

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA O SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	CÓDIGO:	EC-PR-01-FO-03
	INFORME DE AUDITORIA O SEGUIMIENTO	VERSIÓN:	02
		FECHA:	09/06/2025

INFORME 022 - 2025 ATENCIÓN AL CIUDADANO I SEMESTRE VIGENCIA 2025

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento normativo por parte del ICANH en lo referente a la atención al ciudadano y en lo relacionado a los medios tecnológicos gestionados por la entidad, de acuerdo con las directrices normativas; de igual forma se hace seguimiento a la implementación de diferentes canales de comunicación habilitados para la interacción entre el ciudadano y el Instituto Colombiano de Antropología e Historia.

ALCANCE

Esta evaluación comienza con la solicitud de información al área encargada de consolidar los resultados de la atención a la ciudadanía y a los grupos de valor. Luego, se procede con la verificación de los soportes documentales y finaliza con la presentación de la información ante la Alta Dirección. El documento presenta el seguimiento a la atención al ciudadano realizado por la Oficina de Control Interno para el período del 1 de enero al 30 de junio de 2025.

CRITERIO

La Oficina de Control Interno del ICANH en la ejecución de sus funciones y de acuerdo a las directrices establecidas, verificó el cumplimiento de las normas vigentes en lo referente a la atención al ciudadano, enmarcadas en las siguientes leyes:

- **Ley 190 de 1995:** *“Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.”*
- **Ley 1437 de 2011:** *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”*
- **Ley 1474 de 2011:** *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”*
- **Ley 1712 de 2014:** *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”*
- **Decreto 0103 de 2015:** *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.” Derogado parcialmente por el Decreto 1081 de 2015.*
- **Decreto 1081 de 2015:** *“Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del sector de la Presidencia de la República.”* Artículos, 2.1.1.2.1.4, numeral 7, 2.1.1.6.2, 2.1.4.3, y 2.1.4.9.
- **Decreto 1083 de 2015:** *“Por medio de la cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.”* Literal b), artículo 2.2.21.4.9. y el artículo 2.2.21.7.1.
- **Ley 1755 del 2015:** *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código del Procedimiento de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”* Artículos 14 y 31.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA O SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	CÓDIGO:	EC-PR-01-FO-03
	INFORME DE AUDITORIA O SEGUIMIENTO	VERSIÓN:	02
		FECHA:	09/06/2025

- **Ley 1952 de 2019:** “Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se deroga la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.” Artículo 38, numeral 39, artículo 39, numeral 8.
- **Ley 2052 de 2020:** “Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del Nivel Nacional y Territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.” Artículo 28.
- **Ley 2080 de 2021:** “Por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011 – y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción”. Artículo 1.
- **Ley 2195 de 2022:** “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.”
- **Circular 100-010 del 23 de agosto de 2021,** con el asunto “Directrices para fortalecer la implementación del lenguaje claro” del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- **Circular Externa Nro. 19 del 5 de julio de 2024,** con el asunto “Protocolo para la gestión óptima de las peticiones en el marco de la prevención del daño antijurídico y de defensa judicial” de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.
- **Resolución 1519 de 2020:** “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”

RESULTADO

1. VERIFICACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN EN LA PÁGINA WEB

La Oficina de Control Interno evidenció que, con el propósito de cumplir con la normativa mencionada anteriormente, el ICANH dispone de una sede electrónica institucional. En esta sede se publica la información requerida por las áreas responsables de gestionarla, de acuerdo con la naturaleza y funciones institucionales, con el fin de informar y mantener actualizados los contenidos de interés para la ciudadanía y los grupos de valor.

En lo que respecta a los canales de atención implementados por la Entidad para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y los grupos de valor, la Oficina de Control Interno evidenció que existen mecanismos que cumplen con las directrices establecidas en la normativa. Esto incluye herramientas tanto virtuales como presenciales para la atención correspondiente. Además, se cuenta con un aplicativo de control para la recepción de solicitudes de trámites y la gestión de los tiempos de respuesta, con el objetivo de asegurar la trazabilidad del proceso, desde el ingreso de las solicitudes hasta las respuestas emitidas por cada una de las áreas responsables.

Control Interno identificó que, para prestar los servicios de atención presencial, el ICANH, a través de la Subdirección de Apropiación Social y Relacionamento con el Ciudadano, y de acuerdo con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 en su artículo 7, ofrece un servicio de atención personalizada en un horario institucional de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA O SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	CÓDIGO:	EC-PR-01-FO-03
	INFORME DE AUDITORIA O SEGUIMIENTO	VERSIÓN:	02
		FECHA:	09/06/2025

Asimismo, esta Oficina identificó otros mecanismos de atención a la ciudadanía, tales como líneas telefónicas instaladas para comunicación en horario institucional y medios para atención escrita y digital. Entre estos se incluyen el buzón de sugerencias, el directorio de servidores públicos, empleados y contratistas, y la radicación de comunicaciones. Según lo descrito anteriormente, Control Interno establece cumplimiento del marco normativo en relación con los canales de comunicación adoptados por la Entidad.

Anteriormente, se había verificado lo correspondiente al directorio institucional y se observó que el documento para servidores públicos no contenía información para los números de contacto o extensiones. Nuevamente esta oficina procedió con la revisión correspondiente, verificando el link de descarga de “directorio de servidores públicos de planta descargable” y “directorio de servidores públicos contratistas descargable”, identificando que, en el link para servidores públicos, el archivo descargable no corresponde al directorio de funcionarios del Instituto, sino a un documento Excel que no proporciona datos de contacto:

IMAGEN N°1. Documento Excel “Directorio de servidores públicos de planta”

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1		JUNIO								
2		VENTAS	\$14.706.000							
3		GASTOS	\$5.323.000							
4		UTILIDAD	\$9.383.000							
5		DIVIDANDOS								
6		UT REYNALDO	\$7.037.250							
7		UT MIA	\$2.345.750							
8										
9		INTERESES	\$500.000							
10		RECIBIDO	\$1.845.750							
11										

Fuente: *Página web del ICANH*

Durante la elaboración del informe preliminar se estableció **alerta temprana** respecto al directorio relacionado a los servidores públicos del ICANH, teniendo en cuenta que esta información es de suma importancia para que los grupos de interés y la ciudadanía puedan comunicarse con las dependencias y los servidores que se requieran, asimismo, la información es indispensable para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la cual dicta:

“ARTÍCULO 9. Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan:... c) Un directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios y las escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas”

No obstante, el día 13 de agosto de 2025 se recibió respuesta por parte del área indicando “la información fue subsanada en el marco de los ajustes que se encuentran realizando a la sede

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA O SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	CÓDIGO:	EC-PR-01-FO-03
	INFORME DE AUDITORIA O SEGUIMIENTO	VERSIÓN:	02
		FECHA:	09/06/2025

electrónica”, información que fue verificada y se identifica dicha subsanación, por tal motivo se retira la respectiva alerta temprana.

Frente a la información correspondiente a los contratistas de la Entidad, se observa que el botón que redirige al directorio se encuentra titulado como “Directorio de servidores públicos contratistas descargable”, tal como se observa en la siguiente imagen:

IMAGEN N°3. Documento Excel “Directorio de servidores públicos contratistas”



Fuente: Página web del ICANH

En ese sentido, la Oficina de Control Interno recomienda que el nombre del botón correspondiente pueda modificarse, aclarando que este directorio corresponde únicamente a los contratistas, ya que estos ante la normativa no hacen parte del grupo de servidores públicos, en consideración de que:

“éste tipo de contrato no supone iguales condiciones a las que se derivan de una relación legal y reglamentaria con la administración (empleado público) o de un contrato laboral (trabajador oficial) por cuanto, no hay subordinación. La relación contractual tiene como características la autonomía e independencia del contratista, por consiguiente los contratistas no son servidores públicos sino particulares que prestan una función pública, su relación está regulada además de las disposiciones contenidas en la Ley, por las estipulaciones realizadas dentro del contrato mismo y en ningún caso dichos contratos generaran relación laboral ni prestaciones laborales.”¹

Al detallar la información del documento correspondiente, se observó que esta se encuentra desactualizada, teniendo en cuenta que el último contrato señalado corresponde a marzo de la vigencia 2025, debido a esto la Oficina de Control Interno se permite recomendar que se establezcan cortes periódicos para la actualización de la información, con el fin de que no se desatienda la publicación correspondiente.

¹ Concepto 193201 de 2022 Departamento Administrativo de la Función Pública.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA O SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	CÓDIGO:	EC-PR-01-FO-03
	INFORME DE AUDITORIA O SEGUIMIENTO	VERSIÓN:	02
		FECHA:	09/06/2025

2. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

Con relación al seguimiento a las PQRSDF, se evidenció que la Subdirección de Apropiación Social y Relacionamento con el Ciudadano, a través del Área Funcional de Relacionamento con el Ciudadano realiza de manera mensual el monitoreo al estado de las solicitudes y respuestas oportunas de las PQRSDF y este es comunicado por medio del correo electrónico, en donde se notifica a todos los jefes y subdirectores que hacen parte de la entidad.

Asimismo, la Oficina de Control Interno evidenció cumplimiento a través de la sede electrónica respecto a la presentación del informe de PQRSDF para el primer trimestre de la vigencia 2025, lo cual se puede verificar a través de la ruta: <https://www.icanh.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacion-presupuesto-e-informes/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos/2025-2>

Respecto al informe del segundo trimestre de la vigencia, se informó por parte de la dependencia que este se encuentra en proceso de diagramación y será posteriormente publicado, en concordancia, se adjuntó el informe sin diagramación para la verificación de la OCI.

En relación con lo anterior y de acuerdo a lo identificado en los informes trimestrales, se presentó un total de 3.550 PQRSDF radicadas ante el Instituto durante el primer semestre de la vigencia 2025, de las cuales 31 se encontraban pendientes de gestionar para el cierre del semestre, según el documento presentado a la OCI. No obstante, al verificar el reporte de alertas mensuales, con corte a junio de 2025, se puede observar que hay un total de 24 PQRSDF vencidas y 31 por vencer, siendo un total de 55 PQRSDF pendientes por gestionar:

IMAGEN N°4. Informe de alertas PQRSDF – Junio

ÁREA RESPONSABLE	VENCIDOS	POR VENCER	SUMA TOTAL
Dirección General	9	2	11
Grupo de Patrimonio	5	6	11
Grupo de Arqueología	5	5	10
Grupo de Investigaciones	3	4	7
Subdirección de Gestión del Patrimonio	1	2	3
Área Funcional de Publicaciones	1	0	1
Oficina Asesora Jurídica	0	4	4
Área Funcional de gestión de Talento Humano	0	2	2
Área funcional de Tecnologías aplicadas al patrimonio y patrimonio cultural sumergido	0	2	2
Subdirección de Apropiación Social y Relacionamento con el ciudadano	0	2	2
Área Funcional de gestión de Contratos y Convenios	0	1	1
Subdirección de Investigación y Producción Científica	0	1	1
Suma total	24	31	55

De las 55 solicitudes pendientes por gestionar **se encuentran vencidas 24 y próximas a vencer 31**, el detalle de estas PQRSDF puede ser consultado y actualizado en el siguiente enlace:

Fuente: Unidad de drive dispuesta para el cargue de evidencias por parte del área responsable.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA O SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	CÓDIGO:	EC-PR-01-FO-03
	INFORME DE AUDITORIA O SEGUIMIENTO	VERSIÓN:	02
		FECHA:	09/06/2025

Alerta temprana N°1.

Se identificaron diferencias entre los reportes revisados, lo que generó confusión durante la presente verificación. Es fundamental que la información dirigida a las dependencias y aquella publicada para la ciudadanía y los grupos de valor sea coherente entre sí. En caso de que estas diferencias sean justificadas en la información reportada a la Oficina de Control Interno, estas deben ser explicadas mediante los memorandos de respuesta a los requerimientos, de manera que se cuente con todos los elementos necesarios para una verificación precisa y efectiva. Por lo anterior, se recomienda corregir cualquier dato que se identifique como erróneo.

De acuerdo a una reunión sesionada el día 13 de agosto de 2025 se informo por parte del área acerca de la justificación de dichas diferencias y se solicitó el retiro de la alerta temprana, sin embargo, esta oficina se permite informar que dicha alerta no va orientada únicamente a que se hayan presentado las diferencias, sino más bien a que, en los casos en que esto suceda, se detalle e informe de mejor manera este tipo de procesos mediante los memorandos de respuesta a los requerimientos, con el fin de que el resultado refleje la realidad de la entidad y de que el evaluador tenga toda la información necesaria para realizar un análisis óptimo.

Por otro lado, y de acuerdo a la información reportada por la Subdirección y el área funcional de relacionamiento con el ciudadano, la OCI realizó el análisis respectivo por áreas para identificar cuál de estas al cierre del semestre presentaba mayor número de PQRSDF sin respuestas para la ciudadanía, identificándose las siguientes:

GRAFICA N°1. PQRSDF Pendientes De Gestión



Fuente: Informe PQRSDF remitido mediante correo electrónico

Frente a la información anterior, se observa que hay un total de 24 PQRSDF catalogadas como “vencidas”, no obstante, en el requerimiento de información remitido el día 15 de julio de 2025 a través del Memorando Interno ICANH – MI 2025130000038153 se solicitó:

“Seguimiento a las respuestas emitidas por el ICANH a las consultas realizadas por la ciudadanía y los grupos de valor, con corte al 30 de junio de 2025. Para este punto por favor

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA O SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	CÓDIGO:	EC-PR-01-FO-03
	INFORME DE AUDITORIA O SEGUIMIENTO	VERSIÓN:	02
		FECHA:	09/06/2025

remita de manera desagregada las PQRSD por tipo de comunicación, tiempo de respuesta establecido de acuerdo a la normativa y tiempo de respuesta generado por el ICANH.”

Y la respuesta por parte de la dependencia responsable fue:

“Cabe destacar que se elevó la solicitud de parametrización del módulo de PQRSD en ORFEO, con el fin de incorporar los plazos de respuesta definidos en la normativa vigente, proceso que actualmente se encuentra en fase de desarrollo por el equipo de TI de la entidad.”

De acuerdo a esto, se entiende que el actual sistema de ORFEO no permite la parametrización de las PQRSD, lo cual puede afectar la presentación de alertas de “vencidos” y “por vencer”, teniendo en cuenta que es de acuerdo a esta parametrización que se puede determinar si una PQRSD tiene 10, 15 o 30 días después de su recepción para la respectiva respuesta, tal como lo establece la Ley 1755 de 2015.²

Se recomienda priorizar la implementación de la parametrización en el sistema Orfeo que permita clasificar los diferentes tipos de PQRSD, con el fin de asignar tiempos de respuesta acordes a la naturaleza de cada solicitud. Aunque se informa que esta mejora se encuentra en proceso, es fundamental avanzar de manera prioritaria, ya que la estandarización actual en 15 días no permite una gestión diferenciada ni adecuada según el tipo de requerimiento.

Adicionalmente, mientras se implementan las parametrizaciones necesarias en el aplicativo ORFEO, se recomienda que las dependencias responsables gestionen los tiempos de respuesta de manera manual, con base en el conocimiento normativo de los plazos establecidos para cada tipo de PQRSD.

Por otro lado, a través de revisión en la Sede Electrónica en dos ocasiones se siguió la ruta: Inicio – Atención y servicios a la ciudadanía – PQRSD, para posteriormente buscar la sección “Respuesta PQRSD Anónimas” y dar clic en el botón “consulta aquí”, con el fin de verificar lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 artículo 69, la cual establece:

² ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

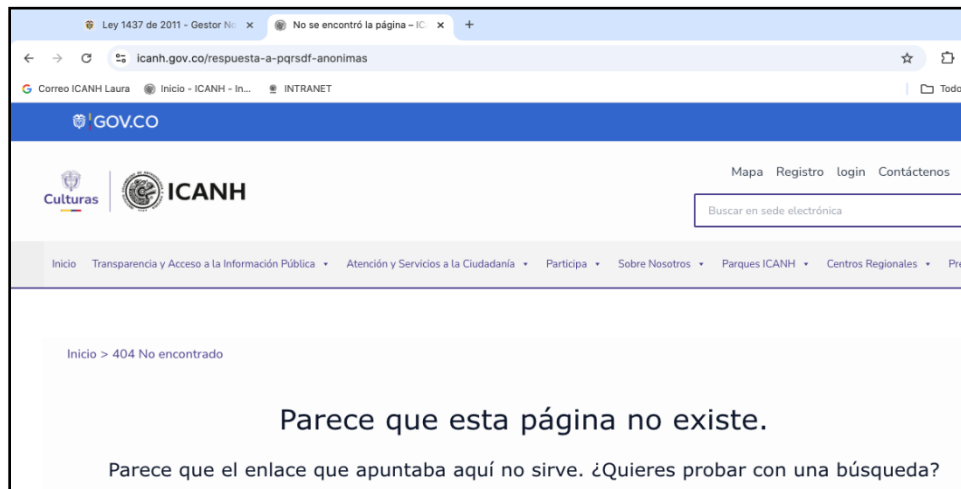
PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA O SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	CÓDIGO:	EC-PR-01-FO-03
	INFORME DE AUDITORIA O SEGUIMIENTO	VERSIÓN:	02
		FECHA:	09/06/2025

“Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.”

IMAGEN N°5. Módulo respuesta a PQRSDF anónimas.



Fuente: Sede Electrónica ICANH.

Alerta temprana N°2.

En la comunicación del informe preliminar se había identificado un error en el link que redirigía a las respuestas a PQRSDF anónimas, el cual se evidencia en la Imagen N°5, sin embargo, se sesionó una reunión el día 13 de agosto de 2025 que permitió explorar de manera conjunta cada uno de los botones aquí verificados, durante dicha reunión se observó que la información del link presentado para este tema se encontraba diferente y efectivamente si llevaba a las respuestas de los radicados anónimos, desde ambas partes se desconoce la modificación de dicho enlace ya que, de acuerdo a lo manifestado por el área, ellos no solicitaron algún tipo de corrección al respecto, por tal motivo la Alerta temprana N°2 se modifica y se relaciona a que, por parte del área, se puedan realizar verificaciones periódicas que garanticen que la información solicitada para publicación en la sede electrónica coincida y que los links funcionen, esto con el fin de que en seguimientos posteriores realizadas por la OCI, no se presenten este tipo de errores, así como permitir el cumplimiento normativo.

3. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

Respecto a la calidad de las respuestas emitidas por parte de la Entidad, el Área Funcional de Relacionamiento con el Ciudadano informo a través del MI 2025170000087721 que en el sitio web se encuentra relacionada la medición de la experiencia ciudadana/Informe encuesta de satisfacción I –

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA O SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	CÓDIGO:	EC-PR-01-FO-03
	INFORME DE AUDITORIA O SEGUIMIENTO	VERSIÓN:	02
		FECHA:	09/06/2025

2025 “mediante el cual se realiza la medición de satisfacción ciudadana a trámites y servicios incluidas las consultas realizadas por PQRSDF”.

Una vez se analizó la información, esta Oficina pudo observar que, del total de PQRSDF presentadas, solo se resolvió la encuesta por parte de 24 usuarios, lo que representa menos del UNO POR CIENTO (1%), limitando significativamente la representatividad y el impacto de los resultados obtenidos. Esto implica un riesgo de sesgo y dificulta que la información recolectada refleje de manera confiable la percepción general de los ciudadanos y grupos de interés.

De acuerdo con recomendaciones realizadas con anterioridad por parte de esta oficina, se reitera a continuar con acciones que permitan obtener una imagen más representativa de la satisfacción del usuario. Esto podría incluir el envío de comunicaciones directas que contengan el enlace a la encuesta, en lugar de requerir que los usuarios vayan a la página web para encontrarlo.

Durante las sesiones de los Comités de Gestión de Desempeño se presentó un análisis sobre el bajo número de encuestas realizadas por la ciudadanía. En dicho comité, los responsables concluyeron que el reducido diligenciamiento corresponde a insatisfacción o queja de la ciudadanía, y que la medición debe entenderse en el sentido de que, si no se reciben encuestas, se infiere satisfacción por parte de la ciudadanía. Sin embargo, el acta en la que se presentó dicho análisis no fue compartida con la Oficina de Control Interno. El conocimiento de esta información se ha obtenido a raíz de la participación de la Oficina como miembro de dicho comité, con voz y sin voto. Se recomienda que se compartan con esta oficina los análisis y las decisiones del Comité, así como las acciones implementadas.

Además, **se mantiene la recomendación de seguimientos anteriores** de investigar si existen factores adicionales que podrían estar afectando la tasa de respuesta y cómo estos podrían influir en los resultados. Esto se debe a que, si bien la conclusión en comité es que la encuesta se llena cuando hay inconformidad, queja o insatisfacción, llama la atención que la mayoría de las respuestas compartidas son positivas.

Respecto a la socialización que se realiza con las dependencias, el Área Funcional de Relacionamento con el Ciudadano indicó que se realizaría el ejercicio en próximas fechas, ya que no se contaba con la información de manera previa.

CONCLUSIONES

1. El ICANH cuenta con canales adecuados para la atención a la ciudadanía, cumpliendo con el marco normativo vigente; sin embargo, se identificaron fallas en la publicación y actualización del directorio de servidores públicos y contratistas.
2. Se evidenció cumplimiento en la publicación del informe trimestral del primer trimestre de 2025. No obstante, existen diferencias entre los datos reportados en algunos documentos, lo que genera confusión en el proceso de verificación.
3. Se identificó que el sistema ORFEO no permite parametrizar los plazos diferenciados de respuesta para los distintos tipos de PQRSDF, lo que afecta la precisión en la gestión y monitoreo de los tiempos.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA O SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	CÓDIGO:	EC-PR-01-FO-03
	INFORME DE AUDITORIA O SEGUIMIENTO	VERSIÓN:	02
		FECHA:	09/06/2025

- El módulo para publicar respuestas a PQRSDF anónimas no se encontraba habilitado en la sede electrónica, lo cual representaba un incumplimiento normativo que limitaba el acceso a la información por parte de la ciudadanía, después de la verificación del informe preliminar, dicha información se encuentra disponible.
- La encuesta de percepción ciudadana fue respondida por menos del 1% de los usuarios, lo cual limita su representatividad y dificulta la evaluación real de la satisfacción ciudadana.

RECOMENDACIONES

- Actualizar periódicamente el directorio institucional en la sede electrónica, asegurando la publicación de los datos de contacto de los servidores públicos, conforme al literal c) del artículo 9, de la Ley 1712 de 2014. Asimismo, se recomienda que se pueda corregir la información del directorio de los contratistas, ya que estos no hacen parte del grupo de servidores públicos.
- Durante las respuestas a los requerimientos de la OCI, ser lo más detallados posibles acerca de los procesos llevados a cabo, con el fin de que, en caso de presentarse cualquier diferencia sobre la información presentada, el evaluador tenga toda la información necesaria que permita emitir un resultado óptimo.
- Priorizar la implementación de la parametrización en el sistema ORFEO para diferenciar los plazos de respuesta según el tipo de PQRSDF, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.
- Hacer seguimientos periódicos a la información publicada en la Sede Electrónica, con el fin de que, en caso de presentarse inconsistencias o errores, estos puedan ser corregidos a tiempo sin incurrir en incumplimientos normativos.
- Fortalecer las estrategias para aumentar la participación en la encuesta de percepción ciudadana, como el envío directo del enlace a los usuarios al finalizar el trámite, y analizar los factores que puedan estar afectando la tasa de respuesta.

RESUMEN	
ALERTAS TEMPRANAS	2

Diana Carolina Garzón Ochoa
Jefe (E) de la Oficina de Control Interno

Elaboró: Laura Vanessa Orjuela – Profesional Universitaria
Fecha: 05-08-2025
Revisó: Diana Carolina Garzón – Jefe (E) Oficina de Control Interno / Johanna Ávila Caballero- Contratista
Fecha: 06-08-2025 – 25-08-2025 / 07-08-2025 -21-08-2025
Aprobó: Diana Carolina Garzón – Jefe (E) Oficina de Control Interno
Fecha: 25-08-2025