



# ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

## INFORME DE RESULTADOS | SEMESTRE 2022



**ICANH**



01 INTRODUCCIÓN

02 FICHA TÉCNICA

03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

04 COMENTARIOS DE LA CIUDADANÍA

05 RECOMENDACIONES





## 01 INTRODUCCIÓN

En el marco de las actividades de diálogo social y relacionamiento con el ciudadano, el Instituto Colombiano de Antropología e Historia diseñó y publicó a través de la página web una encuesta para 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.

Esta fase del proceso busca fortalecer la participación ciudadana y así reconocer la importancia de sus intereses en la planeación institucional. A continuación, se presentan los resultados obtenidos de las encuestas diligenciadas por los ciudadanos interesados en la gestión del ICANH.





## 02 FICHA TÉCNICA

| ASPECTOS                        | RESULTADOS  |
|---------------------------------|---|
| Total encuestas diligenciadas   | 67  |
| Medio de publicación            | Página web  |
| Tiempo de medición              | Periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2022   |
| Números de preguntas planteadas | Información para caracterización de usuarios: 8<br>Información de trámites y servicios: 7                           |
| Tipos de pregunta por ítem      | Información para caracterización: opción única de respuesta<br>Información de trámites y servicios: opción múltiple |



## 03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de caracterización de usuarios

### Género



**43,3%**  
**Femenino**



**55,2%**  
**Masculino**

**No registra 1,5%**

De las 67 personas que participaron, 37 que representan el 55,2% se sienten identificados con el género masculino; 29 que representan el 43,3% se sienten identificadas con el género femenino; existe una diferencia de aproximadamente un 12% entre los dos géneros, lo que evidencia la igualdad de género en la sociedad colombiana puesto que se garantiza la interacción directa a toda la ciudadanía con ICANH.

Un ciudadano que representa el 1,5% restante prefirió no registrar su identidad de género.



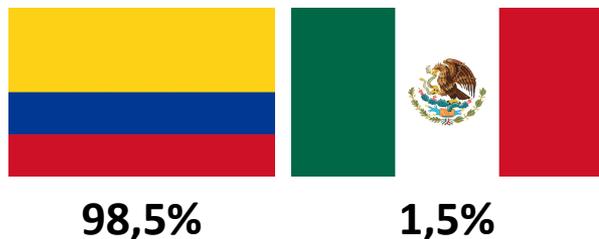
**ICANH**



## 03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de caracterización de usuarios

### Nacionalidad



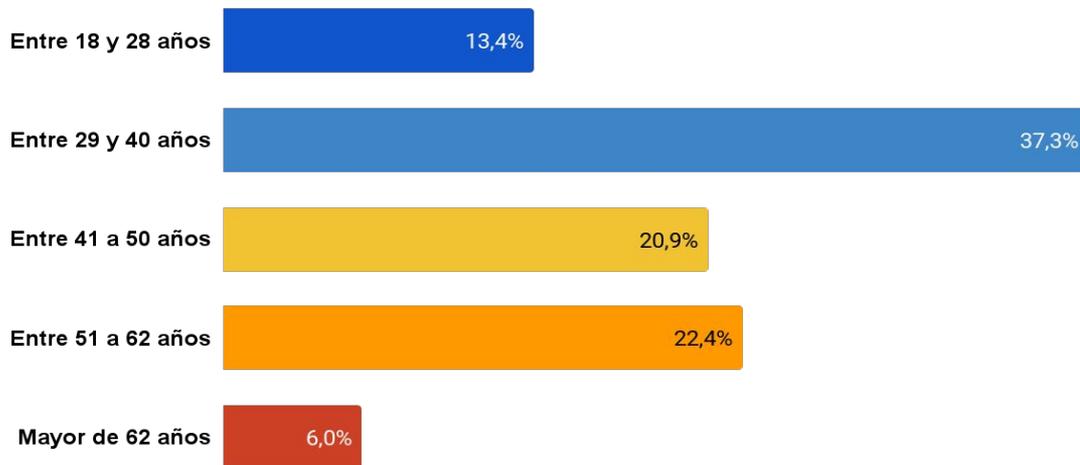
De las 67 personas que participaron, 66 que representan el 98,5% son de nacionalidad colombiana y 1 que representan el 1,5% es de nacionalidad mexicana, lo que evidencia que el público que lleva a cabo procesos con el ICANH en su mayoría son nacionales.



## 03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de caracterización de usuarios

### Edad



## ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

El grupo etario que más participó en el diligenciamiento de la encuesta está en el rango de 29 a 40 años correspondiente al 37,3%, seguido por las personas de 51 a 62 años que representan el 22,4%, y ciudadanos en el rango de 41 a 50 años correspondiente al 20,9%. Lo anterior permite establecer que el 80,6% de ciudadanos que registró su opinión tiene de 29 a 62 años, representando un amplio rango de edad en la población económicamente activa (empleados e independientes) que aportan con su conocimiento y economía a la sociedad colombiana. Los resultados permiten evidenciar la participación de personas de un amplio rango de edades, garantizando diversidad de opiniones.

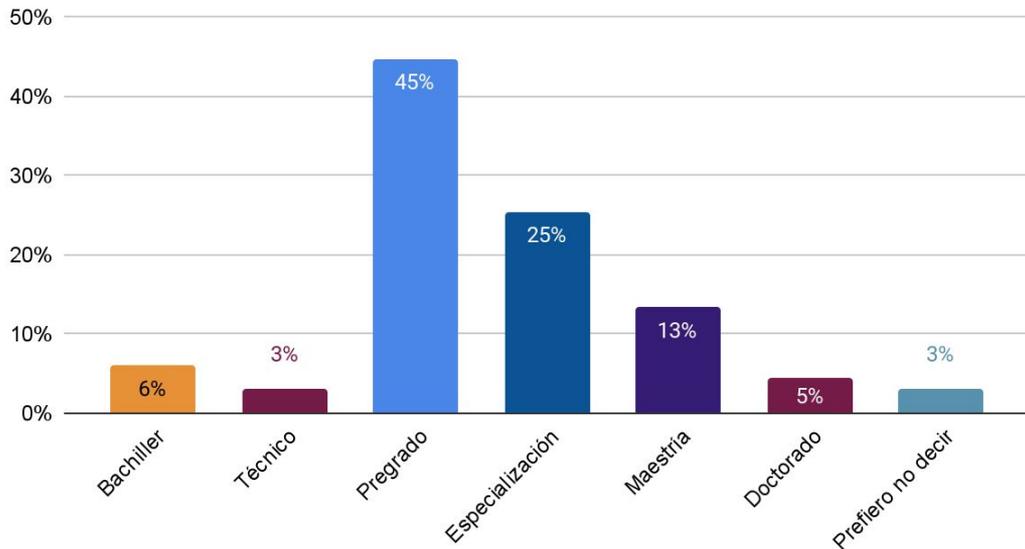




## 03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de caracterización de usuarios

Nivel de educación



## ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

La participación de esta encuesta contó con un alto porcentaje de personas con acceso a educación superior, 30 personas que equivalen al 45% cuentan con nivel alcanzado de pregrado, 17 personas que equivalen al 25% cuentan con una especialización, 9 personas que equivalen al 13% cuentan con el título de maestría y 3 personas que equivalen al 5% de la población encuestada cuenta con título de doctorado. Lo anterior, da cuenta de que el 88% de las personas encuestadas tienen formación especializada

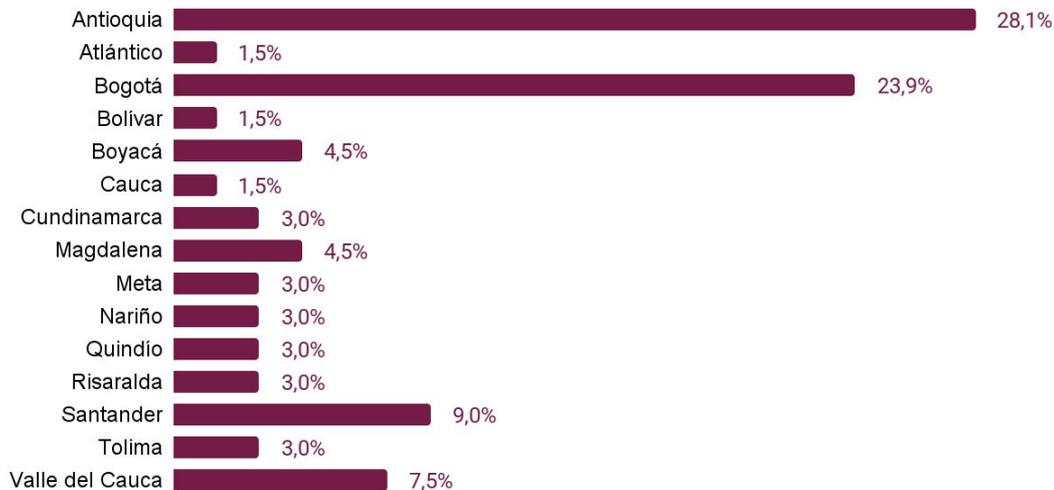




# 03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

## Preguntas de caracterización de usuarios

### Departamento de residencia



Del total de las personas que participaron en la encuesta, 19 personas que corresponden al 28,1% residen en Antioquia, por su parte en la ciudad de Bogotá participaron 16 personas, que representa el 23,9%, por lo cual es posible evidenciar que en estas dos localidades reside un gran número de ciudadanos beneficiarios o interesados en conocer la gestión del ICANH, seguido se encuentran los departamentos de Santander con 6 personas, que equivalen al 9% y Valle del Cauca con 5 personas 7,5%. Boyacá y Magdalena con 3 personas cada uno que representan el 4,5% del total de participantes.

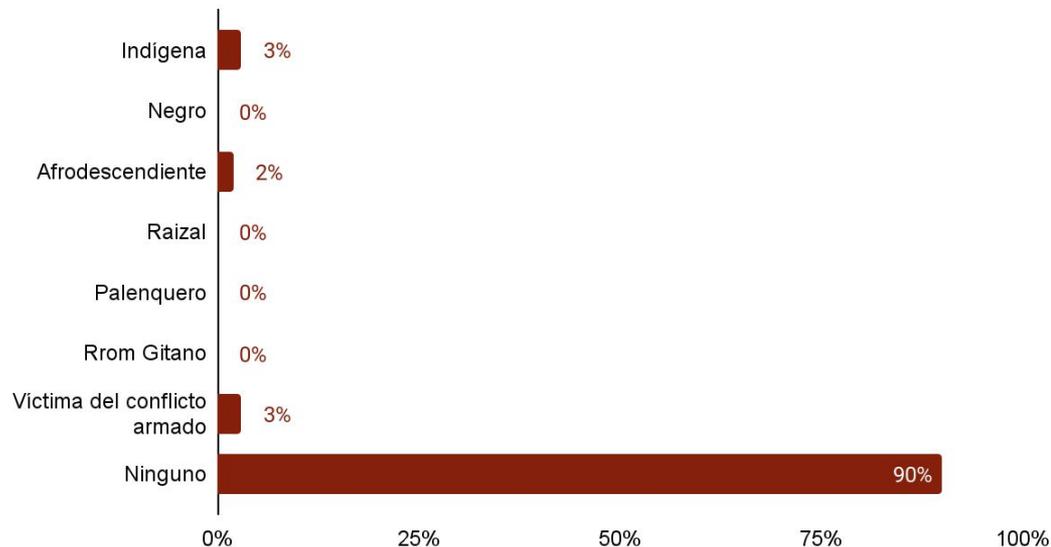




## 03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de caracterización de usuarios

### Grupo étnico



Del total de las encuestas diligenciadas, 60 personas que representan el 90% del total no se identificaron con ningún grupo étnico, lo cual evidencia que en su mayoría, los ciudadanos no hacen parte de los grupos poblacionales con legislación y normatividad especial, por su parte 121 personas que representan el 8.2% se identificaron como afrodescendientes, 58 personas correspondiente al 4% se identificaron como indígenas, 29 como negros que equivale al 2%, 8 como Palenquero correspondiente al 0.5%.



### 03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de caracterización de usuarios



**Discapacidad visual**  
**1,5%**



**Discapacidad auditiva**  
**1,5%**



**Discapacidad Motriz**  
**1,5%**

**Ninguna 95,5%**

Del total de personas encuestadas 3 correspondiente al 4,5%, manifiestan tener una discapacidad, 1 persona que representan el 1,5% del total, registran discapacidad visual, 1 persona que representan el 1,5% del total, registran discapacidad auditiva y, 1 persona que representan el 1,5% del total, registran discapacidad motriz o movilidad reducida mientras que 64 personas que corresponde al 95,5% manifiestan no tener discapacidad. Es importante resaltar que el ICANH ha venido trabajando en la adecuación de espacios propicios para la atención integral de personas en condición de discapacidad de acuerdo a los lineamientos de la NTC 6047.

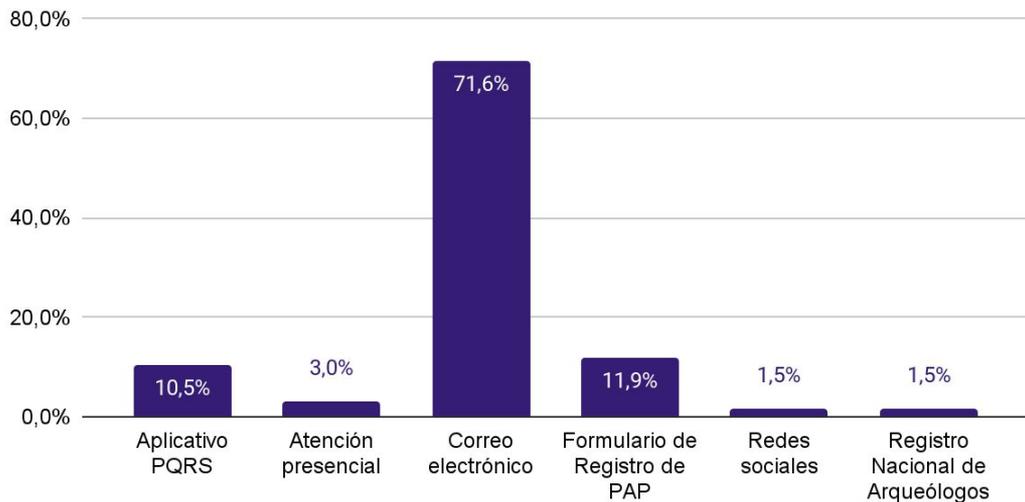




### 03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de percepción ciudadana

Canal o medio de atención a través del cual realizó el trámite y/o servicio



El canal de preferencia de la ciudadanía para realizar sus trámites y servicios es el correo electrónico con un 71,6% de la población encuestada, seguido del formulario publicado en la sede electrónica del Programa de Arqueología Preventiva con un 11,9% y el módulo PQRS de la página web con un 10,5%. La atención presencial y el uso de redes sociales para realizar trámites y servicios data en un 3% y un 1,5% respectivamente.

Lo anterior, evidencia que el correo electrónico: [contactenos@icanh.gov.co](mailto:contactenos@icanh.gov.co) es el medio masivo de gestión de trámites y servicios del ICANH.

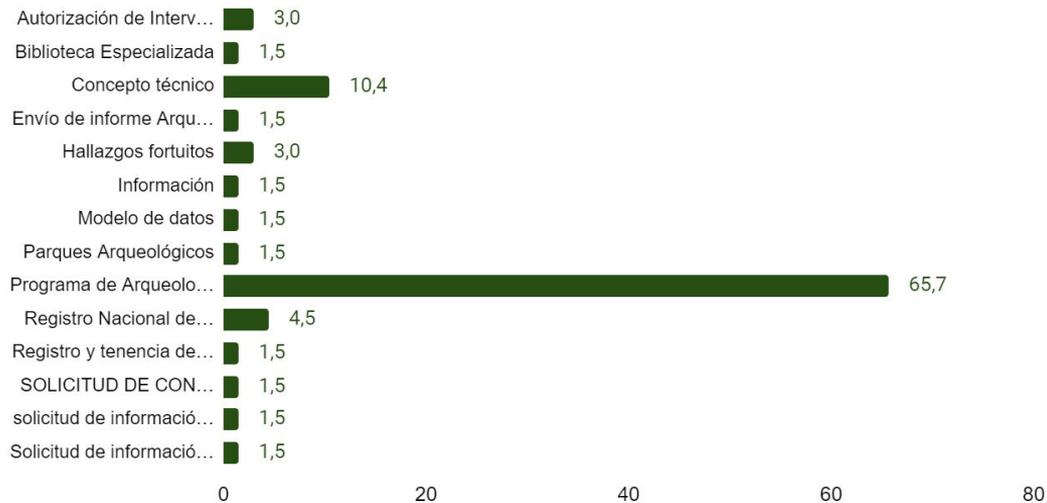




# 03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

## Preguntas de percepción ciudadana

¿Cuál trámite y/o servicio le prestó la entidad?



De las 67 personas encuestadas, el 65,7% realizó el trámite del Programa de Arqueología Preventiva, seguido de la solicitud de un concepto técnico y el Registro Nacional de Arqueólogos con un 10,4% y un 4.5% respectivamente.

Las consultas sobre hallazgos fortuitos y autorización de intervención arqueológica contaron con la participación del 3% de las personas encuestadas.

Lo anterior da cuenta de que el Grupo de Arqueología del ICANH concentra la mayor participación de trámites y servicios del instituto.

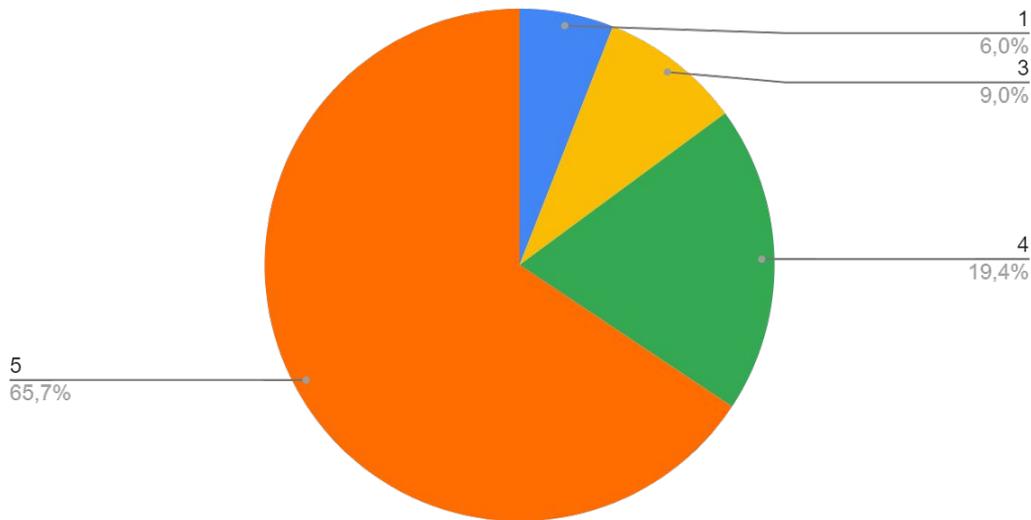




## 03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de percepción ciudadana

¿Cómo califica el canal a través del cual realizó su trámite o servicio?



La calificación del canal por el cual la ciudadanía realiza trámites y servicios en el ICANH, nos permite evidenciar que la percepción del canal utilizado es favorable en un 85% de los casos y en este periodo el canal más utilizado es el correo electrónico.

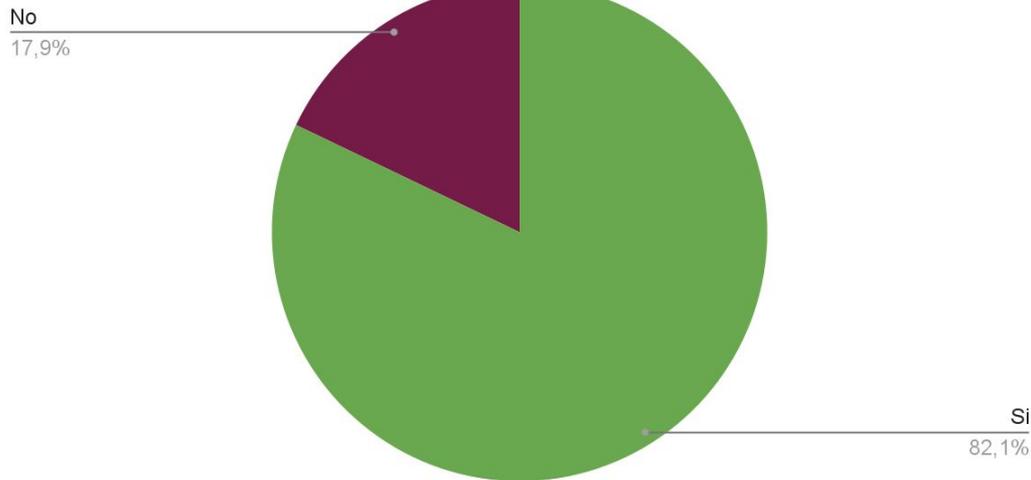




## 03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

### Preguntas de percepción ciudadana

¿Considera que la información que suministra la entidad para el trámite o servicio al que accedió es completa?



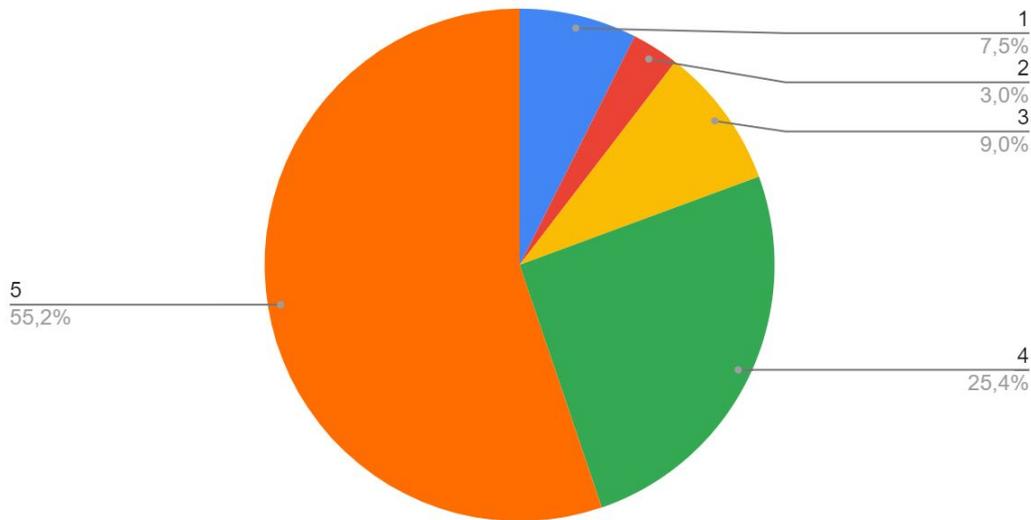
La percepción ciudadana respecto a la información suministrada por el ICANH para la realización de trámites y servicios es en un 82,1% positiva frente a un 17,9% de la población encuestada que manifiesta que la información no es completa.



## 03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de percepción ciudadana

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio prestado por la entidad?



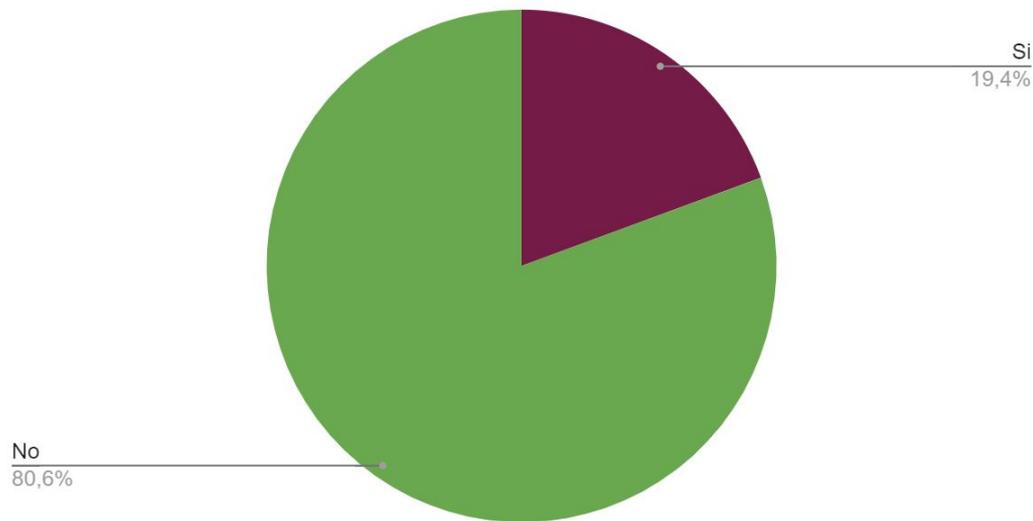
La satisfacción del servicio prestado por la entidad es favorable en un 80,6%, seguido de un 9% de calificación buena, logrando aproximadamente un 90% de cumplimiento por parte del ICANH en la gestión oportuna y de calidad de los trámites y servicios que realiza la ciudadanía.



## 03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

### Preguntas de percepción ciudadana

Tiene algún aporte u observación que hacer a la entidad con relación a los trámites y servicios:



El 19,4% de la población encuestada manifestó tener aportes y recomendaciones en relación a los trámites y servicios realizados con el ICANH, los cuales serán relacionados a continuación.





## 04 COMENTARIOS DE LA CIUDADANÍA

1. RAD 2021152000113651 DEL 21/12/2021 indica como anexo Anexo 4 identificación catastral, Anexo cartográfico final, Fichas en pdf y Finales en Pdf. Sin embargo, el anexo solo incluye un excel con la identificación catastral. No incluye cartografía, fichas en pdf ni finales en pdf. Esta información es fundamental para el desarrollo del proyecto. Gracias.
2. Agradecimientos por la mejora en el servicio.
3. Se solicitó actualizar fecha al documento emitido por ustedes ICANH 130 – 9442 – 22/10/2021 y No. Recibido 8345 y respondieron en forma informal en correo no con formato tipo oficio siendo un requerimiento oficial.
4. La información suministrada fue la equivalente a la consignada en el decreto 138, cortaron y pegaron, no hubo valor agregado; creí que iba más digerible la información teniendo en cuenta que si se toma la molestia de hacer una solicitud es para obtener más claridad; típica respuesta de los funcionarios de la entidad.
5. Pienso que algunas preguntas que se dirigen a los funcionarios por correo electrónico no necesitan tanto formalismo para obtener una respuesta. Esto en la mayoría de casos genera retrasos innecesarios y ralentiza los procesos.
6. Actualizar el Manual de Navegación del usuario y permitir poner otro domicilio fuera de Colombia.
7. Ojalá las respuestas fueran mas personalizadas. Asi se generaría más confianza a los profesionales, dado que, en parte las dificultades se dan por falta de comunicación frente actualización de la información y legislación.
8. Mi solicitud era del PMA radicado con el que fue expedida la resolución , no una copia de la resolución. Quisiera saber si es posible acceder a esa información incluidos los anexos que corresponden a la cartografía. Gracias.
9. Estoy a la espera de la confirmación de la visita a la zona Los Vados, agua linda
10. El cambio de evaluadores en los procesos resulta en reprocesos, la poca claridad y el que cada evaluador pueda emitir un concepto bajo un criterio personal resulta en que a pesar de que se cumplan con todo lo solicitado se puede pedir más cosas.
11. En general me gusta mucho la forma como se realiza el trámite hoy en día. Sugiero sea tenido en cuenta la fecha en la que se envía la solicitud con respecto a lo cambios que surgen. Tuve la dificultad de que solicitaron un ajuste cuando aún no había sido publicado, incluso en un proyecto de la versión 3. Agradezco sea tenido en cuenta esto porque retrasa los trámites.
12. Considero que la comunicación y efectividad de los procesos con el ICANH mejoró en un 100% desde que se implementaron canales virtuales para preguntas y entrega de informes, etc. Felicitaciones, nos ha sido muy útil como profesionales y muy efectivo. Gracias
13. Debe haber un jurídico respondiendo la consulta, máxime cuando la entidad esta re-estructurada. Envié dos correos a partes distintas y me envían la ley que conozco y que puedo leer. La pregunta fue específica y no fue resulta.



## 05 RECOMENDACIONES

De acuerdo con la información obtenida del análisis de las encuestas de satisfacción de trámites y servicios en el primer semestre del año 2022, desde el Área Funcional de Relacionamiento con el Ciudadano nos permitimos compartir las siguientes recomendaciones las cuales tendrán un seguimiento con cada grupo de trabajo con el fin de identificar e implementar acciones de mejora teniendo en cuenta las observaciones de la ciudadanía.

1. Es necesario que los jefes de cada proceso recuerden a los servidores de sus áreas la importancia de la evaluación de los trámites y servicios ofrecidos por la entidad en pro del sostenimiento de la cultura del mejoramiento continuo. Las dependencias deben tener en cuenta los resultados obtenidos para la revisión de los procedimientos y la calidad con que se ofrecen los servicios, así como las necesidades de capacitación que requieran.
2. respuestas no jurídicas generales a las consultas....
3. Actualización continua de la información suministrada en la página web para la gestión de trámites y servicios.
4. Traducción y simplificación de la información suministrada en Lenguaje Claro para una mayor comprensión por parte de la ciudadanía de los procesos que realiza el ICANH.
5. Formular e implementar la Política de Racionalización de Trámites la cual tiene como propósito reducir los costos de transacción en la interacción de los ciudadanos con el Estado, a través de la racionalización, simplificación y automatización de los trámites; de modo que los ciudadanos accedan a sus derechos, cumplan obligaciones y desarrollen actividades de manera ágil y efectiva frente al Estado.



**MINISTERIO DE CULTURA**



**ICANH**