



INFORME PQRSDF

PRIMER TRIMESTRE 2026



ICANH



Alhena Caicedo Fernández

Directora General

Angélica María Medina Mendoza

Subdirección de Apropiación Social y Relacionamiento con la Ciudadanía

Yoana Andrea Blandon Bonilla

Área Funcional de Relacionamiento con la Ciudadanía

Diseño

Grupo de Comunicaciones

CONTENIDO

01	INTRODUCCIÓN	04
02	ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	05
03	CONSOLIDADO DE LAS PQRSDF RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE	06
04	ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS PQRSDF EN RELACIÓN CON PERÍODOS ANTERIORES	07
05	CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSDF POR TIPO DE SOLICITUD	08
06	DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSDF POR DEPENDENCIAS	10
07	CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS PARA LA RECEPCIÓN DE PQRSDF	12
08	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE RESPUESTA DE LAS PQRSDF	13
09	ANÁLISIS DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA Y GESTIÓN DE TRASLADOSY	14
10	CONCLUSIONES	15
11	RECOMENDACIONES	16



01 Introducción

El presente informe corresponde al análisis consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF) gestionadas por las diferentes dependencias del Instituto Colombiano de Antropología e Historia – ICANH, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2026.

El objetivo de este documento es evaluar la gestión adelantada en la atención de las PQRSDF, particularmente en lo relacionado con la oportunidad y calidad de las respuestas emitidas, así como identificar tendencias, comportamientos y aspectos susceptibles de mejora en los procesos institucionales. Lo anterior, con el fin de fortalecer la prestación del servicio y contribuir al mejoramiento continuo de la atención a la ciudadanía.



02 Acceso a la información pública

En el marco del desarrollo del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), y de conformidad con lo establecido en la Ley 2195 de 2022 y el Decreto 1122 de 2024, cuyo objetivo principal es promover una cultura de legalidad y transparencia, así como identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos de corrupción en la función pública, la entidad ha adelantado acciones orientadas a garantizar el acceso efectivo a la información pública.

Durante el período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de marzo de 2026, se dio cumplimiento a los principios de transparencia, publicidad y acceso a la información, asegurando la atención oportuna y de fondo a las solicitudes presentadas por la ciudadanía y demás grupos de interés. En este sentido, se destaca que no se negó el acceso a ninguna petición, conforme a lo informado por las dependencias responsables, lo cual evidencia el compromiso institucional con la apertura informativa y el fortalecimiento de la confianza ciudadana.

Así mismo, se continuó promoviendo la adecuada gestión de la información, en concordancia con las disposiciones normativas vigentes, contribuyendo al ejercicio del control social y a la prevención de prácticas asociadas a la corrupción.



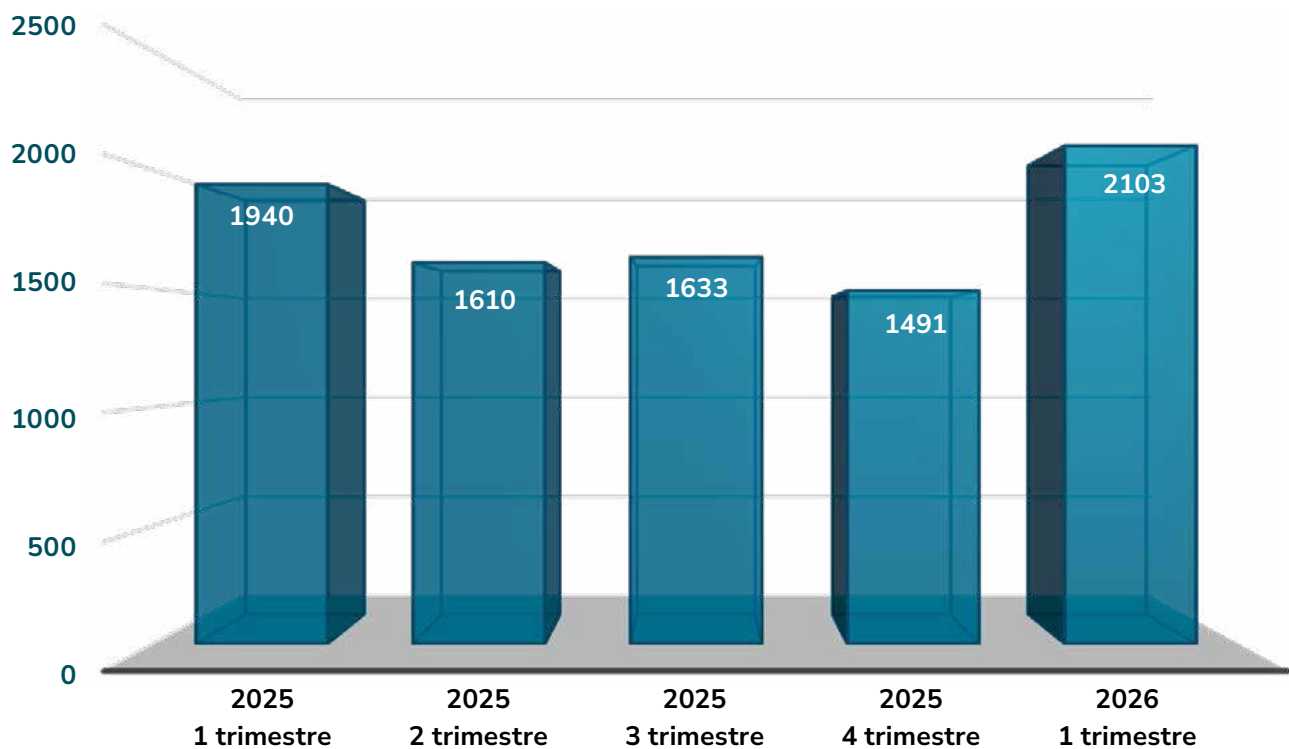
03

Consolidado de las PQRSDf recibidas en el trimestre

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el primer trimestre comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2026 se recibieron un total de **2.103 PQRSDf**, las cuales se distribuyen por mes de la siguiente manera:

Enero	575	27,34%
Febrero	718	34,14%
Marzo	810	38,51%
TOTAL	2103	100%

04 Análisis comparativo de las PQRSDF en relación con períodos anteriores



De acuerdo con la información consolidada, durante el primer trimestre de 2025 se registraron 1.940 PQRSDF, mientras que en el mismo periodo de 2026 se recibieron 2.103, evidenciando un incremento en el volumen de solicitudes y confirmando la tendencia de mayor demanda en los primeros trimestres de cada vigencia. Este comportamiento se asocia al fortalecimiento de los mecanismos de gestión interna, mediante la implementación de herramientas que optimizan la trazabilidad y el seguimiento de las PQRSDF, así como a la mejora de los canales de atención, incluyendo la página web institucional y la apertura de espacios de atención al ciudadano, lo cual ha facilitado el acceso y la interacción con la entidad.

05 Clasificación de las PQRSDF por tipo de solicitud

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas a través de los diferentes canales de atención de la entidad son clasificadas de acuerdo con su tipo de petición, tal como se presenta a continuación:

Acción de tutela	14	0,67%
Acción popular	5	0,24%
Autos de cumplimiento judicial	10	0,48%
Biblioteca	2	0,10%
Consultas	13	0,62%
Denuncias	1	0,05%
Peticiones	1965	93,44%
Peticiones (Congreso de la República)	6	0,29%
Peticiones de información y/o documentación entre autoridades	13	0,62%
Quejas contra servidores públicos	1	0,05%
Reclamos (servicios)	1	0,05%
Requerimientos de autoridades judiciales	6	0,29%
Requerimientos De Altas Cortes (Constitucional, Consejo de Estado y Corte Suprema)	2	0,10%
Solicitud de documentos	30	1,43%
Solicitud de información	34	1,62%
Total	2103	100%



06 Distribución de las PQRSDF por dependencias

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF) recibidas durante el periodo evaluado son direccionadas a las diferentes dependencias y áreas de la entidad, de acuerdo con sus competencias, con el fin de garantizar su adecuada gestión y respuesta.

A continuación, se presenta la distribución de las solicitudes por dependencias:

Área funcional de almacén	2	0,10%
Área funcional de archivo	2	0,10%
Área funcional de biblioteca especializada	27	1,28%
Área funcional de gestión de contabilidad	17	0,81%
Área funcional de gestión de contratos y convenios	124	5,90%
Área funcional de gestión de presupuesto	1	0,05%
Área funcional de gestión de talento humano	16	0,76%
Área funcional de gestión de tesorería	23	1,09%
Área funcional de museografía	2	0,10%

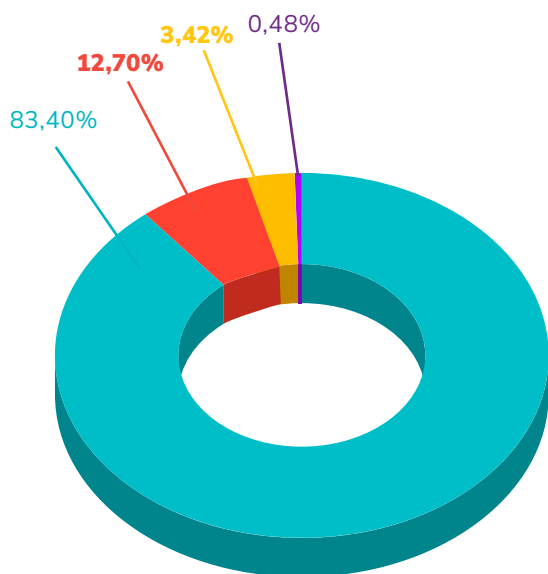
Área funcional de publicaciones	12	0,57%
Área funcional de relacionamiento con la ciudadanía	27	1,28%
Área funcional de tecnologías aplicadas al patrimonio y patrimonio cultural sumergido	20	0,95%
Área funcional de tecnologías y sistemas de información	2	0,10%
Dirección General	7	0,33%
Grupo de arqueología	1239	58,91%
Grupo de investigaciones	66	3,14%
Grupo de patrimonio	123	5,85%
Grupo financiero	25	1,19%
Oficina asesora de planeación	5	0,24%
Oficina jurídica	138	6,56%
Oficina de tecnologías	9	0,43%
Secretaría General	11	0,52%
Subdirección de apropiación y relacionamiento con la ciudadanía	79	3,76%
Subdirección de gestión de patrimonio	63	3,00%
Subdirección de investigación y producción científica	63	3,00%
Total	2.103	100,00%



07

Canales de atención dispuestos para la recepción de PQRSDF

Durante el primer trimestre de 2026, la entidad dispuso de diversos canales de atención para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), a través de los cuales se garantizó el acceso de la ciudadanía a la presentación de sus solicitudes, tal como se detalla a continuación:



@ 1754 Correo electrónico contactenos@icanh.gov.co

? 267 Página web (Módulo PQRS)

72 Correo postal (Empresas Mensajería)

10 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).

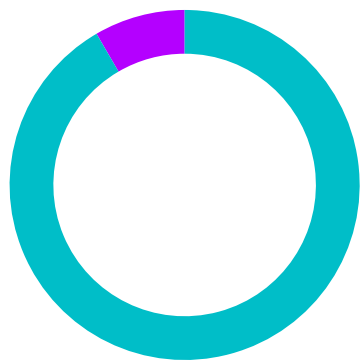


08

Seguimiento a las respuestas de las PQRSDf recibidas

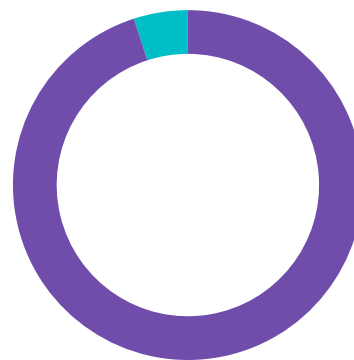
*Primer trimestre 2026

2013 PQRSDf recibidas



1697
PQRSDf
RESPONDIDAS

226
PQRSDf
PENDIENTES
POR GESTIONAR



1923
PQRSDf
REQUIEREN
RESPUESTA

180
PQRSDf
NO REQUIEREN
RESPUESTA

- A la fecha de corte del presente informe (14 de abril de 2026), se encuentran pendientes de respuesta 226 PQRSDf, las cuales se encuentran en proceso de gestión.
- De acuerdo con los lineamientos para el manejo de radicados, no requieren respuesta aquellas comunicaciones de carácter informativo, agradecimientos, duplicidades o aquellas que ya han sido atendidas mediante otro número de radicado, y que no implican gestión adicional por parte de la entidad.

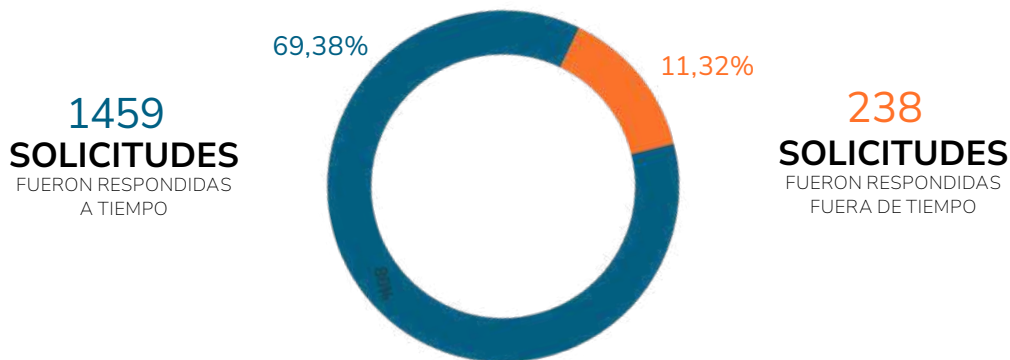


09

Análisis de los tiempos de respuesta y gestión de traslados

Durante el primer trimestre de la vigencia 2026, el ICANH recibió un total de 2.103 PQRSDf, de las cuales 1.923 requirieron respuesta. De estas, el 69,38% fueron atendidas dentro de los términos establecidos, el 11,32% se gestionaron por fuera de los tiempos definidos y el 10,75% se encuentran pendientes de gestión a la fecha de corte del presente informe.

En este sentido, es importante señalar que el porcentaje de cumplimiento en los tiempos de respuesta podría presentar variaciones, en la medida en que las solicitudes actualmente en trámite sean gestionadas dentro de los términos establecidos.



En relación con la gestión de traslados por competencia, se precisa que un número significativo de las solicitudes atendidas corresponden a traslados a otras entidades, realizados conforme a los lineamientos y términos legales vigentes.



10 Conclusiones

01

Durante el primer trimestre de la vigencia 2026 se recibieron 2.103 PQRSDF, evidenciando un incremento frente a los trimestres anteriores (1.491 en el cuarto trimestre de 2025, 1.633 en el tercer trimestre de 2025 y 1.610 en el segundo trimestre de 2025). Este comportamiento también es consistente con lo observado en el primer trimestre de 2025, lo que permite identificar una tendencia de mayor recepción de solicitudes durante los primeros periodos del año.

02

Del total de solicitudes que requieren respuesta (1.923), el 69,38% fueron atendidas dentro de los términos establecidos, el 11,32% se gestionaron por fuera de los tiempos definidos y el 10,75% se encuentran pendientes de gestión a la fecha de corte. Lo anterior permite identificar oportunidades de mejora en el seguimiento y control de los tiempos de respuesta.

03

Se evidencia una alta concentración de solicitudes en el Grupo de Arqueología, el cual registra 1.239 PQRSDF, correspondientes al 58,91% del total recibido, lo que lo posiciona como el área con mayor carga de solicitudes dentro de la entidad.

04

En relación con la tipología de las solicitudes, se observa una marcada predominancia de las peticiones, con 1.965 registros que representan el 93,44% del total, seguidas en menor proporción por las solicitudes de información, con 34 registros equivalentes al 1,62%, lo cual refleja el comportamiento de la ciudadanía en el ejercicio del derecho de petición ante la entidad.

05

Durante el primer trimestre de la vigencia 2026, se evidencia que el canal de atención más utilizado por la ciudadanía en general continúa siendo el correo electrónico institucional (contactenos@icanh.gov.co), consolidándose como el principal medio de interacción con la entidad.



11

Recomendaciones

01

Garantizar que todas las PQRSDf gestionadas a través del sistema de gestión documental ORFEO cuenten con su respectivo radicado de entrada y salida, asegurando la correcta trazabilidad y cierre de las solicitudes.

03

Realizar seguimiento permanente a los informes de alertas generados por el Área Funcional de Relacionamiento con el Ciudadano, con el propósito de identificar oportunamente las solicitudes vencidas o próximas a vencer y gestionar su atención dentro de los términos establecidos.

02

Fortalecer el uso adecuado del sistema de gestión documental ORFEO mediante la participación de las áreas en las capacitaciones institucionales, con el fin de optimizar la gestión y cierre efectivo de las peticiones.

04

Participar en las jornadas de seguimiento y control a la gestión de PQRSDf lideradas por el Área Funcional de Relacionamiento con el Ciudadano, con el fin de fortalecer el cumplimiento de los tiempos de respuesta y mejorar la gestión institucional.



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 Edificio Gregorio Hernández de Alba

Calle 12 b N.º 2 - 37

Bogotá-Colombia

Conmutador

+ 57 601 7954790

Línea de atención al ciudadano

+ 57 601 7954790

Ext. 302

Atención al ciudadano

contactenos@icanh.gov.co

notificacionesjudiciales@icanh.gov.co



ICANH