



INFORME PQRSDF

CUARTO TRIMESTRE 2025



ICANH



Alhena Caicedo Fernández

Directora General

Angélica María Medina Mendoza

Subdirección de Apropiación Social y Relacionamento con el Ciudadano

Laura Rocío Parra Márquez

David Alejandro Rodríguez Olarte

Área Funcional de Relacionamento con el Ciudadano

Revisión y diseño

Grupo de Comunicaciones

CONTENIDO

01	INTRODUCCIÓN	04
02	ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	05
03	PQRSDF RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE	06
04	COMPARACIÓN DE PQRSDF RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES	07
05	PQRSDF RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD	08
06	PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS	10
07	CANALES DE ATENCIÓN	12
08	SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSDF RECIBIDAS	13
09	TIEMPOS DE RESPUESTA Y TRASLADOS	14
10	CONCLUSIONES	15
11	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 octubre y el 31 de diciembre 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

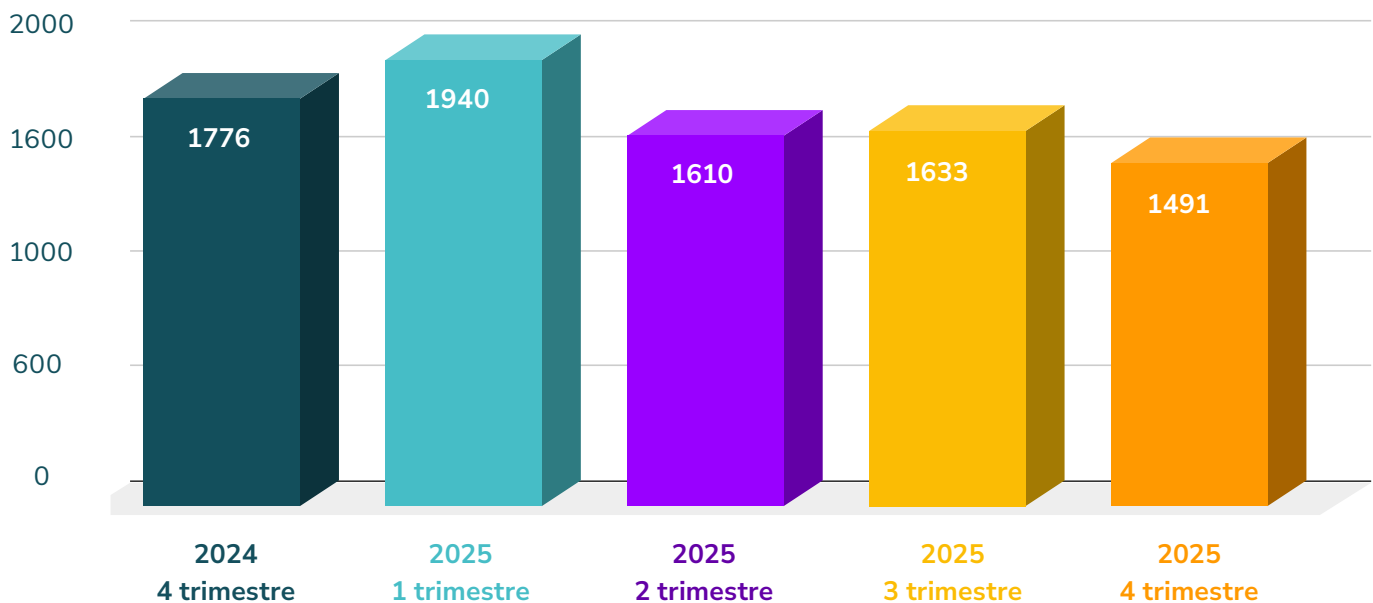
PQRSDF recibidas en el trimestre

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el cuarto trimestre del año 2025 se recibieron **1491 PQRSDF**.

Octubre	623	41,8%
Noviembre	487	32,7%
Diciembre	381	25,6%

04

Comparación de PQRSDF recibidas en tiempos anteriores



Durante el cuarto trimestre de 2025 se registró una disminución de **142 solicitudes** frente al trimestre anterior. Al comparar este periodo con el cuarto trimestre de 2024, **se evidenció una disminución de 285** peticiones recibidas, esta reducción se debe a las acciones de mejora implementadas por el Área de Relacionamiento con el Ciudadano, en articulación con las demás áreas de la entidad, las cuales han permitido un mejor seguimiento de los requerimientos y han evitado que se presenten solicitudes repetidas, de igual manera, la puesta en funcionamiento de una nueva herramienta en la página web institucional ha contribuido a agilizar los tiempos de respuesta, mientras que la apertura de la Oficina de Atención al Ciudadano ha fortalecido la atención presencial, facilitando que las personas puedan resolver sus inquietudes y solicitudes de manera directa y oportuna.



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	1160	77,80%
Solicitud de Información	159	10,66%
Acción de tutela	75	5,03%
Solicitud de Documentos	40	2,68%
Acción popular	19	1,27%
Biblioteca	13	0,87%

Informativo (No requiere Tramite)	12	0,80%
Consulta	7	0,47%
Recurso	3	0,20%
Denuncias	1	0,07%
Solicitud Bono Pensional	1	0,07%
Quejas	1	0,07%



06

PQRSDF asignadas por dependencias

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

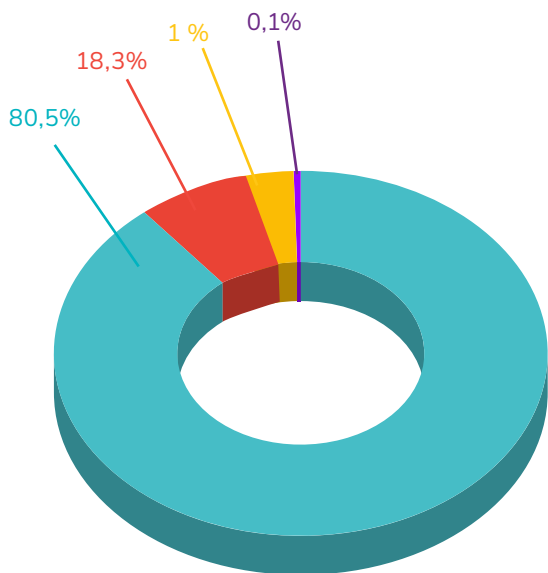
La siguiente tabla se organiza según las solicitudes recibidas por las distintas áreas de la entidad:

Grupo de Arqueología	704	47,2%
Oficina Asesora Jurídica	228	15,3%
Área Funcional de Gestión de Contratos y Convenios	150	10,1%
Grupo de Patrimonio	82	5,5%
Secretaría General	56	3,8%
Grupo de Investigaciones	53	3,6%
Subdirección de Investigación y Producción Científica	47	3,2%
Área funcional de Tecnologías aplicadas al patrimonio y patrimonio cultural sumergido	27	1,8%
Subdirección de Apropiación Social y Relacionamento con el Ciudadano	24	1,6%

Área Funcional de Gestión de Tesorería	20	1,3%
Dirección General	15	1,0%
Área Funcional de Gestión de Talento Humano	15	1,0%
Área Funcional de Publicaciones	14	0,9%
Subdirección de Gestión del Patrimonio	13	0,9%
Área Funcional de Biblioteca Especializada	12	0,8%
Área Funcional de Tecnologías y Sistemas de Información.	10	0,7%
Área Funcional de Gestión de Contabilidad	9	0,6%
Oficina de Control Interno disciplinario	3	0,2%
Oficina Asesora de Planeación	3	0,2%
Grupo Financiero	2	0,1%
Área Funcional de Gestión Documental	1	0,1%
Área Funcional de Museografía	1	0,1%
Área Funcional de Almacén	1	0,1%
Área Funcional de Correspondencia	1	0,1%



07 Canales de atención



@ 1200 Correo electrónico
contactenos@icanh.gov.co

? 273 Página web
(Módulo PQRS)

17 Correo postal
(Empresas Mensajería)

1 Ventanilla
de correspondencia física

En el cuarto 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**).

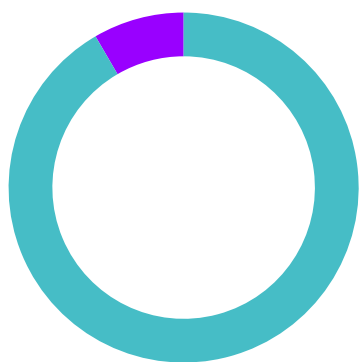


08

Seguimiento a las respuestas de las PQRSDF recibidas

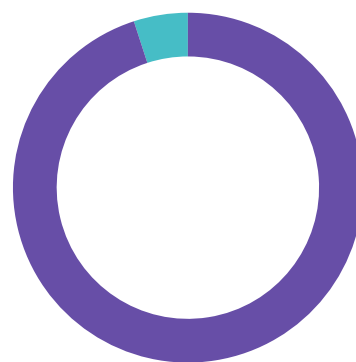
*Cuarto trimestre 2025

1491 PQRSDF recibidas



1257
PQRSDF
RESPONDIDAS

115
PQRSDF
SIN GESTIONAR



1372
PQRSDF
REQUIEREN
RESPUESTA

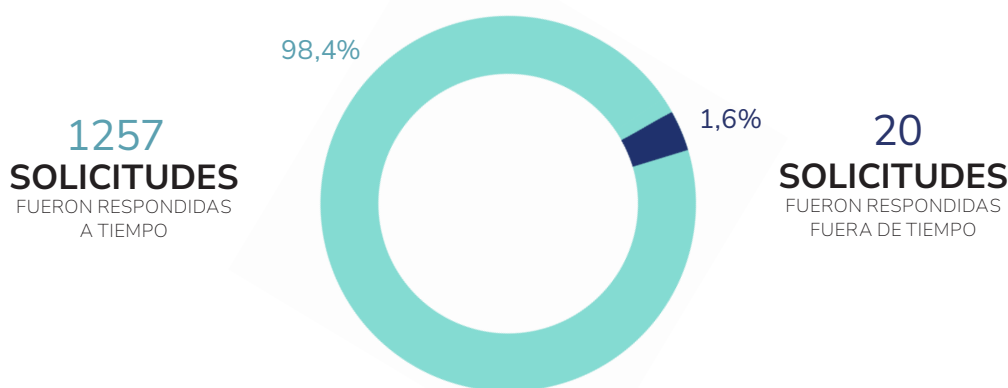
119
PQRSDF
NO REQUIEREN
RESPUESTA

- A la fecha de corte del presente informe, se encuentran pendientes de respuesta **115** 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 **cuarto trimestre del año 2025**, el ICANH recibió un total de **1491 solicitudes**, se identificaron qué **1372** requieren respuesta de las cuales, para la fecha de este informe, ya fueron respondidas **1257**; 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 **1491 PQRSDF** que fueron gestionadas, **24** 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

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2025 se identificó una variación de **449 solicitudes** en comparación con el primer trimestre del mismo año. Adicionalmente, al contrastar con el tercer trimestre de 2024, se observa una disminución de **142 peticiones recibidas**. Esta reducción a comparación del año anterior obedece a la gestión estratégica desarrollada por el Área Funcional de Relacionamento con el Ciudadano, en coordinación con las diferentes áreas de la entidad, lo que ha permitido optimizar la trazabilidad de los requerimientos y minimizar la duplicidad de solicitudes. Asimismo, la implementación de una nueva herramienta en la página web institucional ha mejorado los tiempos de respuesta, y la apertura de la Oficina de Atención al Ciudadano ha fortalecido la atención presencial, facilitando la resolución directa de inquietudes y solicitudes por parte de la ciudadanía.

02

Durante el cuarto trimestre de 2025, del total de peticiones registradas que requerían respuesta, el **98,4% fueron gestionadas de manera oportuna**. De estas, 1.327 peticiones obtuvieron respuesta efectiva, mientras que **119 no requerían respuesta** según su naturaleza, el 8,4% restante, correspondiente a 115 solicitudes, se encuentra en proceso de gestión y será actualizado en el informe correspondiente al siguiente período.

03

e registra un número importante de solicitudes para el Grupo de Arqueología, con un **47,2%** de todas las PQRSDF que recibe la entidad.

04

Los tipos de solicitudes que recibe la entidad en su gran mayoría son derechos de petición, registrando un **77.8%** del total.

05

En el cuarto 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 **80.5%** frente a los demás canales de atención.



11 Recomendaciones

- 01** Asegurar que todas las respuestas a las peticiones generadas a través del gestor documental ORFEO se encuentren debidamente enlazadas al radicado de entrada.
- 02** Asistir 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** Revisar los informes de alertas enviados por el Área Funcional de Relacionamiento con el Ciudadano, con el propósito de identificar las peticiones vencidas o próximas a vencer, y así garantizar una respuesta oportuna a las PQRSDF.
- 04** Asistir al programa capacitaciones sobre la gestión oportuna de las PQRSDF, dirigido a todas las áreas de la entidad. El objetivo es 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

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

notificacionesjudiciales@icanh.gov.co



ICANH