

MEMORANDO**ICANH – MI** 2023130000013881

Bogotá D.C., 16 de febrero de 2023

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

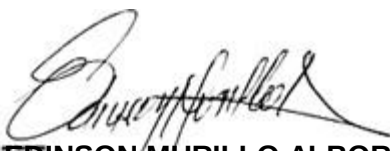
DE: **EDINSON MURILLO ALBORNOZ**
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de seguimiento a la Atención al Ciudadano julio – diciembre vigencia 2022

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 segundo semestre de la vigencia 2022

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.004 - 2023 SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO JULIO- DICIEMBRE 2022

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 julio al 31 de diciembre de 2022.

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 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.”*
- **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”*

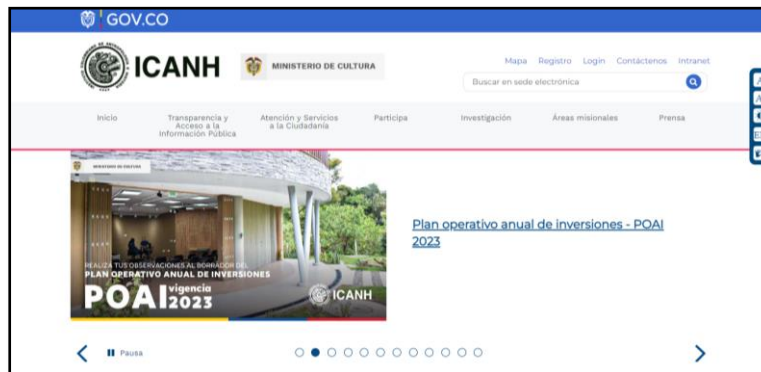
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN INTERNA A LA GESTIÓN	CÓDIGO:	EC-PR-01-FO-02
	INFORME DE AUDITORIA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	VERSIÓN:	01
		FECHA:	15/11/2022

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 en la cual se publica la información requerida de las áreas responsables de socializar, con el fin de informar y mantener actualizados los contenidos de interés para la ciudadanía.

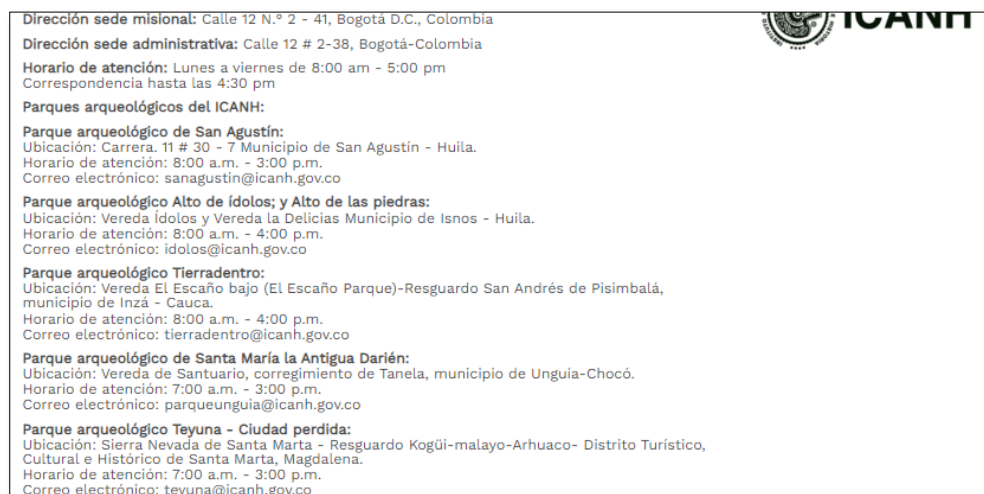
IMAGEN N° 1 Sede Electrónica



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 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.

IMAGEN N°2 Canales de atención presencial



Fuente: Imagen tomada de la Sede Electrónica del ICANH

	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

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
[DIRECTORIO INSTITUCIONAL](#)

Fuente: Imagen tomada de la Sede Electrónica del ICANH

IMAGEN N°4 Otros medios de atención



Fuente: Imagen tomada de la Sede Electrónica del ICANH

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 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.

En relación a esto, el ICANH durante el periodo evaluado realizó diferentes modificaciones a la atención presencial, estas modificaciones están enmarcadas en las siguientes resoluciones:

- Resolución No. 1996 del 12 de diciembre de 2022, "Por la cual se modifica temporalmente el horario de atención presencial en el ICANH"
- Resolución No. 0857 del 25 de mayo de 2022, "Por la cual se modifica temporalmente el horario de atención presencial al ciudadano en la sede administrativa, en la Biblioteca Especializada y para la gestión de correspondencia en medio físico en el Instituto Colombiano de Antropología e Historia."
- Resolución No. 663 de 2022, "Por la cual se modifica temporalmente el horario de atención presencial al ciudadano en la sede administrativa, en la Biblioteca Especializada y para la gestión de correspondencia en medio físico en el Instituto Colombiano de Antropología e Historia"
- Resolución No. 0578 de 2022, " Por la cual se modifica temporalmente el horario de atención presencial al ciudadano en la sede administrativa, en la Biblioteca Especializada y para la gestión de correspondencia en medio físico en el Instituto Colombiano de Antropología e Historia"

En total se presentaron 5 días hábiles de la vigencia en donde no hubo atención al ciudadano de manera presencial en la sede administrativa ni en Biblioteca Especializada; asimismo no hubo recibo de correspondencia física en la ventanilla única de radicación del Instituto Colombiano de Antropología e Historia.

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

	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

buzón de sugerencias y la radicación de comunicación, de igual forma se debe resaltar el esfuerzo técnico que la entidad ha realizado con el propósito de mantener activa y actualizados los contenidos de la sede electrónica y de esta manera brindar una mejor atención al usuario.

IMAGEN 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](#)

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

Nombre	Cargo	Extensión	Correo
Periferias			
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 Relaciónamiento con el Ciudadano			

Fuente: Imagen tomada de la Sede Electrónica del ICANH

2. SEGUIMIENTO Y CONTROL.

Con relación al seguimiento a las PQRSD, se evidenció que la Subdirección de Apropiación Social y Relaciónamiento con el Ciudadano realiza de manera mensual el monitoreo adecuado a los mecanismos de atención a la ciudadanía, en especial a lo relacionado con el estado de las solicitudes y respuestas oportunas mediante el aplicativo PQRSD, este lo realiza por medio del correo electrónico, en donde se notifica a todos los jefes y subdirectores; en este sentido, dicha subdirección viene realizando los respectivos informes correspondiente al tercer y cuarto trimestre de la vigencia 2022, en donde se evidencia esta labor.

Es importante añadir que a pesar de este seguimiento que se realiza, para el periodo de julio a diciembre de 2022 se presentó un incumplimiento del 5%, ya que se recibió un total de 5987 PQRSD que requerían respuesta y únicamente 5665 fueron respondidas a tiempo. Frente a las áreas que no respondieron a tiempo las PQRSD se relacionan las siguientes:

	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

IMAGEN N°6 Áreas con PQRSd vencidas

VENCIDOS VIGENCIA 2022	
Dirección General	2
Oficina asesora Jurídica	11
Secretaría General	1
Secretaría General - Talento Humano	2
Secretaría General - Almacén	5
Secretaría General - Contabilidad	1
Subdirección de Apropiación Social y Relacionamento con el Ciudadano	5
Subdirección de Investigación y Producción Científica de Investigación	13
Grupo de Arqueología	38
Grupo de Patrimonio	1
TOTAL VENCIDOS	79

Fuente: Información enviada al correo por Subdirección de Apropiación y Relacionamento con el Ciudadano

De acuerdo a la información suministrada por la Subdirección de Apropiación y Relacionamento con el Ciudadano en la tabla anterior, se identifica que las áreas con mas PQRSd vencidas, son el Grupo de Arqueología, la Subdirección de investigación y Producción Científica e Investigación y la Oficina Asesora Jurídica; en cuanto a las solicitudes de la ciudadanía a través del aplicativo de PQRSd, la Subdirección alerta oportunamente a las áreas responsables de responder dichas peticiones en los tiempos de ley, con el fin de que estas puedan dar celeridad a las respuestas o necesidades de aquellos que demandan servicios del ICANH.

Por otro lado, se informa que, la Oficina de TI en conjunto con la Subdirección de Apropiación Social y Relacionamento con el Ciudadano, vienen realizando los ajustes necesarios en la Sede Electrónica con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos de la Resolución 1519 de 2020 emitida por MINTIC, además es importante resaltar que para la vigencia 2023 la administración de la sede electrónica quedará a cargo de la Subdirección, específicamente el área de comunicaciones.

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 tercer y cuarto trimestre de la vigencia 2022, donde 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.

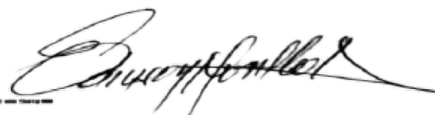
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN INTERNA A LA GESTIÓN	CÓDIGO:	EC-PR-01-FO-02
	INFORME DE AUDITORIA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO	VERSIÓN:	01
		FECHA:	15/11/2022

RECOMENDACIONES

Se recomienda que las áreas que presentan mayor incumplimiento revisen de manera oportuna la información allegada por ORFEO ya que es por medio de este que se tramitarán las PQRSD, adicionalmente es importante que se asista a las diferentes capacitaciones para la gestión de PQRSD con el fin de poder dar la diligencia necesaria a cada requerimiento o información 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.

Asimismo, se recomienda atender de manera oportuna las alertas que realiza la Subdirección de Apropiación y Relacionamiento con el Ciudadano, para que así se pueda dar respuesta a los PQRSD de manera anticipada al vencimiento.

RESUMEN	
RECOMENDACIONES	Se recomienda realizar el debido trámite a las PQRSD por ORFEO, para esto es importante asistir a las capacitaciones que se realicen con este fin
	Se recomienda que se atienda de manera oportuna las alertas realizadas por la subdirección, esto permitirá una respuesta anticipada al vencimiento de los PQRSD
OBSERVACIONES	
NO CONFORMIDADES	



Edinson Murillo Albornoz
Jefe de la Oficina de Control Interno

Elaboró: Laura Vanessa Orjuela
Fecha de elaboración: 26-01-2023
Revisó: Diana Carolina Garzón - Contratista de Control Interno
Fecha de revisión: 16-02-2023
Aprobó: Edinson Murillo- jefe de Oficina de Control Interno
Fecha de aprobación: 16-02-2023