintas áreas de la entidad, con el fin de que sean gestionadas.

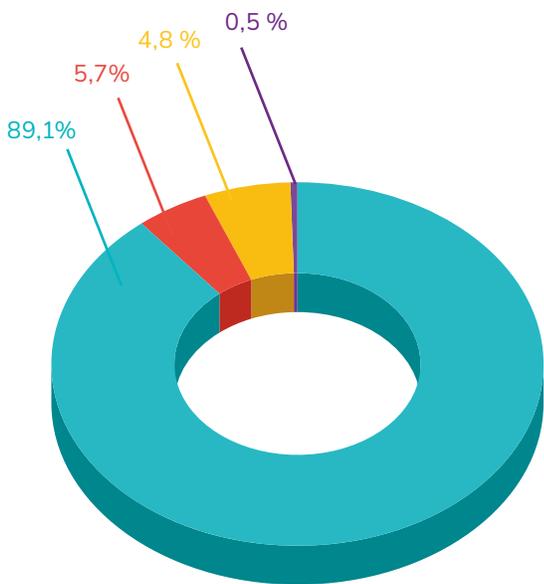
La siguiente tabla se organiza según las solicitudes recibidas por las distintas áreas de la entidad:

<b>Grupo de Arqueología</b>	1298	66,9 %
<b>Área Funcional de Gestión de Contratos y Convenios</b>	174	9,0%
<b>Oficina Asesora Jurídica</b>	123	6,3%
<b>Grupo de Patrimonio</b>	74	3,8%
<b>Subdirección de Apropiación Social y Relacionamento con el Ciudadano</b>	61	3,1%
<b>Subdirección de Investigación y Producción Científica</b>	50	2,6%
<b>Subdirección de Gestión del Patrimonio</b>	29	1,5%

<b>Área Funcional de Gestión de Talento Humano</b>	26	1,3%
<b>Área Funcional de Biblioteca Especializada</b>	22	1,1%
<b>Secretaría General</b>	17	0,9%
<b>Área Funcional de Gestión de Tesorería</b>	12	0,6%
<b>Área Funcional de Publicaciones</b>	11	0,6%
<b>Área Funcional de Tecnologías y Sistemas de Información</b>	10	0,5%
<b>Área Funcional de Relacionamento con el Ciudadano</b>	9	0,5%
<b>Grupo Financiero</b>	8	0,4%
<b>Dirección General</b>	6	0,3%
<b>Área Funcional de Tecnologías Aplicadas al Patrimonio y Patrimonio Cultural Sumergido</b>	4	0,2%
<b>Área Funcional de Correspondencia</b>	2	0,1%
<b>Área Funcional de Gestión de presupuesto</b>	1	0,1%
<b>Área Funcional de Gestión Documental</b>	1	0,1%
<b>Grupo de Investigaciones</b>	1	0,1%
<b>Oficina Asesora de Planeación</b>	1	0,1%



# 07 Canales de atención



@ 1728 Correo electrónico  
**contactenos@icanh.gov.co**

 93 Correo postal  
**(Empresas Mensajería)**

 110 Página web  
**(Módulo PQRS)**

 9 Ventanilla  
de correspondencia física

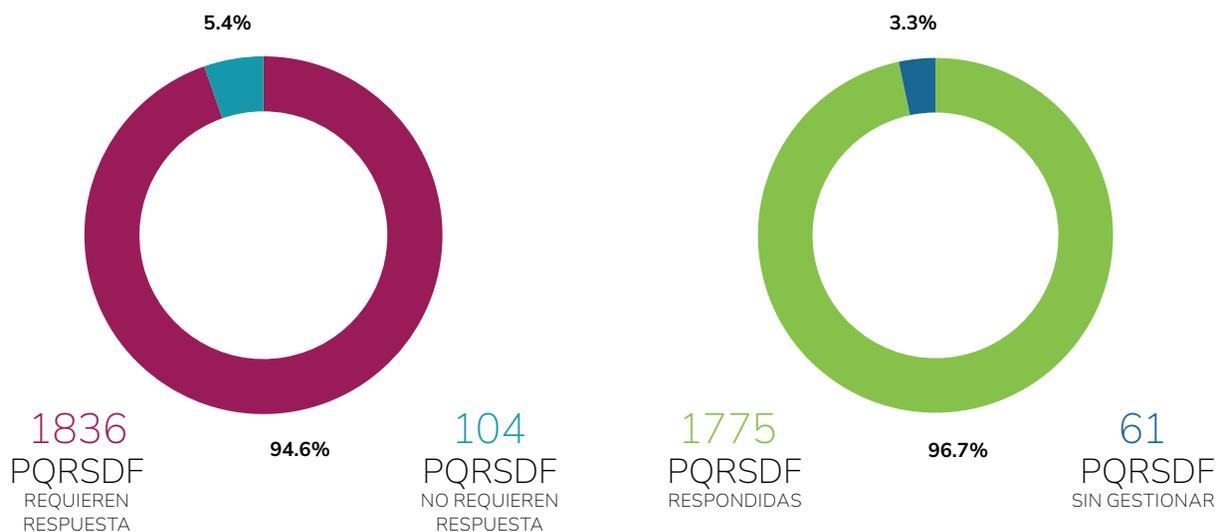
En el primer trimestre de la vigencia 2025, se evidencia que el canal de atención más utilizado por la ciudadanía en general es el correo electrónico (**contactenos@icanh.gov.co**).

# 08

## Seguimiento a las respuestas de las PQRSDF recibidas

\*Primer trimestre 2025

1940 PQRSDF recibidas

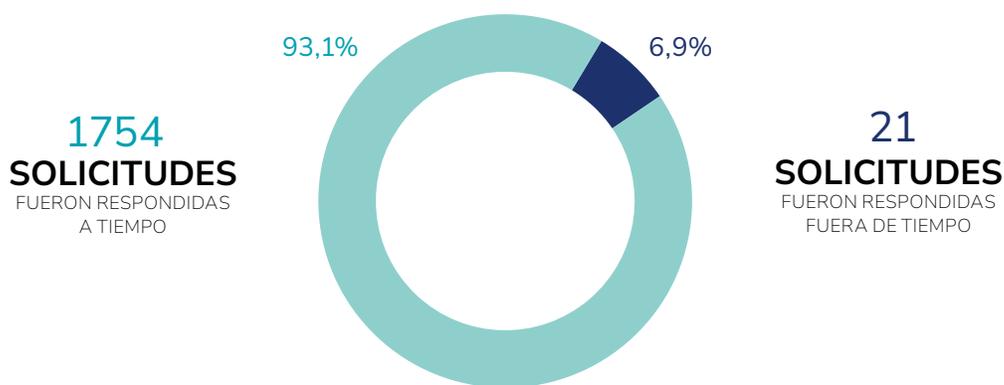


- A la fecha de corte del presente informe, se encuentran pendientes de respuesta 61 peticiones, las cuales serán actualizadas en el siguiente reporte.
- No requieren respuesta los comunicados informativos, los agradecimientos y las copias de respuestas emitidas por otras entidades.

# 09

## Tiempos de respuesta y traslados

En el primer trimestre del año **2025**, el ICANH recibió un total de **1940 solicitudes**, se identificaron qué **1836** requieren respuesta de las cuales, para la fecha de este informe, ya fueron respondidas **1775**; teniendo en cuenta lo anterior, el tiempo de respuesta que la entidad empleó para gestionar las solicitudes de la ciudadanía en este periodo quedó distribuido de la siguiente manera:



Cabe resaltar que de las **1775 PQRSDF** que fueron gestionadas, **311** fueron objeto de traslado a otras entidades por no ser competencia del ICANH atender estas respuestas y se gestionaron en los tiempos establecidos que dicta la ley para estos casos.



# 10 Conclusiones

## 01

Para el primer trimestre de la vigencia 2025, evidencia un aumento en **164** solicitudes, en comparación con el cuatro trimestre del 2024.

## 03

Se registra un número importante de solicitudes para el Grupo de Arqueología, con un **66,9%** de todas las PQRSDF que recibe la entidad.

## 05

En el primer trimestre de la vigencia 2025, se evidencia que el canal de atención más utilizado por la ciudadanía en general es el **correo electrónico (contactenos@icanh.gov.co)**, registrando una gestión de 89.1% frente a los demás canales de atención.

## 02

Durante el primer trimestre de 2025, del total de peticiones registradas que requerían respuesta, el **96,7%** fueron gestionadas de manera oportuna. De estas, **1.775** peticiones obtuvieron respuesta efectiva, mientras que **104** no requerían respuesta según su naturaleza, el **3,3%** restante, correspondiente a **61** solicitudes, se encuentra en proceso de gestión y será actualizado en el informe correspondiente al siguiente período.

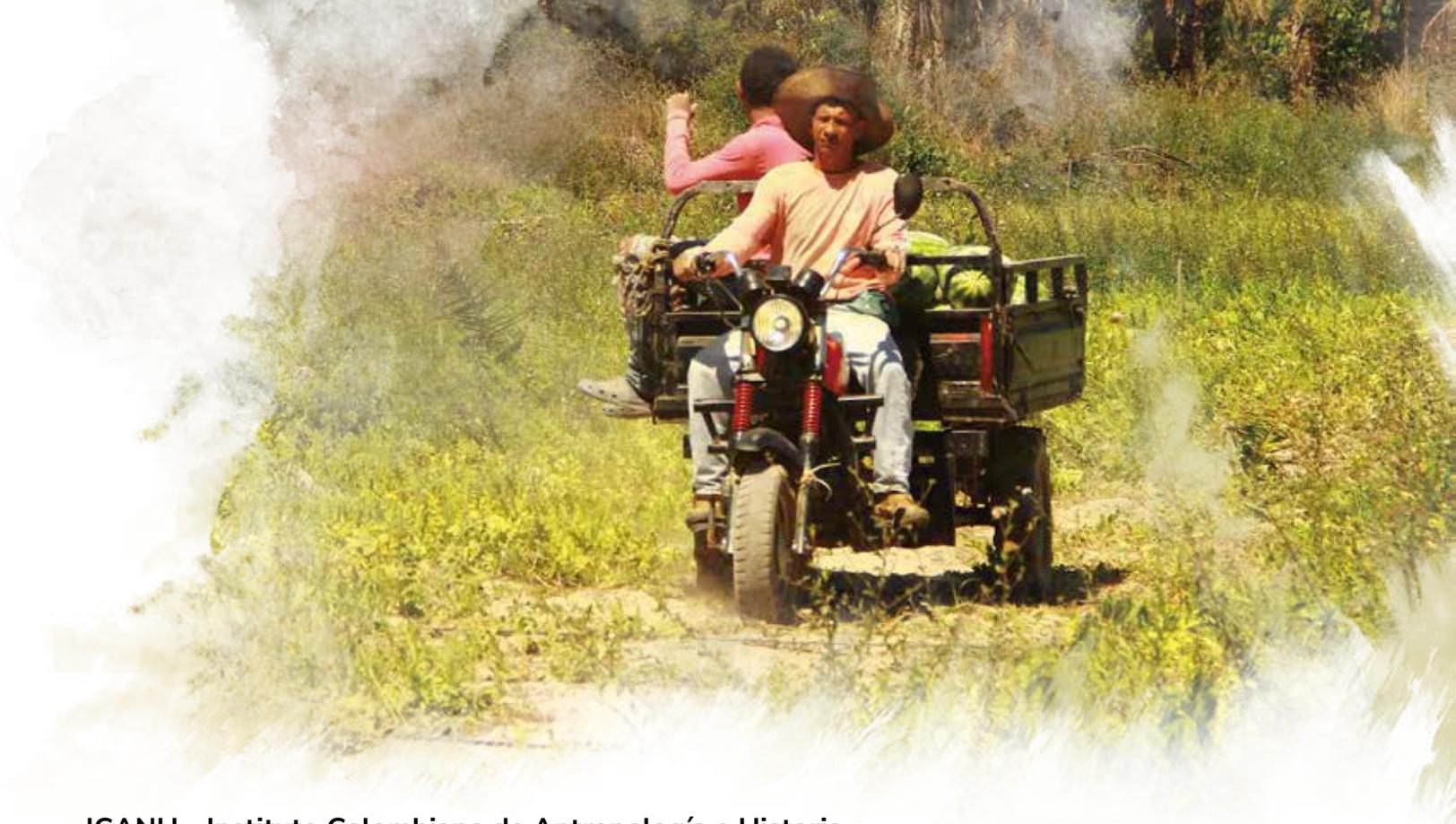
## 04

Los tipos de solicitudes que recibe la entidad en su gran mayoría son derechos de petición, registrando un **83.1% del total**.



# 11 Recomendaciones

- 01** La entidad debe asegurar que todas las respuestas a las peticiones generadas a través del gestor documental ORFEO se encuentren debidamente enlazadas al radicado de entrada.
- 02** Los funcionarios de la entidad asistirán a las capacitaciones relacionadas con el módulo de gestión documental ORFEO ofrecidas por el Instituto, con el fin de contribuir al mejoramiento de los procesos y al cierre efectivo de las peticiones.
- 03** Las áreas de la entidad deberán revisar los informes de alertas enviados por el Área Funcional de Relacionamento con el Ciudadano, con el propósito de identificar las peticiones vencidas o próximas a vencer, y así garantizar el seguimiento a una respuesta oportuna a las PQRSDF.
- 04** El área Funcional de Relacionamento con el ciudadano realizará capacitaciones sobre la gestión oportuna de las PQRSDF, dirigido a todas las áreas de la entidad, con el objetivo de reforzar el cumplimiento del principio de oportunidad en las respuestas, conforme a los tiempos establecidos para la atención de solicitudes.



**ICANH - Instituto Colombiano de Antropología e Historia**

[www.icanh.gov.co](http://www.icanh.gov.co)

Bogotá D.C., Colombia

Código postal: 111711

**Sede misional**

Calle 12 # 2 - 41

Bogotá D.C., Colombia

-----  
**Sede administrativa**

Calle 12 # 2-38

Bogotá-Colombia

**Conmutador**

+ 57 601 7954790

**Línea de atención al ciudadano**

+ 57 601 7954790

Ext. 202

**Atención al ciudadano**

[contactenos@icanh.gov.co](mailto:contactenos@icanh.gov.co)

[notificacionesjudiciales@icanh.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@icanh.gov.co)



**ICANH**