



ICANH

MEMORANDO



ICANH – MI 2025130000007313

Bogotá D.C., 14-02-2025

PARA: ALHENA CAICEDO FERNÁNDEZ

Directora General
Instituto Colombiano de Antropología e Historia (ICANH)

DE: DIANA CAROLINA GARZÓN OCHOA

Jefe (E) Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de Evaluación.

Estimada doctora Alhena, cordial saludo.

El informe adjunto corresponde a lo evidenciado durante el seguimiento realizado a la Atención al Ciudadano respecto al segundo semestre de la vigencia 2024, este se presenta como resumen ejecutivo, con el fin de que se puedan detallar aspectos relevantes de dicho seguimiento, para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Diana Carolina Garzón
Jefe (E)
Oficina de Control Interno

Anexo: 004-2025 EC-PR-01-FO-03_Formato Informe ejecutivo de Atención al Ciudadano 2024

Transcriptor: Laura Vanessa Orjuela – Profesional Universitaria

	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 EJECUTIVO N.004 – 2025 SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2024**

Este informe ejecutivo ha sido elaborado conforme a las disposiciones normativas vigentes para entidades públicas en Colombia, incluyendo el Decreto 1499 de 2017 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Su propósito es evaluar la eficacia, eficiencia y cumplimiento normativo de la gestión institucional, con un enfoque basado en riesgos y alineado con estándares internacionales.

Mediante las observaciones, no conformidades y oportunidades de mejora contenidos buscan fortalecer el control interno mitigar riesgos y contribuir al mejoramiento continuo de la entidad, garantizando objetividad, imparcialidad y confidencialidad en su desarrollo.

Los resultados presentados en este informe buscan proporcionar a la Alta Dirección una herramienta que facilite la toma de decisiones orientadas al mejoramiento continuo, la mitigación de los riesgos y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

El documento es entregado en el marco de los principios de objetividad, imparcialidad y confidencialidad, en cumplimiento de las normas éticas aplicables a las labores de auditoría.

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.

RESULTADO

El seguimiento realizado a la Atención al Ciudadano para el segundo semestre de 2024 evidencio avances importantes en la gestión de PQRSDF de manera efectiva y permitiendo el cierre de varios radicados que se encontraban en estado vencidos, sin embargo, aun se pueden identificar dependencias que cuentan con radicados abiertos y con fechas de vencimiento de aproximadamente un año.

Observaciones identificadas:

- **Observación N°1:** Se establece observación respecto a la información faltante en el directorio del ICANH, teniendo en cuenta que esta es de suma importancia para que los grupos de interés y la ciudadanía puedan comunicarse con las dependencias y los servidores que se requieran. Se recomienda que esta información pueda ser cargada lo antes posible.
- **Observación N°2:** Se establece observación para las dependencias de Secretaria General, Grupo de Arqueología y Área Funcional de Gestión de Contratos y

	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

Convenios, ya que a la fecha del seguimiento contaban con PQRSDF pendientes de gestión. La observación se establece teniendo en cuenta que la gestión de las PQRSDF está regulada por normativa, es fundamental garantizar la respuesta en los tiempos respectivos de cada solicitud, esto evita que se materialicen incumplimientos normativos.

No conformidades evidenciadas:

- **No conformidad N°1:** Se establece una no conformidad para la Dirección General debido a la falta de suministro de información al área funcional de Relacionamento con el Ciudadano, lo que impide la trazabilidad del estado de cuatro radicados. Dado el tiempo exigido por la ley, es fundamental contar con esta información para realizar el seguimiento adecuado. Además, en los casos que requieran gestiones específicas aún pendientes, es prioritario tomar las acciones necesarias para su cierre a la mayor brevedad posible, considerando que actualmente se encuentran vencidos y podrían extenderse hasta un año.

Fortalezas destacadas:

- **Fortaleza N°1:** Se ha optimizado la eficiencia en la respuesta y el cumplimiento de los tiempos establecidos para la gestión de PQRSDF, esto se refleja en una reducción del 50% en los casos pendientes o vencidos.

CONCLUSIONES

1. La Oficina de Control Interno evidenció que el ICANH cuenta con canales de atención adecuados para la ciudadanía, en cumplimiento de la normativa vigente.
2. Se verificó que la información trimestral sobre los canales de atención y la gestión de PQRSDF se encuentra publicada en la sede electrónica del ICANH. No obstante, algunas áreas presentan un mayor porcentaje de PQRSDF pendientes, con casos en estado vencido que requieren atención prioritaria.
3. Se identificó una mejora en la gestión de PQRSDF, reflejada en una reducción del 50% en los casos pendientes durante el segundo semestre de 2024, como resultado de acciones articuladas entre el Área Funcional de Relacionamento con el Ciudadano y las dependencias responsables.
4. Para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta y evitar acumulación de solicitudes vencidas, es necesario fortalecer las acciones de seguimiento, priorización y cierre oportuno de las PQRSDF aún pendientes, especialmente aquellas con mayor tiempo de radicación.

	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

RECOMENDACIONES

1. Respecto a la página web, se recomienda mantener actualizados los contenidos publicados, esto con el fin de evitar posibles incumplimientos.
2. 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 respectivo, adicionalmente es importante que se asista a las diferentes capacitaciones para la gestión de la información allegada mediante este aplicativo.
3. Respecto a la percepción ciudadana sobre la calidad de las respuestas, se recomienda continuar implementando estrategias que aumenten la participación en las encuestas y permitan obtener una medición más representativa de la satisfacción del usuario.
4. 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.


 DIANA CAROLINA GARZÓN
 JEFE (E) OFICINA DE CONTROL INTERNO

Elaboró: Laura Vanessa Orjuela – Profesional Universitaria
 Fecha de elaboración: 11-02-2025
 Aprobó: Diana Carolina Garzón – Jefe (E) Oficina de Control Interno
 Fecha de revisión: 13-02-2025