



ICANH

MEMORANDO



ICANH – MI 2024130000048193

Bogotá D.C., 28-08-2024

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

DE: **DIANA CAROLINA GARZÓN**
Oficina de Control Interno

ASUNTO: Presentación de resultados de evaluaciones

Estimada Directora Alhena,

Adjunto encontrará los informes que detallan los resultados obtenidos en los siguientes seguimientos:

- 017_2024_EC-PR-01-FO-03_Formato Informe auditoria parque arqueologico Teyuna 2024
- 018_2024_EC-PR-01-FO-03_Informe Declaraciones de Ley funcionarios y contratistas vigencia 2024.
- 019_2024_EC-PR-01-FO-03_Formato Informe eKOGUI primer semestre 2024
- 020_2024_EC-PR-01-FO-03_Formato Informe de seguimiento a la Atención al Ciudadano Enero - Junio 2024.
- 021_2024_EC-PR-01-FO-03_Informe Austeridad Primer semestre 2024

El propósito de este documento es informar a la Alta Dirección sobre los resultados alcanzados en los mencionados procesos.

Atentamente,

Diana Carolina Garzón

Firmado digitalmente por Diana
Carolina Garzón
Fecha: 2024.08.28 12:38:30 -05'00'

Diana Carolina Garzón

Jefe (E)

Oficina de Control Interno

Anexo: Los mencionados con anterioridad.

Transcriptor: Laura Vanessa Orjuela – Profesional Universitaria

Instituto Colombiano de Antropología e Historia

Dirección: Cll. 12 # 2-38 (Sede Administrativa)

Cll. 12 # 2-41 (Sede Misional), Bogotá D.C., Colombia

PBX: (+57) 601 444 0544 - Línea Gratuita nacional: (+57) 018000 3426042

	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN INTERNA A LA GESTIÓN	CÓDIGO:	EC-PR-01-FO-03
	INFORME DE AUDITORIA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	VERSIÓN:	01
		FECHA:	29/11/2022

INFORME N. 020- 2024 SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO ENERO – JULIO 2024

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 2024.

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-03
	INFORME DE AUDITORIA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	VERSIÓN:	01
		FECHA:	29/11/2022

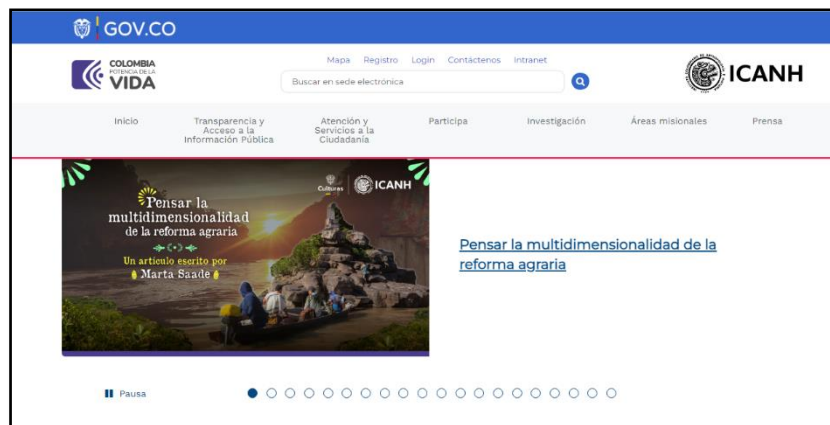
- **Resolución 1519 de 2020:** “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”

RESULTADO

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

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.

IMAGEN N° 1 Sede Electrónica



Fuente: Imagen tomada de la Sede Electrónica del ICANH

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.

	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN INTERNA A LA GESTIÓN	CÓDIGO:	EC-PR-01-FO-03
	INFORME DE AUDITORIA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	VERSIÓN:	01
		FECHA:	29/11/2022

IMAGEN 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 ICAANH:

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 ICAANH

IMAGEN 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

Fuente: Imagen tomada de la Sede Electrónica del ICAANH

IMAGEN N°4 Otros medios de atención (Redes Sociales Institucionales)


[@Facebook](#)

[@Twitter](#)

[@Instagram](#)

[@YouTube](#)

Fuente: Imagen tomada de la Sede Electrónica del ICAANH

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

Asimismo, se evidenció que, cuando una solicitud, requerimiento o servicio presentado por la ciudadanía, los grupos de interés particular o los grupos de valor no recibe una respuesta inmediata, el Área Funcional de Atención y Relacionamento con el Ciudadano se encarga de gestionar la solicitud. Esto incluye registrar la

	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN INTERNA A LA GESTIÓN	CÓDIGO:	EC-PR-01-FO-03
	INFORME DE AUDITORIA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	VERSIÓN:	01
		FECHA:	29/11/2022

información de contacto del solicitante para elevar la petición, queja, reclamo, solicitud, denuncia y felicitación – PQRSDF a los responsables de proporcionar la información, de acuerdo con las funciones de cada área de la Entidad. De este modo, se mantiene una constante interacción con las audiencias que requieren respuestas, servicios o atención a sus intereses particulares.

Por otro lado, 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.

Para hacer verificación de los mismos se puede realizar consulta al link que se relaciona a continuación:

<https://www.icanh.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica/informacion-entidad/directorio-servidores-publicos-empleados-contratistas-1>

IMAGEN N° 5 Directorio funcionario y contratista – ICANH 2024.

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
Subdirección de Apropiación Social y Relacionamento con el Ciudadano subapropiacionsocial@icanh.gov.co			
Angélica María Medina Mendoza	Profesional universitario	1146	amedina@icanh.gov.co
Diana Camelo Pinilla	Profesional especializado	1146	dcamel@icanh.gov.co
Daniela Baquero Niño	Profesional especializado	1237	dbaquero@icanh.gov.co

Fuente: Imagen tomada de la Sede Electrónica del ICANH

Anteriormente, se había verificado la actualización de la información del directorio institucional y se identificó que este presentaba desactualizaciones, lo que requería un plan de mejoramiento. Para abordar esto, se establecieron mesas de trabajo y reuniones con las dependencias responsables. Sin embargo, según la última comunicación recibida el 19 de julio de 2024, aún no se ha concretado el plan de mejoramiento.

IMAGEN N°6 Correo electrónico remitido por Control Interno

	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN INTERNA A LA GESTIÓN	CÓDIGO:	EC-PR-01-FO-03
	INFORME DE AUDITORIA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	VERSIÓN:	01
		FECHA:	29/11/2022



Fuente: Correo de la Oficina de Control Interno

Esto ha generado que la situación sea reiterativa y que no se hayan tenido en cuenta las observaciones que en su momento presento la Oficina de Control Interno mediante el informe *023_2023_EC-PR-01-FO-03_Formato Informe de seguimiento a la Atención al Ciudadano enero - junio 2023* comunicado al Área Funcional de Relacionamiento con el Ciudadano el día 01 de agosto de 2023 mediante el memorando 2023130000028183 radicado a través de Orfeo. Por lo expuesto anteriormente es sumamente importante que los responsables alleguen la formulación de Plan de Mejoramiento a la Oficina de Control Interno.

1. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS.

Con relación al seguimiento a las PQRSDF, se evidenció que la Subdirección de Apropiación Social y Relacionamiento con el Ciudadano, a través del Área Funcional de Relacionamiento 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.

En relación a lo anterior y de acuerdo a lo indicado por el área mediante el memorando *2024173000042333* radicado a través del aplicativo Orfeo y lo comunicado por medio de correo electrónico, se identifica un total de 5884 PQRSDF radicadas ante el Instituto con corte a 30 de junio de 2024, de las cuales 289 no habían sido respondidas para dicho corte.

Una vez es realizado el análisis de cumplimiento de tiempos de dichas solicitudes, la Oficina de Control Interno evidenció que, para el primer semestre de la vigencia 2024, se encontró un total de DOSCIENTAS OCHENTA Y NUEVE (289) PQRSDF sin respuesta, las cuales se desagregan en CIENTO NOVENTA Y SEIS (196) solicitudes en estado vencidas y NOVENTA Y TRES (93) en términos, pero con una fecha próxima de vencimiento.

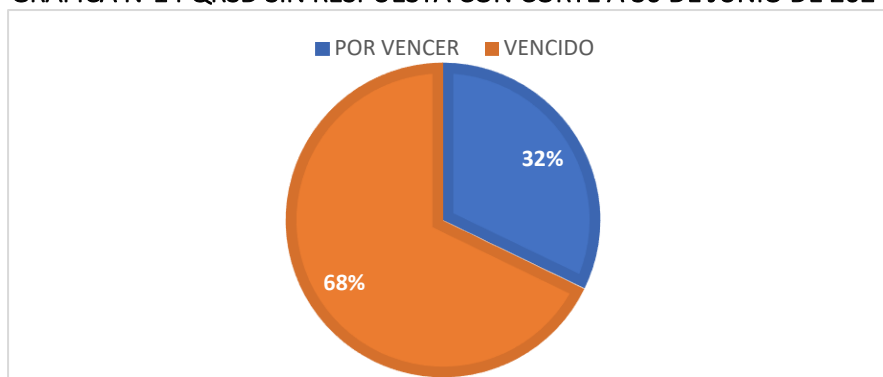
De acuerdo a lo expuesto anteriormente y en concordancia con el seguimiento remitido por la Subdirección de Apropiación Social y Relacionamiento con el Ciudadano, la Oficina de Control Interno se permite informar

	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN INTERNA A LA GESTIÓN	CÓDIGO:	EC-PR-01-FO-03
	INFORME DE AUDITORIA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	VERSIÓN:	01
		FECHA:	29/11/2022

que el vencimiento identificado en las PQRSDF sin respuesta representa un SESENTA Y OCHO POR CIENTO (68%) de inoportunidad en la respuesta de las diferentes áreas de la Entidad.

En comparación con el seguimiento anterior realizado por esta Oficina, se constató que la inoportunidad en la respuesta aumento en VEINTE (20) puntos porcentuales, toda vez que el porcentaje de incumplimiento presentado en el último semestre de la vigencia 2023 correspondió al CUARENTA Y OCHO POR CIENTO (48%).

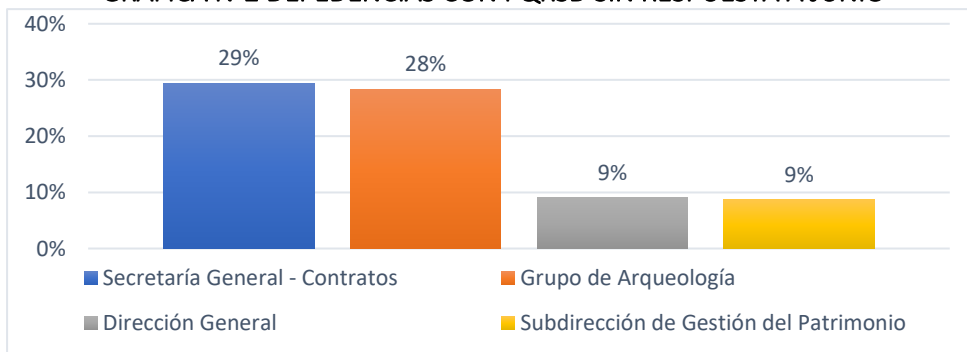
GRAFICA N°1 PQRSDF SIN RESPUESTA CON CORTE A 30 DE JUNIO DE 2024



Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno.

Por otro lado, y de acuerdo a la información reportada por la Subdirección y el área funcional de relacionamiento con el ciudadano, la Oficina de Control Interno 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°2 DEPENDENCIAS CON PQRSDF SIN RESPUESTA A JUNIO



Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno.

Es importante señalar que, al 30 de junio de 2024, el 75% del total de PQRSDF sin respuesta corresponde a estas dependencias. De este porcentaje, el 47% se refiere a PQRSDF que ya han vencido.

Es necesario que desde el Área Funcional de Relacionamiento con el Ciudadano se realicen los respectivos análisis por áreas, número de solicitudes vencidas, tiempo de vencimiento así como realice un análisis con

	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN INTERNA A LA GESTIÓN	CÓDIGO:	EC-PR-01-FO-03
	INFORME DE AUDITORIA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	VERSIÓN:	01
		FECHA:	29/11/2022

cada uno de los responsables de la información de aquellas causas que ocasionan que se incumplan con los tiempos normativos; así mismo estos análisis deben ser presentados ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, para que desde allí se promuevan acciones de mejoramiento encaminadas a evitar presentar incumplimiento ante la ciudadanía. El análisis de las cifras genera valor agregado y permite que dicho Comité gestione de manera oportuna ante dichos incumplimientos.

No conformidad N°1

Al detallar el informe de alertas detallado por el área en formato Excel, se constatan PQRSDF con estado vencido desde la vigencia 2023, es decir que, con corte a 30 de junio de 2024, presentaban inoportunidad en su tramitación de más de seis meses.

De acuerdo a esto se precisa lo siguiente:

- **Dirección General:** Se evidencian cuatro (4) radicados en estado vencido desde la vigencia 2023 que no reportan información adicional de a que corresponde la inoportunidad identificada, es importante que, de no requerirse respuesta, esto se pueda detallar en el formato Excel que remite de manera periódica la Subdirección de Apropiación Social y Relacionamento con el Ciudadano y que está abierto para edición de todas las partes.
- **Secretaria General – Contratos:** Se evidencian trece (13) radicados en estado vencidos desde la vigencia 2023, de los cuales uno (1) indica que no se requiere respuesta, frente a esto, es importante que todo memorando que no necesite de alguna respuesta sea tipificado de manera adecuada y se proceda con el procedimiento documental de archivo, ya que, de no hacerlo, se presentara información errónea. Asimismo, es importante que frente a los otros doce (12) radicados se precise la razón de la inoportunidad en la respuesta, para que desde la Subdirección de Apropiación Social y Relacionamento con el Ciudadano no se continúe con el seguimiento de radicados que no lo requieren.
- **Secretaria General:** Se evidencian seis (6) radicados en estado vencidos desde la vigencia 2023 que no reportan información adicional de a qué corresponde la inoportunidad identificada, es importante que, de no requerirse respuesta, esto se pueda detallar en el formato Excel que remite de manera periódica la Subdirección de Apropiación Social y Relacionamento con el Ciudadano y que está abierto para edición de todas las partes.

La Oficina de Control Interno se permite recordar que el no responder los requerimientos de manera oportuna, genera incumplimientos frente a lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, la cual indica *“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.”* considerando que lo anterior puede llevar a sanciones

	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN INTERNA A LA GESTIÓN	CÓDIGO:	EC-PR-01-FO-03
	INFORME DE AUDITORIA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	VERSIÓN:	01
		FECHA:	29/11/2022

disciplinarias, es por ello que desde la Oficina de Control Interno se recomienda que, desde las áreas que presentan respuestas de manera extemporánea producto de vencimiento de términos, se informe e indique las razones de los vencimientos presentados, para esto es menester que se relacione el número de radicado de cada una de las PQRSDF junto a su evidencia de respuesta, con el fin de informar a la Alta Dirección y que de esta manera se puedan establecer a futuro acciones que permitan dar cumplimiento a la normativa.

Es importante que las áreas mencionadas con anterioridad prioricen este tipo de acciones con los radicados que se encuentran vencidos desde la vigencia 2023, sin embargo, es importante que aquellos de 2024 que se reportan vencidos, sean tramitados o justificados prontamente, para dar respuesta lo antes posible y de esta manera evitar sanciones disciplinarias.

En cuanto a lo relacionado a la información sobre las PQRSDF que el Área Funcional de Relacionamento con el Ciudadano debe rendir y subir a la página web institucional, la Oficina de Control Interno evidenció cumplimiento a través de la sede electrónica, ya que desde allí se identifican los informes correspondientes a cada uno de los trimestres del primer semestre del 2024, 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/2024&download=Y>

2. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

Respecto a la calidad de las respuestas emitidas por parte de la Entidad, el Área Funcional de Relacionamento con el Ciudadano realiza seguimiento a través de una encuesta de percepción ciudadana y lo consolida de manera semestral por medio de un informe de resultados, según lo indicado en el radicado 2024173000042333 remitido a través de Orfeo.

Una vez realizada la revisión de soportes documentales y de acuerdo a lo identificado por esta oficina, se puede observar que las PQRSDF recibidas en el primer semestre de la vigencia 2024 corresponde a un total de CINCO MIL OCHOCIENTAS OCHENTA Y TRES (5.883), al detallar los resultados en las encuestas de percepción, se evidencia que SESENTA Y SIETE (67) personas acudieron al diligenciamiento del formulario, esto indica que solo el UNO POR CIENTO (1%) de las personas que interpusieron una PQRSDF respondieron a la encuesta de satisfacción. Esta baja tasa de respuesta puede sugerir que la muestra de encuestas respondidas no es representativa del total de casos gestionados.

Para realizar el análisis del margen de error y evaluar la fiabilidad de la encuesta, se toma una proporción estimada del CERO CON CINCO (0.5) y un nivel de confianza del NOVENTA Y CINCO POR CIENTO (95%), el resultado obtenido de esto es de aproximadamente el DOCE POR CIENTO (12%). Lo que indica que el margen de error corresponde al DOCE POR CIENTO (12%) porcentaje muy alto de acuerdo a la muestra que se tiene. La baja tasa de respuesta y el margen de error elevado indican que los resultados actuales de la encuesta de satisfacción pueden no reflejar con precisión la opinión general de todas las personas que interpusieron una

	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN INTERNA A LA GESTIÓN	CÓDIGO:	EC-PR-01-FO-03
	INFORME DE AUDITORIA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	VERSIÓN:	01
		FECHA:	29/11/2022

PQRSD. Es posible que la baja tasa de respuesta esté sesgando los resultados, limitando la validez y fiabilidad de la encuesta.

Para obtener una imagen más representativa de la satisfacción del usuario, se recomienda implementar estrategias que motiven a más personas a responder las encuestas. 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. Asimismo se recomienda investigar si hay factores que podrían estar afectando la tasa de respuesta y cómo estos podrían influir en los resultados.

Frente a la comunicación de estos resultados ante la Alta Dirección, de acuerdo a la documentación compartida, no se evidencia que esta comunicación se haya llevado a cabo. Si bien es importante que en el Comité de Gestión y Desempeño se reporte un *“balance de las peticiones recibidas en el instituto colombiano de antropología e historia ICANH, de su correspondiente gestión y de la evidencia de los resultados de los análisis hechos de acuerdo a la estadística de las peticiones”* tal como se informa mediante el radicado mencionado con anterioridad, también es menester que la información de la percepción ciudadana sea compartida mediante este tipo de instancias.

Oportunidad de Mejora N°1:

De acuerdo a lo anterior, se establece oportunidad de mejora en cuanto a la presentación de resultados de las encuestas realizadas por parte del ICANH y en relación con la percepción de la ciudadanía frente a la resolución y respuesta de PQRSD ante el Comité de Gestión y Desempeño, ya que es a partir de allí que se pueden tomar las decisiones correspondientes en relación a lo identificado y analizado por la Subdirección de Apropiación Social y Relacionamento con el Ciudadano.

Por último, en cuanto a acciones implementadas para mejorar la percepción ciudadana y de los grupos de valor, para el último semestre de la vigencia 2023 se indicó a través del memorando 2024173000013203 que:

“Desde la vigencia 2023, el área funcional de relacionamiento con el ciudadano ha venido trabajando en la formulación de las políticas de participación ciudadana y servicio al ciudadano con el fin de tener lineamientos claros sobre todos los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía que permitan mejorar la percepción de la misma sobre las acciones realizadas desde el ICANH.”

Asimismo, se indicó que desde el área responsable se procedería con la socialización de la documentación precisada en el primer semestre de la vigencia 2024, no obstante, al detallar la respuesta de la información requerida por esta Oficina para el seguimiento del primer semestre de la vigencia 2024, el área indica:

“Desde la vigencia 2024, el área funcional de relacionamiento con el ciudadano ha venido trabajando en la formulación de las políticas de participación ciudadana y servicio al ciudadano con el fin de tener

	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN INTERNA A LA GESTIÓN	CÓDIGO:	EC-PR-01-FO-03
	INFORME DE AUDITORIA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	VERSIÓN:	01
		FECHA:	29/11/2022

lineamientos claros sobre todos los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía que permitan mejorar la percepción de la misma sobre las acciones realizadas desde el ICANH.”

No conformidad N°2:

Considerando la información proporcionada, es fundamental que esta sea presentada de manera más precisa. Al revisar la trazabilidad de los seguimientos realizados por esta oficina, no se tiene claridad sobre el momento en que se iniciaron las gestiones relacionadas con las políticas indicadas. Las respuestas emitidas a la Oficina de Control Interno, deben cumplir con oportunidad, integridad y confiabilidad en la información; así como de apropiación por lo público, no puede indicarse las mismas afirmaciones para periodos diferentes, generando incertidumbre en la realidad de las acciones adelantadas por el responsable.

Se establece no conformidad a las actividades adelantadas, conforme a las afirmaciones presentadas por el responsable en el semestre inmediatamente anterior y el pronunciamiento realizado producto del actual seguimiento. Es necesario que se presente ante la Oficina de Control Interno, los avances de formulación de políticas 2023 y los avances respectivos de la actual vigencia. Además, si se programa una socialización sobre productos documentales, es importante que se lleve a cabo en las fechas establecidas. En caso de no poder cumplir con el calendario previsto, se debe informar sobre el estado de avance de dicha programación. Esto permitirá evidenciar que las gestiones se están llevando a cabo y que se están teniendo en cuenta las recomendaciones propuestas por esta oficina.

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 publicados en página web, ya que debido a su desactualización se incurre en incumplimientos normativos.
2. Con relación a la información trimestral que se debe subir a la sede electrónica del ICANH, se evidenciaron todos los informes correspondientes al primer semestre de la vigencia 2024, donde se informa sobre el seguimiento a los canales de atención y el seguimiento realizado a las áreas del ICANH en cuanto a PQRSDF, sin embargo, se observa que algunas de ellas, cuentan con mayor porcentaje de PQRSDF sin responder y que reportan vencimiento.

	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN INTERNA A LA GESTIÓN	CÓDIGO:	EC-PR-01-FO-03
	INFORME DE AUDITORIA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	VERSIÓN:	01
		FECHA:	29/11/2022

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.
4. Es necesario implementar plan de mejoramiento para las no conformidades y oportunidades de mejoramiento evidenciadas, así como establecer acciones de priorización para respuestas a PQRSDF en estado vencidas y seguimiento a las próximas a vencer y evitar seguir generando incumplimiento en términos.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que las áreas que presentan mayor flujo de PQRSDF 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 PQRSDF.
2. Se recomienda que, la persona responsable de aquellos temas que conciernen a Atención al Ciudadano, a través de correo electrónico o la estrategia de divulgación que considere oportuna, allegue a los diferentes responsables de la información, las alertas generadas en el presente informe, así como las recomendaciones que les aplique.
3. Frente a las observaciones presentadas, es menester que estas sean tenidas en cuenta y que se puedan adelantar las gestiones necesarias que prevengan la materialización de no conformidades o incumplimientos normativos.
4. Es necesario que se revise detalladamente el presente informe, para que de esta manera se puedan atender las demás observaciones y recomendaciones formuladas a lo largo del documento.
5. El área tiene un término de cinco (5) días para formular el plan de mejora, el cual debe contener todas las acciones que subsanen las oportunidades de mejora, no conformidades y recomendaciones realizadas por el grupo auditor, con el fin de mitigar las inconsistencias evidenciadas. Asimismo, se requiere que aquellas acciones que no hayan sido formuladas con oportunidad, sean comunicadas a esta oficina en el menor tiempo posible, con el fin de lograr la subsanación de inconsistencias identificadas con anterioridad.

	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN INTERNA A LA GESTIÓN	CÓDIGO:	EC-PR-01-FO-03
	INFORME DE AUDITORIA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	VERSIÓN:	01
		FECHA:	29/11/2022

RESUMEN	
RECOMENDACIONES	4
NO CONFORMIDADES	2
OPORTUNIDADES DE MEJORA	1

Diana Carolina Garzón

Firmado digitalmente por Diana Carolina Garzón
Fecha: 2024.08.28 12:42:14 -05'00'

DIANA CAROLINA GARZÓN
JEFE (E) DE OFICINA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Elaboró: Laura Vanessa Orjuela – Profesional Oficina de Control Interno

Fecha de elaboración: 12/08/2024

Revisó y aprobó: Diana Carolina Garzón – Jefe (E) Oficina de Control Interno

Fecha de revisión y aprobación: 28/08/2024