



Instituto Colombiano de
Antropología e Historia



La cultura
es de todos

Mincultura

MEMORANDO



ICANH – MI 2022130000022433

Bogotá D.C., 25 de julio de 2022

PARA: **NICOLÁS LOAIZA MARIN**
Director General ICANH.

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

ASUNTO: Informe Atención al Ciudadano – Primer Semestre 2022

Estimado doctor Nicolás, cordial saludo:

El presente con el fin de darle a conocer, el resultado del seguimiento relacionado a Atención al Ciudadano para el primer semestre de la vigencia 2022

Atentamente,

EDINSON MURILLO ALBORNOZ

**INFORME No. 032-2022 SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN
AL CIUDADANO PERIODO ENERO - JUNIO DE
2022**

Objetivo

Verificar el cumplimiento normativo por parte del ICANH, en lo referente a la atención al ciudadano y lo relacionado con los medios tecnológicos gestionados por la entidad de acuerdo con las directrices normativas que enfatizan en la atención de dicha población; De igual forma, se hace referencia a la implementación de diferentes canales de comunicación habilitados para dicha atención.

Criterio

La Oficina de Control Interno del ICANH en la ejecución de sus funciones, verificó el cumplimiento de las normas vigentes en lo referente a la atención al ciudadano, enmarcadas en las Leyes 190 de 1995, 1474 de 2011, 1712 de 2014, el Decreto 0103 de 2015 y la Resolución 1519 de 2020 emitida por MINTIC; dichas normas, hacen énfasis en la transparencia de la información para el ciudadano; de igual forma, se verificó la gestión en materia del cumplimiento a las PQRSD por parte de las áreas.

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 página web institucional de acuerdo a la normatividad vigente, donde se publica la información requerida, con el fin de informar y mantener actualizados los contenidos de interés para la ciudadanía.

En lo relacionado con los canales de atención implementados por ICANH, para cumplir con las necesidades del ciudadano, la Oficina de Control Interno evidenció que, existen los mecanismos de acuerdo a las directrices de las normas antes citadas; es decir, 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 tiempos de respuesta a los mismos, con el fin de hacer la trazabilidad del proceso, tanto del ingreso como las respuestas a los solicitantes por parte de las áreas responsables.

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

Existen otros mecanismos de atención ciudadana, como son las líneas telefónicas que se han instalado para la comunicación en horario institucional las PQRD, los medios para recibir comunicación escrita, como lo es el buzón de sugerencias, y radicación de comunicación escrita. De igual forma, la entidad ha realizado grandes esfuerzos técnicos para mantener activa y actualizada la página web, con el fin de brindar una mejor atención al usuario.

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 el seguimiento adecuado a los mecanismos de atención a la ciudadanía; en especial, el estado de las solicitudes y respuestas oportunas mediante el aplicativo PQRSD; en este sentido, dicha subdirección elaboró el informe del respectivo seguimiento, correspondiente al primero y segundo trimestre de la vigencia 2022.

En lo relacionado con las solicitudes de la ciudadanía a través del aplicativo de PQRSD, la Subdirección alerta oportunamente a las áreas responsables de responder dichas peticiones de los ciudadanos, con el fin de que puedan dar celeridad a las respuestas o necesidades de los mismos que demandan servicios del ICANH. De otro lado, se informa que, la Oficina de T.I, viene realizando los ajustes para dar cumplimiento a los requerimientos de la Resolución 1519 de 2020 emitida por MINTIC, en el sentido de ubicar la información requerida por dicha resolución en los espacios sugeridos por la misma en la página web del ICANH.

Conclusiones

1. La Oficina de Control Interno evidenció el buen funcionamiento de los canales de atención para los usuarios, con lo cual da cumplimiento a las recomendaciones de las normas antes citadas.
2. En el caso de la información trimestral que, la Subdirección antes citada debe subir a la página web, se evidencian los dos informes correspondientes al primero y segundo trimestre de la vigencia 2022, donde informa sobre el seguimiento a los canales de atención y el cumplimiento de las áreas a las PQRSD por parte de las áreas responsables de solucionar las mismas durante los periodos antes citados.

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 los requerimientos de los usuarios en los horarios establecidos.

Recomendaciones



Edinson Murillo Albornoz
Oficina de Control Interno

Elaboró: Edinson Murillo Albornoz – con funciones de jefe Oficina Control Interno

Fecha de elaboración: 18-07-2022