

## MEMORANDO



**ICANH – MI** 2024130000019373

Bogotá D.C., 23-04-2024

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

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

**ASUNTO:** Presentación de resultados de evaluaciones correspondientes al cierre de la vigencia 2023

Estimada doctora Alhena, cordial saludo.

Los documentos adjuntos corresponden a los informes para dar cierre al proceso evaluativo de la vigencia 2023; entre ellos se encuentran los siguientes:

- 010-2024 Informe de seguimiento Ekogui – segundo semestre de la vigencia 2023.
- 011-2024 Informe de seguimiento ultimo cuatrimestre y cierre PAAC y Riesgos de Corrupción.
- 012-2024 Informe de seguimiento a la Atención al Ciudadano segundo semestre vigencia 2023
- 013-2024 Informe de evaluación riesgos de gestión, corrupción y seguridad de la información.

Lo anterior con el fin de informar a la Alta Dirección respecto al resultado de cada uno de los procesos antes citados.

Atentamente,

Diana Carolina Garzón O.  Firmado digitalmente por Diana Carolina Garzón O.  
Fecha: 2024.04.24 11:10:35 -05'00'

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

Transcriptor: Laura Vanessa Orjuela – Profesional Oficina de 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     |

## INFORME N. 012- 2024 SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO JULIO - DICIEMBRE 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 inicia con la solicitud de información al área responsable de consolidar los resultados de la atención a la ciudadanía y a los grupos de valor, continua con verificación de soportes documentales y finaliza con la presentación de resultados ante la Alta Dirección, en el documento se reúne el resultado de la atención al ciudadano, realizado por la Oficina de Control Interno para el periodo del 01 de julio al 31 de diciembre 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.”*

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

- Decreto 0103 de 2015: “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.”
- 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 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 gestionar la información, de acuerdo a 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 relacionado a los canales de atención implementados por la Entidad, para cumplir con las necesidades del ciudadano y los grupos de valor, 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

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

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 estos, con el fin de hacer la trazabilidad del proceso, tanto del ingreso como de las respuestas a la ciudadanía en general emitidas por cada una de las áreas responsables.

### IMAGEN N°2 Canales de atención presencial

**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

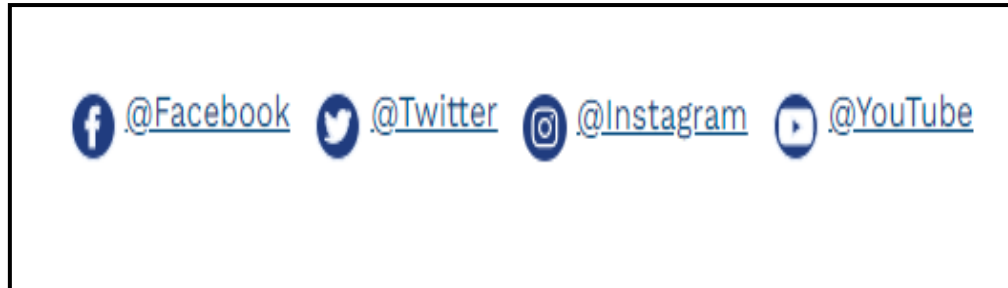
Correo institucional: [contactenos@icanh.gov.co](mailto:contactenos@icanh.gov.co)  
Correo notificaciones judiciales: [notificacionesjudiciales@icanh.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@icanh.gov.co)

[DIRECTORIO INSTITUCIONAL](#)

*Fuente: Imagen tomada de la Sede Electrónica del ICAANH*

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

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



*Fuente: Imagen tomada de la Sede Electrónica del ICANH*

Control Interno identifico 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 a sus funciones, presta el servicio de atención de manera personalizada en horario institucional definido mediante acto administrativo.

Asimismo, evidenció que cuando la solicitud, requerimiento o servicio precisado por la ciudadanía, los grupos de intereses particulares o los grupos de valor no tienen una respuesta de manera inmediata, el Área Funcional de Atención y Relacionamento con el Ciudadano se encarga de atender la solicitud y registrar la información de contacto, para de esta manera elevar la consulta, solicitud, queja y/o reclamo con los responsables de suministrar información y según las funciones de cada una de las áreas de la Entidad, permaneciendo así en constante interacción con las distintas audiencias que requieren respuestas, servicios o atención de intereses particulares.

Por otro lado, esta Oficina identificó que existen otros mecanismos de atención a la ciudadana tales como lo son las líneas telefónicas que se han instalado para la comunicación en horario institucional y los medios para atender de manera escrita y digital, entre los que se encuentra el buzón de sugerencias, directorio de servidores públicos, empleados y contratistas y la radicación de comunicación; de acuerdo a lo descrito anteriormente, Control Interno establece cumplimiento al marco normativo en cuanto a 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>

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

### IMAGEN N° 5 Directorio funcionario y contratista – ICANH 2023.

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<br>direccion@icanh.gov.co                                                               |                              |           |                             |
| Alhena Caicedo<br>Fernández                                                                               | Directora general            | 1112      | acaicedo@icanh.gov.co       |
| Jeannys Mejía                                                                                             | Contratista                  | 1112      | jmejia@icanh.gov.co         |
| Ángela María<br>Rodríguez Schrader                                                                        | Contratista                  | N/A       | arodriguez@icanh.gov.co     |
| Jairo Guillén Carrillo                                                                                    | Conductor<br>mecánico        | N/A       | jguillen@icanh.gov.co       |
| Subdirección de Apropiación Social y Relacionamento con el Ciudadano<br>subapropiacionsocial@icanh.gov.co |                              |           |                             |
| Angélica María Medina<br>Mendoza                                                                          | Profesional<br>universitario | 1146      | amedina@icanh.gov.co        |
| Diana Camelo Pinilla                                                                                      | Profesional<br>especializado | 1146      | dcamel@icanh.gov.co         |
| Daniela Baquero Niño                                                                                      | Profesional<br>especializado | 1237      | dbaquero@icanh.gov.co       |
| Diana Beatriz Daza<br>Rodríguez                                                                           | Profesional<br>especializado | 1243      | comunicaciones@icanh.gov.co |
| Jhoan Sebastian<br>Cristancho Niño                                                                        | Contratista                  | 1243      | jcristancho@icanh.gov.co    |
| Sergio Maldonado                                                                                          |                              |           |                             |

**Fuente:** Imagen tomada de la Sede Electrónica del ICANH

Por otro lado, al realizar la verificación de los datos publicados respecto a si dicho directorio se encuentra actualizado o no, esta Oficina evidenció que se encuentra desactualizado, lo que puede generar confusiones en la ciudadanía, ya que en lo publicado actualmente existen datos de personas que ya no cuentan con una relación laboral o contractual con el 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 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 parágrafo 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.”

|  |                                                                        |          |                |
|--|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|
|  | 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     |

### No conformidad N°1:

Por tal razón la Oficina de Control Interno se permite establecer una no conformidad debido al incumplimiento de la normativa que antecede esta sección, teniendo en cuenta que es una situación reiterada, ya que con anterioridad se había indicado la observación al área correspondiente, sin embargo, no hubo acciones que den cuenta de la actualización de dicha información, afectando de esta manera la prestación de la atención a la ciudadanía e incumpliendo normativamente la calidad de la información suministrada.

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

Con relación al seguimiento a las PQRSD<sup>1</sup>, 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 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 2024173000013203 radicado a través del aplicativo Orfeo y lo comunicado por medio de correo electrónico, se identifica un total de **DOSCIENTAS DIECISEIS (216) PQRSD** presentadas ante las diferentes dependencias del ICANH y que con corte de 31 de diciembre de la vigencia 2023 no contaban con respuesta.

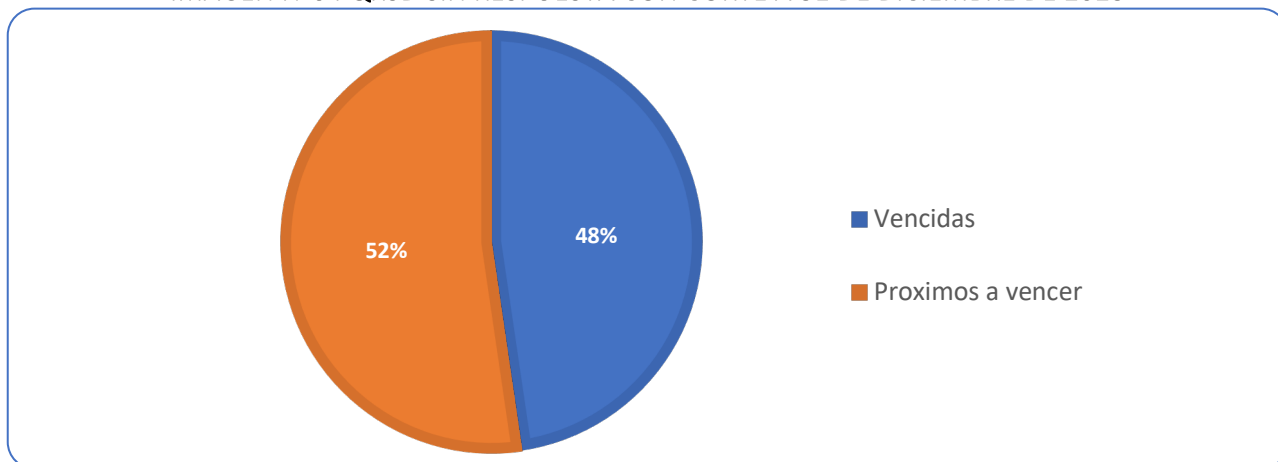
Una vez es realizado el análisis de cumplimiento de tiempos de dichas solicitudes, la Oficina de Control Interno evidenció que al cierre de la vigencia 2023 se encontró un total de **CIENTO TRES (103)** solicitudes en estado vencidas y **CIENTO TRECE (113)** en términos pero con una fecha próxima de vencimiento de términos. . De acuerdo a lo expuesto anteriormente la Oficina de Control Interno, se permite informar que el vencimiento identificado representa un **CUARENTA Y OCHO POR CIENTO (48%)** de inoportunidad en la respuesta de las diferentes áreas de la Entidad respecto a las PQRSD presentadas por parte de la ciudadanía y grupos de valor.

Es necesario que las áreas responsables de generar este tipo de respuestas ante la ciudadanía, presten mayor atención a las alertas que presenta el área de relacionamiento con el ciudadano y de la misma manera den respuesta de manera oportuna a cualquier PQRSD y evitar incumplimiento o posibles sanciones.

<sup>1</sup> Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes Y Denuncias

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

IMAGEN N°6 PQRS SIN RESPUESTA CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2023



**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 que representa la gráfica es sobre un total de 216 PQRS recibidas, presentadas y reportadas para la presente evaluación correspondientes al periodo acumulativo de enero a diciembre de 2023 por parte de la ciudadanía.

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 cual de estas al cierre de la vigencia presentaba mayor número de PQRS sin respuestas para la ciudadanía.

De lo expuesto anteriormente a continuación nos permitimos relaciona las áreas que a 31 de diciembre de 2023 presentaron mayor número de PQRS sin respuesta:

- Grupo de arqueología
- Secretaria General
- Secretaria General – Contratos y Convenios
- Oficina Asesora Jurídica

Es importante mencionar que, del total de PQRS vencidas con corte a 31 de diciembre de 2023, estas cuatro (4) dependencias tienen aproximadamente el **SETENTA Y SEIS POR CIENTO (76%)** en estado vencido.

#### **Observación N°1:**

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 disciplinarias, es por ello que desde la Oficina de Control Interno se

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

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 PQRSD 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.

Así mismo, en caso de no haber generado las respuestas pertinentes, se deben priorizar aquellas PQRSD que se encuentran en estado de vencimiento, para dar respuesta lo antes posible y de esta manera evitar sanciones disciplinarias.

En cuanto a 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, 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 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>

### 3. 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 2024173000013203 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 PQRSD recibidas en el último trimestre de la vigencia 2023 corresponde a un total de **DOS MIL SEISCIENTAS SESENTA Y CUATRO (2.664)**, sin embargo al detallar los resultados en las encuestas, se evidencia que solo **NUEVE (9)** personas acudieron al diligenciamiento del formulario, lo cual representa un cero punto tres por ciento (0.3%) siendo este un número demasiado bajo de percepción ciudadana y cuyo resultado no genera confiabilidad frente a la calidad de respuestas que emitió el Instituto durante el segundo semestre del 2023.

Por tal razón se puede concluir que el análisis de resultados de dichas respuestas pueden no reflejar la realidad de quienes realizan tramites ante la entidad, adicionalmente es importante resaltar que para poder *“conocer la opinión de la ciudadanía sobre el desempeño del ICANH y medir los niveles de satisfacción de los trámites y servicios que presta la entidad.”* estas encuestas de percepción deben ser diligenciadas de manera posterior a la resolución de las PQRSD.

En consideración de esto, la Oficina de Control Interno se permite recomendar que se implementen mecanismos que incentiven o promuevan el diligenciamiento de este tipo de formatos, ya que se

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

evidencia que con la publicación del link en página web no es suficiente para que la gente acceda a las encuestas, de la misma manera, se recomienda que estos formularios sean remitidos a los ciudadanos de manera posterior a recibir las respuestas que requieren o inclusive informar el link de acceso en la parte inferior de cada una de las respuestas que emita la Entidad, esto con el fin de que la calificación que se pueda dar, se apegue aún más a las experiencias vividas por parte de la ciudadanía.

Frente a la comunicación de estos resultados ante la Alta Dirección, se evidencia que, desde la Dirección General, se solicita la información al Area Funcional de Relacionamento con el Ciudadano y esta remite mediante documento "*Estudio Técnico Rediseño ICANH*" algunos resultados de las encuestas realizadas durante toda la vigencia, sin embargo, la Oficina de Control Interno se permite aclarar que como "*Alta Dirección*" se refiere también a las diferentes subdirecciones, Secretaria General, Oficinas Asesoras, Comités Institucionales y toda instancia que, de manera interna, dirija y controle la gestión del instituto.

#### **Observación N°2:**

Es importante que la información sea compartida por iniciativa del Area Funcional de Atención y Relacionamento con el Ciudadano y que sea comunicada a otras instancias, más allá de la Dirección General, para que este tema pueda ser dialogado puntualmente por la Alta Dirección y compartido a quienes gestionan PQRSD, para que adicionalmente desde allí se tomen las decisiones que se requiera en cuanto a atención y respuesta efectiva hacia la ciudadanía.

Por ultimo, en cuanto a acciones implementadas para mejorar la percepción ciudadana y de los grupos de valor, se identifica la formalización de las politicas de servicio al ciudadano y de participación ciudadana del ICANH, de igual manera, se identifica la "*Propuesta metodología laboratorios de simplicidad*" el cual se indica que es un documento en construcción y que posteriormente a su formalización será socializado en el primer semestre de la vigencia 2024, frente a lo anterior, la Oficina de control Interno se permite recomendar que la socialización se pueda dar por medio de capacitaciones, talleres o mesas de trabajo que permitan que la metodología se pueda interiorizar por las dependencias de manera óptima.

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

## 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 a la vigencia 2023, donde se informa sobre el seguimiento a los canales de atención y el seguimiento realizado a las áreas del ICANH en cuanto a PQRSD, sin embargo se observa que algunas de ellas, cuentan con mayor porcentaje de PQRSD sin responder y que reportan vencimiento.
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 evidenciadas, así como establecer acciones de priorización para respuestas a PQRSD en estado vencidas y seguimiento a las próximas a vencer y evitar seguir generando incumplimiento en términos.
5. Por último, se evidencian esfuerzos en cuanto a la valoración de la percepción ciudadana frente a las respuestas emitidas por el ICANH, sin embargo, es importante que se fortalezca la comunicación de los formularios dispuestos para tal fin, así como la comunicación de los resultados ante la Alta Dirección.

## 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.

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

2. 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 Relacionamiento con el Ciudadano, para que así se pueda dar respuesta de manera anticipada al vencimiento.
3. 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.

| RESUMEN          |   |
|------------------|---|
| RECOMENDACIONES  | 3 |
| OBSERVACIONES    | 2 |
| NO CONFORMIDADES | 1 |

Diana Carolina Garzón  
O.

Firmado digitalmente por Diana  
Carolina Garzón O.  
Fecha: 2024.04.24 11:03:00 -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: 22-04-2024

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

Fecha de revisión y aprobación: 23-04-2024