

MEMORANDO



ICANH – MI 2023130000028183

Bogotá D.C., 01 de agosto de 2023

PARA: **ALHENA CAICEDO FERNANDEZ**
Directora General ICANH.

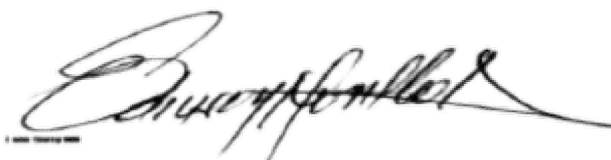
DE: **EDINSON MURILLO ALBORNOZ**
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de seguimiento a la Atención al Ciudadano enero - junio 2023

Estimada doctora Alhena, cordial saludo.

El informe adjunto corresponde a lo referenciado en el asunto; éste es con el fin, de informar sobre el seguimiento a la Atención al Ciudadano para el primer semestre de la vigencia 2023

Atentamente,



EDINSON MURILLO ALBORNOZ
Jefe Oficina Control Interno

	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN INTERNA A LA GESTIÓN	CÓDIGO:	EC-PR-01-FO-02
	INFORME DE AUDITORIA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	VERSIÓN:	01
		FECHA:	15/11/2022

INFORME N.023 - 2023 SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO ENERO - JUNIO 2023

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 ciudadano - ICANH.

ALCANCE

Esta evaluación reúne el resultado de la atención al ciudadano, realizado por la Oficina de Control Interno para el periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2023.

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.”*

	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN INTERNA A LA GESTIÓN	CÓDIGO:	EC-PR-01-FO-02
	INFORME DE AUDITORIA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	VERSIÓN:	01
		FECHA:	15/11/2022

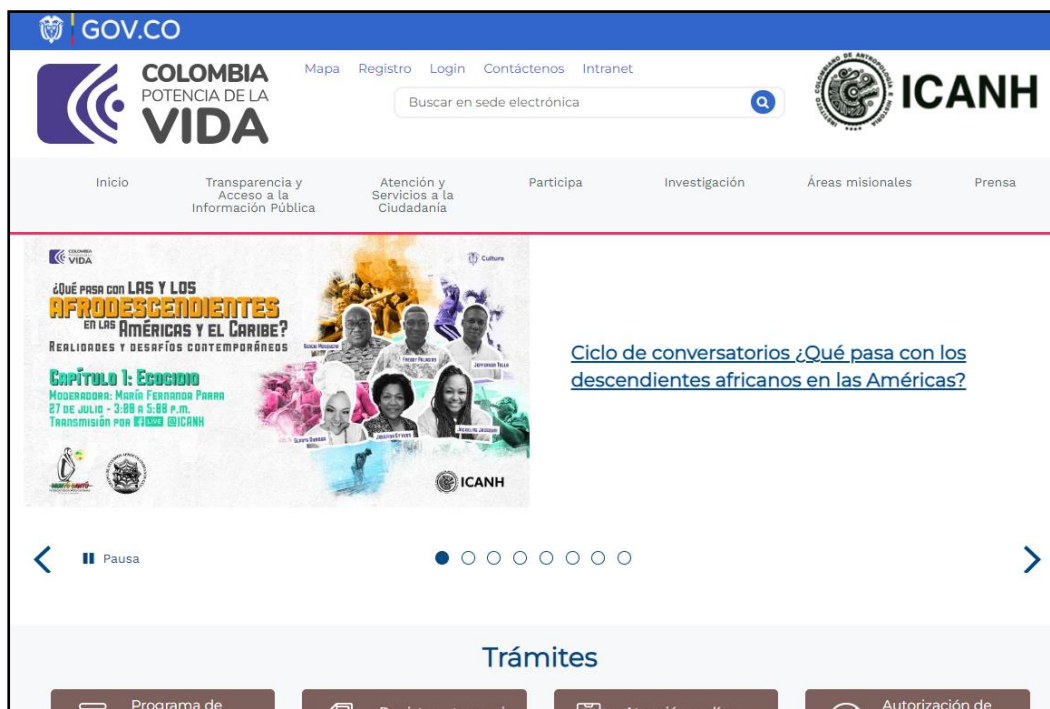
- Resolución 1519 de 2020: “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”

RESULTADO

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

El ICANH con el propósito de dar cumplimiento a la normatividad antes citada, cuenta con una sede electrónica institucional en la cual se publica la información requerida desde las áreas responsables de socializar, con el fin de informar y mantener actualizados los contenidos de interés para la ciudadanía.

FIGURA N° 1 Sede Electrónica



Fuente: Imagen tomada de la Sede Electrónica del ICANH

En lo relacionado a los canales de atención implementados por el ICANH, para cumplir con las necesidades del ciudadano, la Oficina de Control Interno evidenció que existen los mecanismos de acuerdo a las directrices establecidas en la normativa, es decir que cuenta con la herramienta virtual y presencial para la respectiva atención, a lo anterior se suma el aplicativo de control para la recepción de las solicitudes de trámites y los

	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN INTERNA A LA GESTIÓN	CÓDIGO:	EC-PR-01-FO-02
	INFORME DE AUDITORIA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	VERSIÓN:	01
		FECHA:	15/11/2022

tiempos de respuesta a estos, con el fin de hacer la trazabilidad del proceso, tanto del ingreso como de las respuestas a los solicitantes por parte de las áreas responsables.

FIGURA N°2 Canales de atención presencial


ICANH

ICANH - Instituto Colombiano de Antropología e Historia.

Dirección sede misional: Calle 12 N.º 2 - 41, Bogotá D.C., Colombia

Dirección sede administrativa: Calle 12 # 2-38, Bogotá-Colombia

Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 am - 5:00 pm
Correspondencia hasta las 4:30 pm

Parques arqueológicos del ICANH:

Parque arqueológico de San Agustín:
Ubicación: Carrera. 11 # 30 - 7 Municipio de San Agustín - Huila.
Horario de atención: 8:00 a.m. - 3:00 p.m.
Correo electrónico: sanagustin@icanh.gov.co

Parque arqueológico Alto de ídolos; y Alto de las piedras:
Ubicación: Vereda Ídolos y Vereda la Delicias Municipio de Isnos - Huila.
Horario de atención: 8:00 a.m. - 4:00 p.m.
Correo electrónico: idolos@icanh.gov.co

Parque arqueológico Tierradentro:
Ubicación: Vereda El Escaño bajo (El Escaño Parque)-Resguardo San Andrés de Pisimbalá, municipio de Inzá - Cauca.
Horario de atención: 8:00 a.m. - 4:00 p.m.
Correo electrónico: tierradentro@icanh.gov.co

Parque arqueológico de Santa María la Antigua Darién:
Ubicación: Vereda de Santuario, corregimiento de Tanela, municipio de Unguía-Chocó.
Horario de atención: 7:00 a.m. - 3:00 p.m.
Correo electrónico: parqueunguia@icanh.gov.co

Parque arqueológico Teyuna - Ciudad perdida:
Ubicación: Sierra Nevada de Santa Marta - Resguardo Kogüi-malayo-Arhuaco- Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, Magdalena.
Horario de atención: 7:00 a.m. - 3:00 p.m.
Correo electrónico: teyuna@icanh.gov.co

Fuente: Imagen tomada de la Sede Electrónica del ICANH

FIGURA N°3 Líneas de atención

Líneas de atención:
PBX: + 57 601 444 0544 - Línea Gratuita nacional 018000 3426042
Línea Anticorrupción 018000 119811
FAX: + 57 601 4440530

Correo institucional: contactenos@icanh.gov.co
Correo notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@icanh.gov.co

[DIRECTORIO INSTITUCIONAL](#)

Fuente: Imagen tomada de la Sede Electrónica del ICANH

FIGURA N°4 Otros medios de atención

 [@Facebook](#)
 [@Twitter](#)
 [@Instagram](#)
 [@YouTube](#)

Fuente: Imagen tomada de la Sede Electrónica del ICANH

Para la atención presencial, el ICANH cuenta con la Subdirección de Apropiación Social y Relacionamento con el Ciudadano, donde una de sus funciones es la atención de manera personalizada en horario institucional para posteriormente contactarse con los responsables de suministrar información de acuerdo a la consulta, solicitud, queja y/o reclamo; es decir, permanece en constante interacción con las distintas áreas objeto de atención y respuesta a la ciudadanía.

	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN INTERNA A LA GESTIÓN	CÓDIGO:	EC-PR-01-FO-02
	INFORME DE AUDITORIA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	VERSIÓN:	01
		FECHA:	15/11/2022

Asimismo, existen otros mecanismos de atención ciudadana como lo son las líneas telefónicas que se han instalado para la comunicación en horario institucional y los medios para atender de manera escrita, entre los que se encuentra el buzón de sugerencias y la radicación de comunicación; teniendo en cuenta lo anterior y en cumplimiento de la normativa, el ICANH en su sede electrónica cuenta con un directorio de servidores públicos, empleados y contratistas, el cual se puede observar a través de la ruta: <https://www.icanh.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica/informacion-entidad/directorio-servidores-publicos-empleados-contratistas-1>

FIGURA N° 5 Directorio ICANH

Directorio de servidores públicos, empleados o contratistas

lunes, 07 de marzo de 2022

[Consulte aquí la resolución el rango salarial del personal de planta](#)

[Consulte aquí la resolución de rangos salariales para contratistas](#)

Objeto, valor total de los honorarios, fecha de inicio y de terminación, cuando se trate contratos de prestación de servicios.

[Directorio de servidores públicos, empleados o contratistas descargable.](#)

[Consulte aquí \(SIGEP\) la información de los servidores públicos de planta y contratistas del ICANH escribiendo en el nombre de la entidad: Instituto Colombiano de Antropología e Historia](#)

Conmutador: (601) 4440544, Fax: (601) 4440530

Nombre	Cargo	Extensión	Correo
Porterías			
Casa Misional		1000	contactenos@icanh.gov.co
Casa Administrativa		1140	
Dirección General direccion@icanh.gov.co			
Alhena Caicedo Fernández	Directora general	1112	acaicedo@icanh.gov.co
Jeannys Mejía	Contratista	1112	jmejia@icanh.gov.co
Ángela María Rodríguez Schrader	Contratista	N/A	arodriguez@icanh.gov.co
Jairo Guillén Carrillo	Conductor mecánico	N/A	jguillen@icanh.gov.co

Fuente: Imagen tomada de la Sede Electrónica del ICANH

No obstante, al realizar la verificación correspondiente a este contenido se evidenció que se encuentra desactualizado, esto puede generar confusiones en la ciudadanía, ya que en lo publicado actualmente existen datos de personas que ya no cuentan con vinculación al interior del ICANH o que, en algunos casos, esta ha cambiado.

Frente a lo anterior es importante señalar que de acuerdo al principio de la calidad de la información “Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los

	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN INTERNA A LA GESTIÓN	CÓDIGO:	EC-PR-01-FO-02
	INFORME DE AUDITORIA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	VERSIÓN:	01
		FECHA:	15/11/2022

solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad”, asimismo, se debe señalar que, en cumplimiento de la ley 1712 de 2014 artículo 9 párrafo 1, el ICANH debe contar con “Un directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios...” y que este “deberá publicarse de tal forma que facilite su uso y comprensión por las personas, y que permita asegurar su calidad, veracidad, oportunidad y confiabilidad.”

Observación N°1:

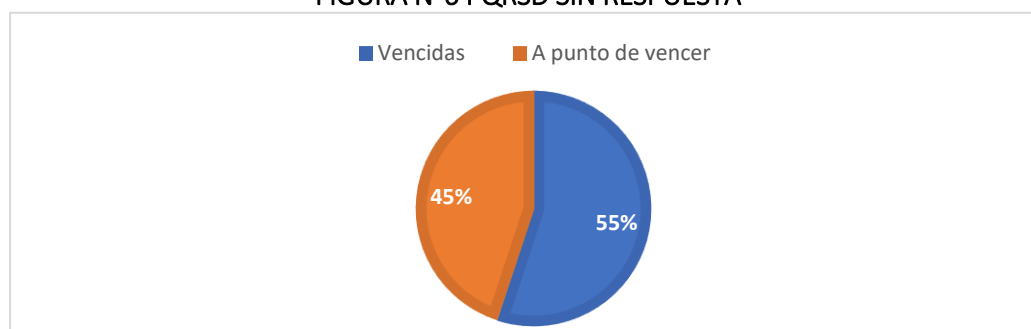
Por tal razón la Oficina de Control Interno se permite establecer una observación relacionada al cumplimiento de la normativa mencionada con anterioridad, con el fin de que se implementen acciones que permita acatar de manera acorde los lineamientos normativos que aseguran la adecuada prestación de la atención a la ciudadanía.

2. SEGUIMIENTO Y CONTROL.

Con relación al seguimiento a las PQRSD, se evidenció que la Subdirección de Apropiación Social y Relacionamento con el Ciudadano realiza de manera mensual el monitoreo al estado de las solicitudes y respuestas oportunas de las PQRSD 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.

En relación a lo anterior y de acuerdo a lo indicado por el área mediante el memorando 2023173000073111 radicado a través del aplicativo Orfeo y lo comunicado por medio de correo electrónico, se identifica un total de DOSCIENTAS DIECIOCHO (218) PQRSD presentadas ante las diferentes dependencias el ICANH y que a corte de 30 de junio no contaban con respuesta, de las cuales CIENTO VEINTE (120) se encontraban en estado vencidas y NOVEINTA Y OCHO (98) a punto de vencerse; Lo que genera un 55% de inoportunidad en la respuesta desde las áreas a las diferentes PQRSD presentadas por parte de la ciudadanía.

FIGURA N°6 PQRSD SIN RESPUESTA



Nota: El porcentaje es calculado por la Oficina de Control Interno con base en la información remitida mediante correo electrónico por la Subdirección de Apropiación Social y Relacionamento con el ciudadano; es decir que el porcentaje corresponde al total de 218 PQRSD presentadas a las dependencias de enero a junio de 2023 por parte de la ciudadanía.

	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN INTERNA A LA GESTIÓN	CÓDIGO:	EC-PR-01-FO-02
	INFORME DE AUDITORIA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	VERSIÓN:	01
		FECHA:	15/11/2022

De acuerdo a la información reportada por la subdirección, las áreas que mayor número de PQRSD presentan sin respuesta son: Grupo de arqueología, Oficina Asesora Jurídica, Secretaria General, Secretaria General – Contratos y la Subdirección de Apropiación Social y Relacionamento con el Ciudadano, respectivamente; es importante aclarar que no todas las PQRSD que se señalan en el monitoreo para estas dependencias se encuentren vencidas, por esta razón, se recomienda que desde la subdirección se presente un monitoreo más amplio, en donde además se señalen la cantidad de PQRSD, por dependencia, que se encuentran en estado vencidos, con el fin de que estas puedan dar celeridad a las respuestas o necesidades de aquellos que demandan servicios del ICANH.

De igual manera, la Oficina de Control Interno evidenció cumplimiento en lo relacionado a la información sobre las PQRSD que el Área Funcional de Relacionamento con el Ciudadano debe rendir y subir a la página web institucional, ya que a través de la sede electrónica se identifican los informes correspondientes al primero y segundo trimestre de la vigencia 2023, 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-informacion-quejas-reclamos/2023&download=Y>

Por último, en relación a la calidad de las respuestas emitidas por el ICANH, el Área Funcional de Relacionamento con el Ciudadano realiza el debido seguimiento a través de la encuesta de percepción ciudadana y lo consolida de manera semestral por medio de un informe de resultados, de acuerdo a lo remitido mediante correo electrónico, en el cual se evidenció la caracterización de la población, su percepción frente a las respuestas emitidas desde el ICANH y las conclusiones a que da lugar este consolidado.

IMAGEN N° 5 Informe de resultados de las encuestas de percepción ciudadana



Fuente: Correo electrónico del Área Funcional de Relacionamento con el Ciudadano

	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN INTERNA A LA GESTIÓN	CÓDIGO:	EC-PR-01-FO-02
	INFORME DE AUDITORIA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	VERSIÓN:	01
		FECHA:	15/11/2022

Sin embargo, se recuerda que este insumo debe implementarse como herramienta para mejorar la calidad de la atención a la ciudadanía y las respuestas que se generan a través del ICANH y sus dependencias, debido a esto, la Oficina de Control Interno se permite informar y recomendar que es importante que los resultados y comentarios de las encuestas sean comunicados a las áreas a las que van dirigidos, con la finalidad de que cada una de las áreas pueda establecer acciones que permitan mejorar la atención y requerimientos de la ciudadanía en general.

CONCLUSIONES

1. La Oficina de Control Interno evidenció que el ICANH cuenta con los medios de comunicación adecuados para la atención a la ciudadanía, en cumplimiento de la normativa dispuesta para tal fin, sin embargo, es importante mantener actualizados los contenidos dispuestos en página web.
2. Con relación a la información trimestral que se debe subir a la sede electrónica del ICANH, se evidenciaron los dos informes correspondientes al primer y segundo trimestre de la vigencia 2023, donde se informa sobre el seguimiento a los canales de atención y el cumplimiento de las áreas a las PQRSD durante el periodo evaluado.
3. En lo referente a la transparencia y atención al ciudadano mediante los canales de atención y de información, el ICANH en la actualidad atiende de manera presencial y virtual los requerimientos de los usuarios en los horarios establecidos.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que las áreas que presentan mayor flujo de PQRSD revisen de manera oportuna la información allegada por ORFEO ya que es por medio de este que se dará trámite a estas, adicionalmente es importante que se asista a las diferentes capacitaciones para la gestión de la información allegada mediante este aplicativo, con el fin de poder dar la diligencia necesaria a cada requerimiento que llegue al área y que de esta manera no se presente un incumplimiento por la falta de conocimiento de la plataforma al gestionar las PQRSD.
2. Se recomienda al Área Funcional de Relacionamiento con el Ciudadano, se presente un monitoreo más amplio de las PQRSD sin respuesta, en donde se señalen la cantidad de estas que se encuentran en estado vencidas y que a su vez se relacionen por dependencia, con el fin de que las áreas puedan dar celeridad a las respuestas; asimismo, que este monitoreo se comuniqué a la alta dirección para que desde allí se tomen decisiones frente a aquellas áreas que no están realizando la gestión oportuna de las PQRSD allegadas.

	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN INTERNA A LA GESTIÓN	CÓDIGO:	EC-PR-01-FO-02
	INFORME DE AUDITORIA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	VERSIÓN:	01
		FECHA:	15/11/2022

3. Se recomienda a las dependencias del ICANH, principalmente aquellas con mayor flujo de PQRS, atender de manera oportuna las alertas que realiza la Subdirección de Apropiación y Relacionamento con el Ciudadano, para que así se pueda dar respuesta de manera anticipada al vencimiento.
4. Se recomienda que, de acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta de percepción ciudadana, se realice retroalimentación a cada una de las áreas a las que vayan dirigidos los comentarios y resultados, con el fin de que desde allí se puedan implementar acciones de mejora a la calidad de las respuestas que se le proporciona a la ciudadanía.

RESUMEN	
RECOMENDACIONES	4
OBSERVACIONES	1
NO CONFORMIDADES	0

Edinson Murillo Albornoz
Jefe de la Oficina de Control Interno

Elaboró: Laura Vanessa Orjuela – Profesional Oficina de Control Interno

Fecha de elaboración: 27.07.2023

Revisó: Diana Carolina Garzón – Contratista Oficina de Control Interno

Fecha de revisión: 28.07.2023

Aprobó: Edinson Murillo Albornoz – Jefe (E) Oficina de Control Interno

Fecha de aprobación: 28.07.2023