

	PARTICIPACIÓN, DIÁLOGO SOCIAL Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO.	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PQRSDF	PÁGINA:	1 de 9

Documento de Carácter



Público



Reservado



Clasificado

1. OBJETIVO

Gestionar de manera eficiente las PQRSDF presentadas por las partes interesadas ante el Instituto Colombiano de Antropología e Historia – ICANH por medio de los canales de atención dispuestos para garantizar la satisfacción de los usuarios.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para toda la entidad e inicia con recepción de la solicitud del peticionario por los diferentes canales de atención, continua con la gestión de la respuesta y envió al peticionario, sigue con la elaboración de informes y socialización en el comité de gestión y desempeño, y finaliza con la publicación del informe en la página Web del ICANH.

3. ENTRADAS

La recepción de la solicitud que llega al Instituto Colombiano de Antropología e Historia – ICANH, mediante sus canales de atención:

Módulo PQRSDF dispuesto en la página WEB

Email designado contactenos@icanh.gov.co

Buzón de sugerencias

Radicación del ciudadano en forma personal en la oficina de correspondencia

Correo Certificado físico y digital.

Canal telefónico

Formato de petición verbal

4. LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

- Términos de respuesta para PQRSDF: Las PQRSDF (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, Felicitaciones), que se reciban en el instituto se atenderán de acuerdo con los términos de Ley establecidos en la Ley 1755 de 2015.

- Circular 04 de 2022. La Constitución Política en sus artículos 23 y 74 dispone que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta respuesta dentro de los términos legales y al acceso de los documentos públicos, salvo en los casos que prohíbe la ley; por otro lado, la Ley 190 de 1995 en su artículo 55, establece la obligación de resolver o contestar las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015 y la Ley 2080 de 2021. En ese sentido, dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones que se reciban en la entidad está directamente relacionado con garantizar un derecho fundamental determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, y otros derechos constitucionales como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión. Con el propósito de guiar el actuar de la entidad en procura de la protección de este derecho fundamental y de dar cumplimiento al Plan de Acción de la Política de Prevención del Daño Antijurídico 2022-2023, a continuación, se presenta

	PARTICIPACIÓN, DIÁLOGO SOCIAL Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO.	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PQRSDF	PÁGINA:	2 de 9

Documento de Carácter



Público



Reservado



Clasificado

información que se debe tener en cuenta al momento de recibir y responder solicitudes en cada una de las áreas y dependencias del Instituto Colombiano de Antropología e Historia – ICANH.

- Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de información deberán ser respondidas en lenguaje claro y comprensible, abarcando la totalidad de la solicitud.
- Los informes de gestión de PQRSDF se elaborarán, presentarán y publicarán en la página web de la entidad de manera trimestral.
- El horario de radicación de solicitudes es de 8.00 am a 4.30 pm, en las entradas virtuales se deberá tener en cuenta que si se recibe después de las 4.30 pm se tendrá en cuenta como día de recepción el día posterior hábil y así se entenderá para los términos según el carácter de la solicitud.
- Cuando un usuario presente una solicitud debe ser respetuosa so pena de rechazo, en ese caso se debe informar al peticionario los motivos de su rechazo amparado en la normatividad vigente (artículo 19 de la Ley 1755 de 2015).
- Cuando lleguen solicitudes en las que el Instituto Colombiano de Antropología e Historia – ICANH no tenga competencia se dará traslado a la entidad competente.
- En caso de que se asigne una solicitud PQRSDF de manera errónea a un área que no tenga competencia para dar respuesta, el área tendrá un (1) día hábil para realizar la respectiva devolución al Área funcional de correspondencia y ésta asignará al área adecuada para resolver la solicitud. En caso que el área receptora de un traslado erróneo, no realice la devolución al Área funcional de correspondencia en este tiempo, tendrá que gestionar y dar respuesta al solicitante así no sea de su competencia.
- En caso de que sea una petición con carácter de anonimato se deberá dar traslado al área que por su competencia deberá dar respuesta, se proyectará la comunicación y esta se deberá publicar en la página web del ICANH, y dependiendo el domicilio del peticionario en las carteleras de los parques arqueológicos dando así cumplimiento con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
- En caso de que una solicitud PQRSDF involucre a una o más áreas del Instituto Colombiano de Antropología e Historia – ICANH, cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro del término legal, el Instituto Colombiano de Antropología e Historia – ICANH, deberá, informar de tal circunstancia al peticionario/a, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
- Los demás establecidos en la Circular (derechos de petición).
- En el tratamiento de datos personales, todas las peticiones que involucren la provisión o recolección de datos personales deben cumplir de manera estricta con la política de protección de datos personales del ICANH. Esta política establece las directrices para el adecuado manejo de la información personal, garantizando la privacidad y los derechos de los ciudadanos, El cumplimiento de esta política es obligatorio para todos los procesos relacionados con la gestión de datos personales en el ICANH. en el marco de la circular 04 de 2022

	PARTICIPACIÓN, DIÁLOGO SOCIAL Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO.	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PQRSDF	PÁGINA:	3 de 9

Documento de Carácter ☒

Público ☐

Reservado ☐

Clasificado ☐

- El incumplimiento en los tiempos de respuesta oportuna dentro de los términos establecidos de las peticiones recibidas, conlleva una falta disciplinaria por no cumplir con las obligaciones a cargo de los servidores públicos y/o de los particulares que cumplan funciones públicas, que se encuentren involucrados en la atención de las solicitudes que se reciban en el ICANH.

5. DEFINICIONES

OBJETO Y CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES

Tipos de Petición

Según la Ley 1755 de 2015, existen varios tipos de peticiones. A continuación, se enumeran, definen y se incluye un ejemplo y el término que tiene el ICANH para responder cada una:

- **Petición de Información:** Solicitud realizada por un ciudadano para obtener acceso a documentos, datos o cualquier información que posea una entidad pública.
Término para responder: 10 días hábiles.
- **Petición de documentos:** Solicitud para obtener copias o acceso a documentos específicos.
Término para responder: 10 días hábiles.
- **Petición de consulta:** Solicitud dirigida a una autoridad para que esta emita un concepto sobre materias relacionadas con sus funciones.
Término para responder: 30 días hábiles.
- **Petición General o Derecho de Petición:** Cualquier solicitud que no se ajuste a los tipos anteriores, como una solicitud de reconocimiento de derechos.
Término para responder: 15 días hábiles.
- **Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad relacionada con la conducta de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.
Término para responder: 15 días hábiles.
- **Reclamo:** Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución por la prestación indebida de un servicio o la falta de atención de una solicitud.
Término para responder: 15 días hábiles.
- **Denuncia:** Puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ética profesional.
Término para responder: 15 días hábiles

	PARTICIPACIÓN, DIÁLOGO SOCIAL Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO.		CÓDIGO:	
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PQRSDF		VERSIÓN:	
			PÁGINA:	4 de 9

Documento de Carácter ☒

Público ☐

Reservado ☐

Clasificado ☐

- **Reclamo en materia de datos personales:** Solicitud realizada por el titular de los datos, su representante legal, apoderado o causahabiente, para corrección, actualización o supresión de información contenida en la base de datos, o por el presunto incumplimiento de los principios y deberes de la Ley 1581 de 2012.

Término para responder: 15 días hábiles.

- **Petición entre autoridades:** Petición de información o documentos realizada por una autoridad a otra, incluyendo organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo, y la Contraloría General de la República.

Término para responder: 10 días hábiles

- **Petición de informes por los Congresistas:** Solicitud de información realizada por un Senador o Representante a la Cámara en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.

Término para responder: 5 días hábiles.

Atención prioritaria de peticiones: Peticiones relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental que deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable. Las peticiones de periodistas en el ejercicio de su actividad también se tramitan preferencialmente.

Término para responder: 15 días hábiles.

- **Petición de información elevada por la Defensoría del Pueblo:** Solicitud de información necesaria para el ejercicio de las funciones de la Defensoría del Pueblo.

Término para responder: 5 días hábiles.

Solicitud de prórroga: Cuando excepcionalmente el ICANH no pueda resolver la petición dentro del término legal, informará de tal circunstancia al peticionario/a, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. En caso que la petición sea un reclamo en materia de datos personales, la prórroga no podrá superar los 8 días hábiles.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Actividad	Descripción	Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia	Registro (Documento que se deja como evidencia de ejecución)	Punto de Control
1.	Recibir la solicitud.	Cada solicitud se deberá ajustar a las características de una PQRSDF, el Área funcional de correspondencia deberá asignar al área competente de acuerdo al motivo de la petición.	Área funcional de correspondencia.		

	PARTICIPACIÓN, DIÁLOGO SOCIAL Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO.		CÓDIGO:	
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PQRSDF		VERSIÓN:	
			PÁGINA:	5 de 9

Documento de Carácter ☒ Público

☐ Reservado

☐ Clasificado

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
No	Actividad	Descripción	Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia	Registro (Documento que se deja como evidencia de ejecución)	Punto de Control
1.1	Recibir PQRSDF	la Las PQRSDF que lleguen por el formulario electrónico dispuesto en la página WEB (revisar instructivo de administrador de la administración de solicitudes) otorga número de radicado de la PQRSDF.	Técnico operativo de relacionamiento con el ciudadano.	Aplicativo Web.	
1.2	Recibir PQRSDF	la Las PQRSDF que lleguen por el email designado (contactenos@icanh.gov.co), y ventanilla presencial de correspondencia, el Área funcional de correspondencia deberá asignar un número de radicado al petionario mediante el sistema de gestión documental ORFEO.	Auxiliar de correspondencia.	Sistema de gestión documental ORFEO	
1.3	Recibe PQRSDF	la Las PQRSDF que lleguen por el buzón de sugerencias, el área funcional de relacionamiento con el ciudadano realizará una revisión periódica y gestionará vía correo electrónico contactenos@icanh.gov.co al Área funcional de correspondencia, ésta asignará mediante el sistema de gestión documental ORFEO un número de radicado al petionario y se notificará por el medio de comunicación elegido por el solicitante.	Técnico operativo del área funcional de relacionamiento con el ciudadano.	Sistema de gestión documental ORFEO	

	PARTICIPACIÓN, DIÁLOGO SOCIAL Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO.		CÓDIGO:	
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PQRSDF		VERSIÓN:	
			PÁGINA:	6 de 9

Documento de Carácter



Público



Reservado



Clasificado

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
No	Actividad	Descripción	Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia	Registro (Documento que se deja como evidencia de ejecución)	Punto de Control
1.4	Recibe la PQRSDF	Las PQRSDF verbales recibidas por el canal telefónico y/o presencial que lleguen a las dependencias del ICANH se gestionarán mediante el formato (FORMATO SOLICITUD VERBAL, PDR-POL-02-FO-02) y se direccionarán a la oficina de correspondencia, ésta asignará mediante el sistema de gestión documental ORFEO un número de radicado al peticionario y se notificará por el medio de comunicación elegido por el solicitante.	Auxiliar de correspondencia.	Sistema de gestión documental ORFEO	
2	Asigna el número de radicado.	Al momento de la recepción de la solicitud por cualquiera de los diferentes canales de atención, el Área funcional de correspondencia tiene un (1) día hábil para asignar un número de radicado del sistema de gestión documental ORFEO.	Auxiliar de correspondencia.	Sistema de gestión documental ORFEO.	
3	Notificar el número radicado de la PQRSDF solicitante.	El Área funcional de correspondencia enviará mediante formulario google al peticionario el número del radicado suministrado por el sistema de gestión documental ORFEO.	Auxiliar de correspondencia.	Correo electrónico.	Formulario ICANH NO de Radicado.
4	Asignar la PQRSDF al área encargada.	El funcionario del Área funcional de correspondencia asigna el radicado de la petición al área que considere competente y notificará por medio del sistema de gestión documental ORFEO para ser receptora de la misma.	Auxiliar de correspondencia.	Sistema de gestión documental ORFEO.	Área funcional de correspondencia dará traslado según su criterio al área competente mediante el sistema de gestión documental ORFEO.

	PARTICIPACIÓN, DIÁLOGO SOCIAL Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO.		CÓDIGO:	
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PQRSDF		VERSIÓN:	
			PÁGINA:	7 de 9

Documento de Carácter ☒ Público

☐ Reservado

☐ Clasificado

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
No	Actividad	Descripción	Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia	Registro (Documento que se deja como evidencia de ejecución)	Punto de Control
5	Verificar que la PQRSDF sea competencia del área.	El funcionario del área receptora verifica que el área es competente para dar respuesta a la petición.	Funcionario encargado de revisar la bandeja de solicitudes del sistema de gestión	Sistema de gestión documental ORFEO	
5.1	Reasignar la PQRSDF al funcionario idóneo.	En caso que el área sea competente, el funcionario encargado de revisar la bandeja de solicitudes, reasignará al funcionario competente para dar respuesta a la PQRSDF.	Funcionario encargado de revisar la bandeja de solicitudes del sistema de gestión	Sistema de gestión documental ORFEO	
5.2	Reasignar la PQRSDF al área competente.	En caso de que el funcionario del área manifieste que no es competente para dar respuesta a la PQRSDF, reasignará al Área funcional de correspondencia en un plazo no mayor a un (1) día hábil. El Área funcional de correspondencia asignará al área competente.	Funcionario de la subdirección encargado de revisar la bandeja de solicitudes del sistema de gestión documental ORFEO.	Sistema de gestión documental ORFEO.	
5.3	Reasignar la PQRSDF a la entidad competente.	En caso de que el ICANH no sea competente para resolver la petición el área encargada tendrá 5 días hábiles para realizar el traslado a la entidad competente informando tal situación con copia al peticionario.	Profesional especializado del área funcional de relacionamiento con el ciudadano.	Sistema de gestión documental ORFEO.	
6	Reasignar la respuesta de la PQRSDF para firma.	El funcionario o contratista que proyecte el documento deberá cargar la respuesta a través del sistema de gestión documental ORFEO de acuerdo con los parámetros establecidos, verificando que la respuesta proyectada sea oportuna, clara, completa y pertinente, acorde con el	Funcionario encargado de dar respuesta.	Sistema de gestión documental ORFEO.	

	PARTICIPACIÓN, DIÁLOGO SOCIAL Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO.		CÓDIGO:	
			VERSIÓN:	
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PQRSDF		PÁGINA:	8 de 9

Documento de Carácter ☒ Público ☐ Reservado ☐ Clasificado

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
No	Actividad	Descripción	Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia	Registro (Documento que se deja como evidencia de ejecución)	Punto de Control
		requerimiento solicitado por el remitente y se deberá trasladar a la persona encargada de firmar el documento.			
7	Firma de la respuesta de la PQRSDF	El funcionario encargado firma el documento y deberá cargar la respuesta a través del sistema de gestión documental ORFEO y dará traslado al funcionario o contratista encargado de enviar la respuesta al peticionario.	Funcionario encargado de firmar las respuestas de las peticiones PQRSDF	Sistema de gestión documental ORFEO.	
8	Enviar respuesta al peticionario.	Se remite la respuesta de acuerdo con el medio de envío especificado por el peticionario.	Funcionario encargado de revisar bandeja de solicitudes del sistema de gestión documental ORFEO.	Sistema de gestión documental ORFEO.	
9	Archivar la PQRSDF	Se archiva la respuesta en el sistema de gestión documental ORFEO	Funcionario encargado de revisar la bandeja de solicitudes del sistema de gestión documental ORFEO.	Sistema de gestión documental ORFEO.	

7. DIAGRAMA DE FLUJO
No aplica.

8. REGISTROS	
Nombre	Almacenamiento

	PARTICIPACIÓN, DIÁLOGO SOCIAL Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO.	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PQRSDF	PÁGINA:	9 de 9

Documento de Carácter ☒ Público ☐ Reservado ☐ Clasificado

9. ANEXOS

Instructivo del módulo de PQRSDF usuario administrador de solicitudes.
Instructivo del módulo de PQRSDF usuario de área.
FORMATO SOLICITUD VERBAL, PDR-POL-02-FO-02
Circular 04 de 2022

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción general del cambio
01		

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Técnico operativo del área funcional de relacionamiento con el ciudadano.	Cargo: Profesional especializado 2028 grado 15, área funcional de Relacionamiento con el ciudadano	Cargo: Subdirectora de apropiación social y relacionamiento con el ciudadano
Fecha: 11-12-2024	Fecha: dd-mm-aaa	Fecha: dd-mm-aaa