



ICANH

Encuesta de percepción ciudadana

Informe de resultados I semestre 2023



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	49
Medio de publicación	Página web
Tiempo de medición	Periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2023
Números de preguntas planteadas	Información para caracterización de usuarios: 8 Información de trámites y servicios: 7
Tipos de pregunta por ítem	Información para caracterización: opción única de respuesta Información de trámites y servicios: opción múltiple

03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de caracterización de usuarios

Género



45%
Femenino



53%
Masculino

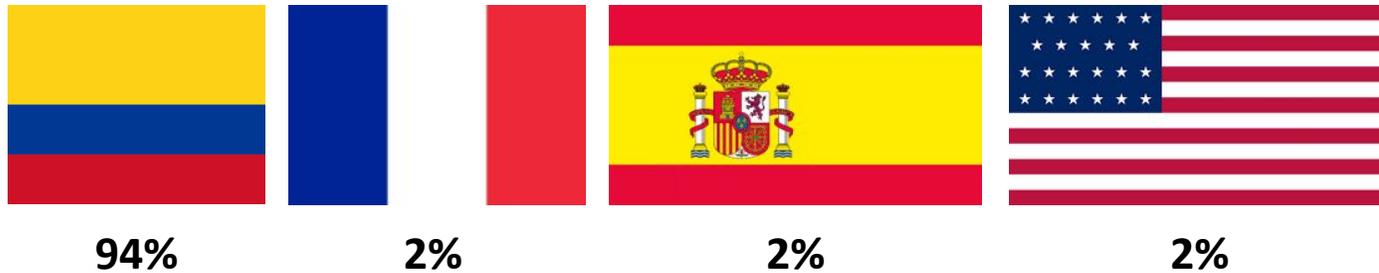
No registra 2%

De las 49 personas que participaron, 26 que representan el 53% se sienten identificados con el género masculino; 22 que representan el 45% se sienten identificadas con el género femenino; existe una diferencia de aproximadamente un 13% 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 2% restante prefirió no registrar su identidad de género.

03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de caracterización de usuarios

Nacionalidad

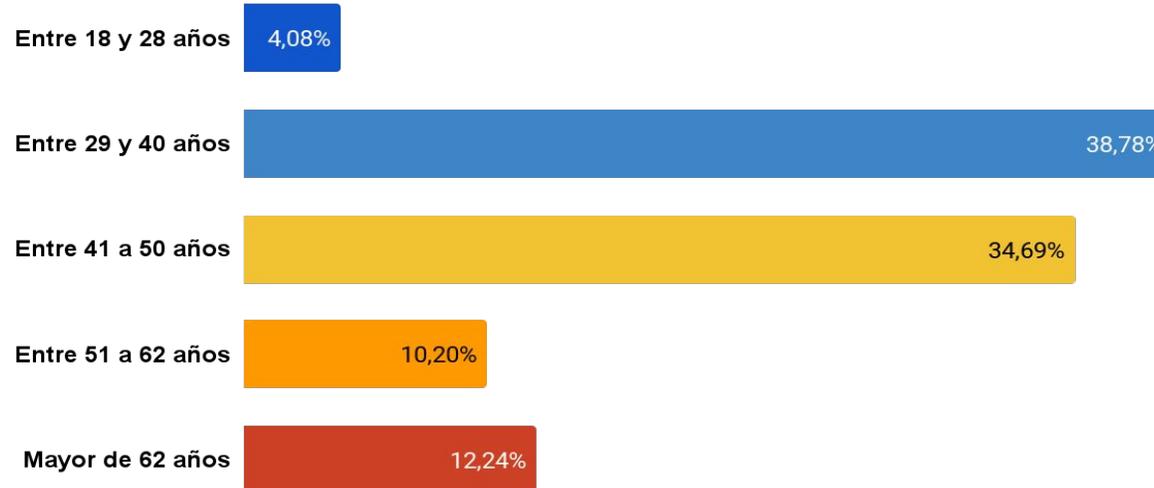


De las 49 personas que participaron, 46 que representan el 94% son de nacionalidad colombiana, 1 que representan el 2% es de nacionalidad francesa, española y de Estados Unidos respectivamente lo que evidencia que el público que lleva a cabo procesos con el ICANH en su mayoría son nacionales y se ha incrementado el interés en el público internacional.

03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de caracterización de usuarios

Edad

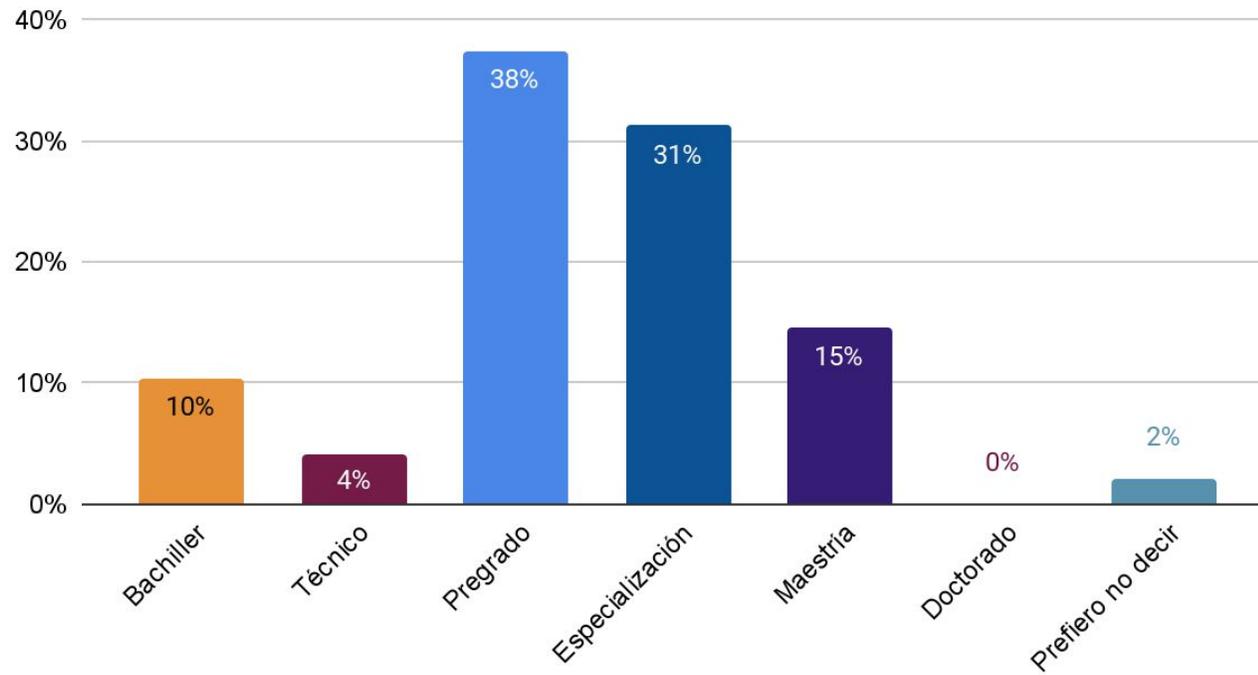


El grupo etario que más participó en el diligenciamiento de la encuesta está en el rango de 29 a 40 años correspondiente al 38,78%, seguido por las personas de 41 a 50 años que representan el 34,69%, y ciudadanos mayor de 62 años correspondiente al 12,24%. Lo anterior permite establecer que el 73,47% de ciudadanos que registró su opinión tiene de 29 a 50 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

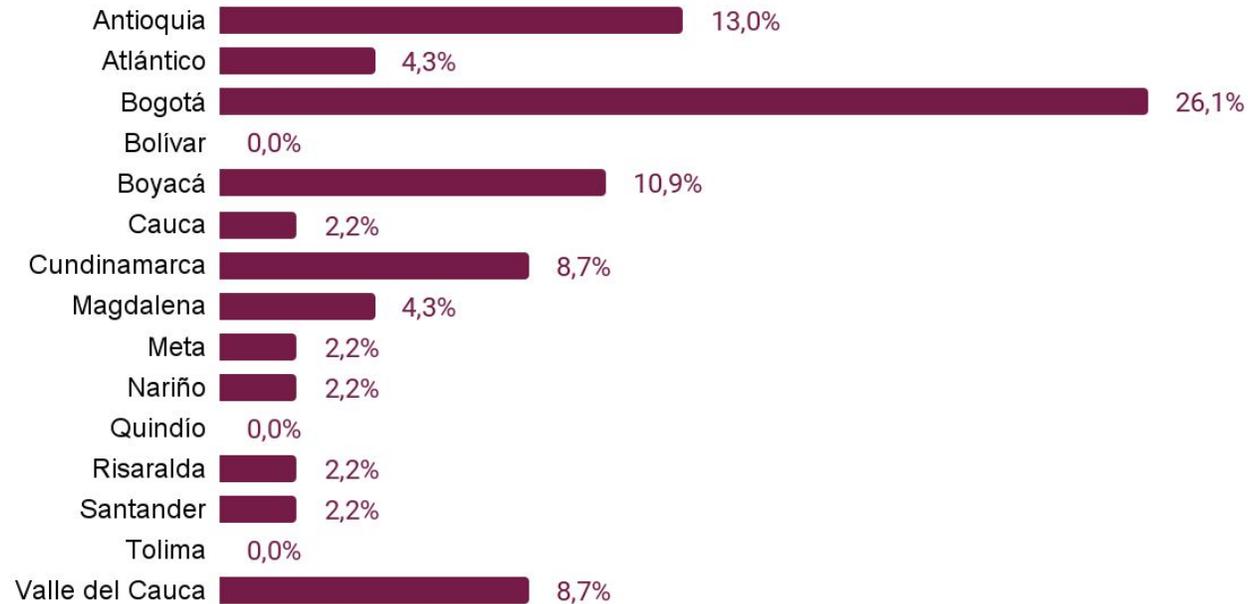


La participación de esta encuesta contó con un alto porcentaje de personas con acceso a educación superior, el 38% cuentan con nivel alcanzado de pregrado, el 31% cuentan con una especialización y el 15% de la población encuestada cuenta con título de maestría. Lo anterior, da cuenta de que el 84% de las personas encuestadas tienen formación profesional y especializada.

03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de caracterización de usuarios

Departamento de residencia

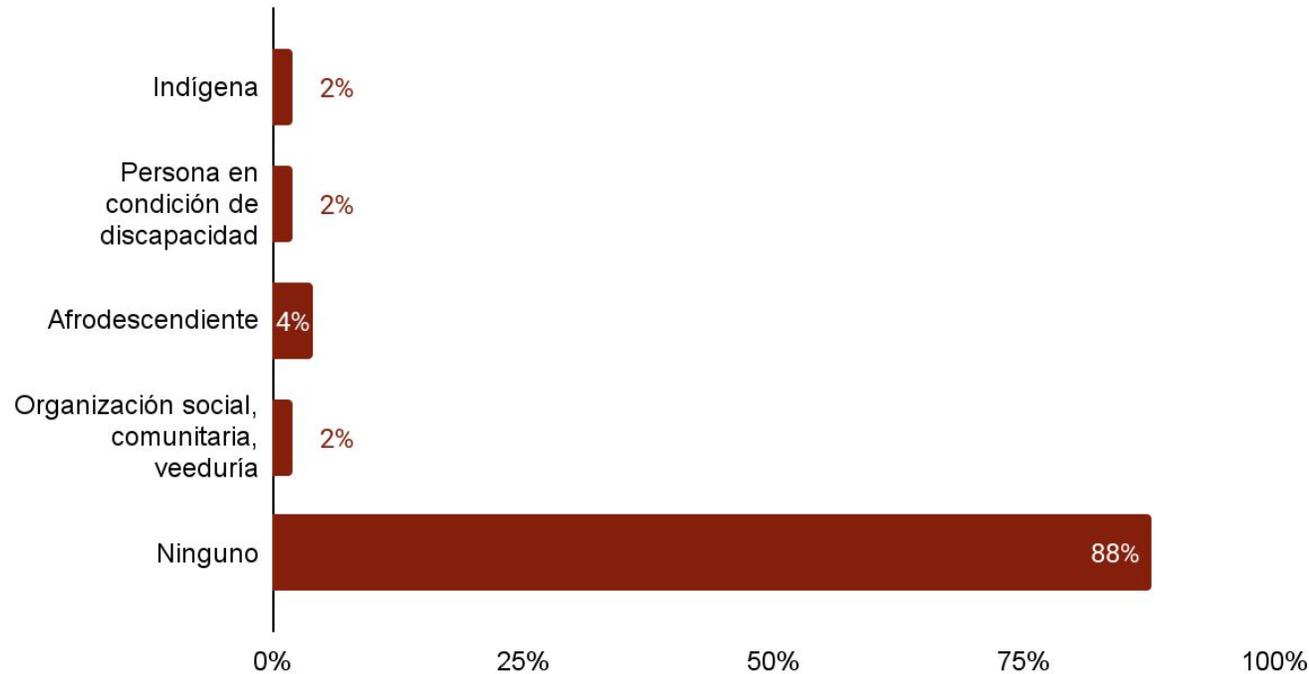


Del total de las personas que participaron en la encuesta, el 26,1% residen en Bogotá, por su parte en la región de Antioquia participó un 13% de la población, por lo cual es posible evidenciar que en estas dos regiones reside un gran número de ciudadanos beneficiarios o interesados en conocer la gestión del ICANH, seguido se encuentran los departamentos de Boyacá con un 10,9%, Cundinamarca y Valle del Cauca con un 8,7%.

03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de caracterización de usuarios

Grupo étnico



Del total de las encuestas diligenciadas, el 88% 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, el 4% se identificaron como afrodescendientes, el 2%.

03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de caracterización de usuarios



**Discapacidad
auditiva**
2%



**Discapacidad
Motriz**
2%

Ninguna **96%**

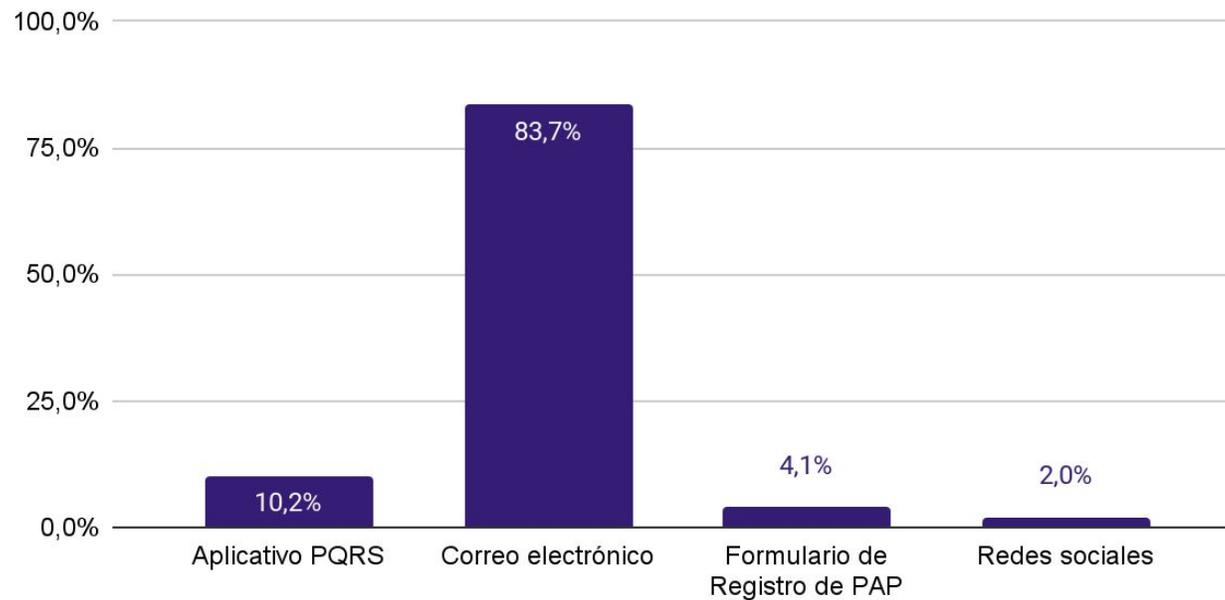
Del total de personas encuestadas 3 correspondiente al 4,5%, manifiestan tener una discapacidad, 1 persona que representan el 1,5% del total, registran discapacidad visual, 1 persona que representan el 1,5% del total, registran discapacidad auditiva y, 1 persona que representan el 1,5% del total, registran 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 83,7% de la población encuestada, seguido del módulo PQRS de la página web con un 10,2%. y el formulario publicado en la sede electrónica del Programa de Arqueología Preventiva con un 4,1%.

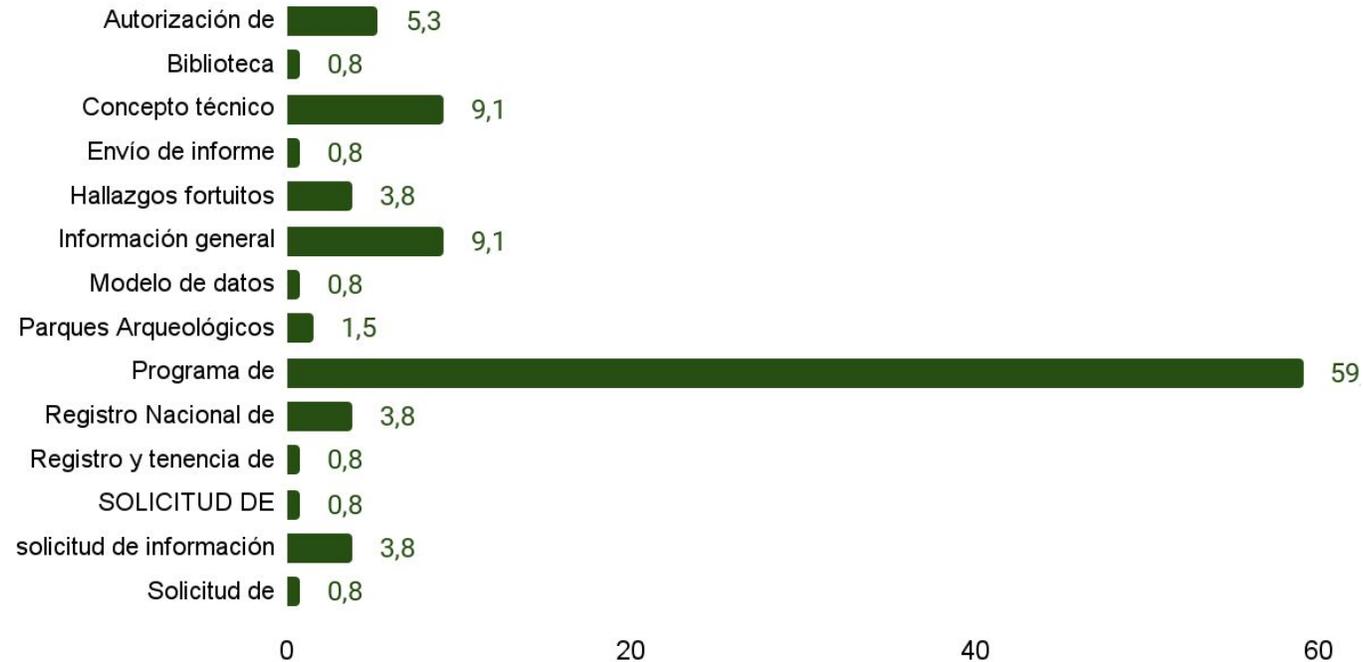
La atención presencial y el uso de redes sociales para realizar trámites y servicios data en un 2%.

Lo anterior, evidencia que el correo electrónico: 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 49 personas encuestadas, el 59% realizó el trámite del Programa de Arqueología Preventiva, seguido de la solicitud de un concepto técnico e información general con un 9,1% respectivamente.

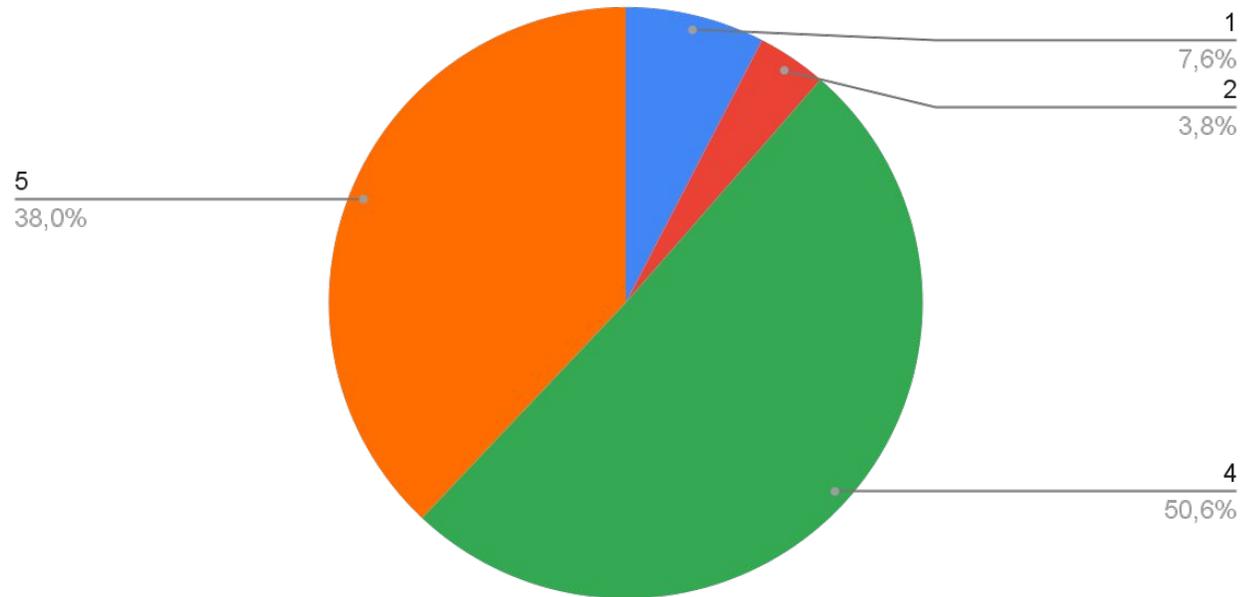
Las consultas sobre hallazgos fortuitos y autorización de intervención arqueológica contaron con la participación del 3,8 % y 5,3% respectivamente.

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?

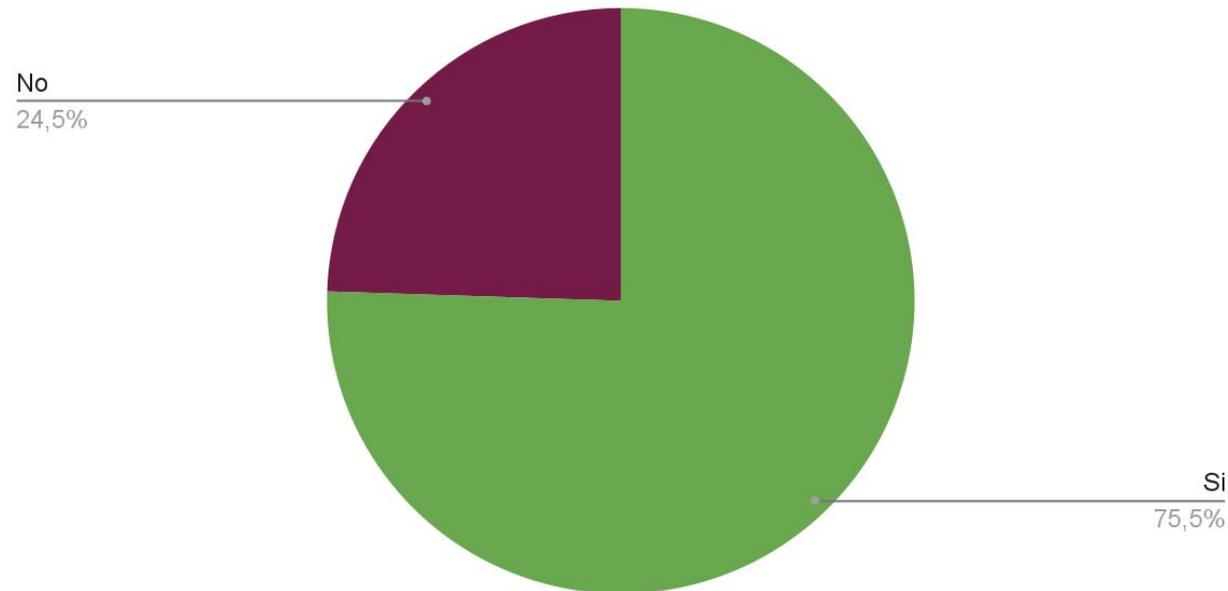


La calificación del canal por el cual la ciudadanía realiza trámites y servicios en el ICANH, nos permite evidenciar que la percepción del canal utilizado es favorable en un 88,6% de los casos y en este periodo el canal más utilizado es el correo electrónico.

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?

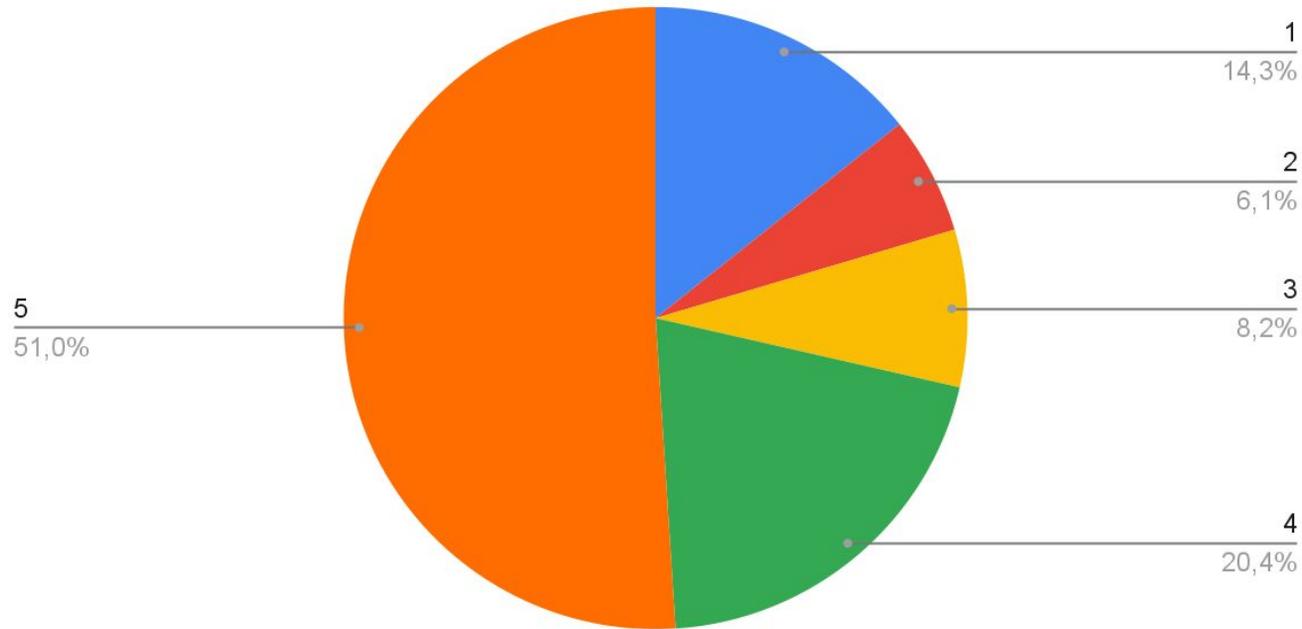


La percepción ciudadana respecto a la información suministrada por el ICANH para la realización de trámites y servicios es en un 75,5% positiva frente a un 24,5% de la población encuestada que manifiesta que la información no es completa.

03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de percepción ciudadana

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

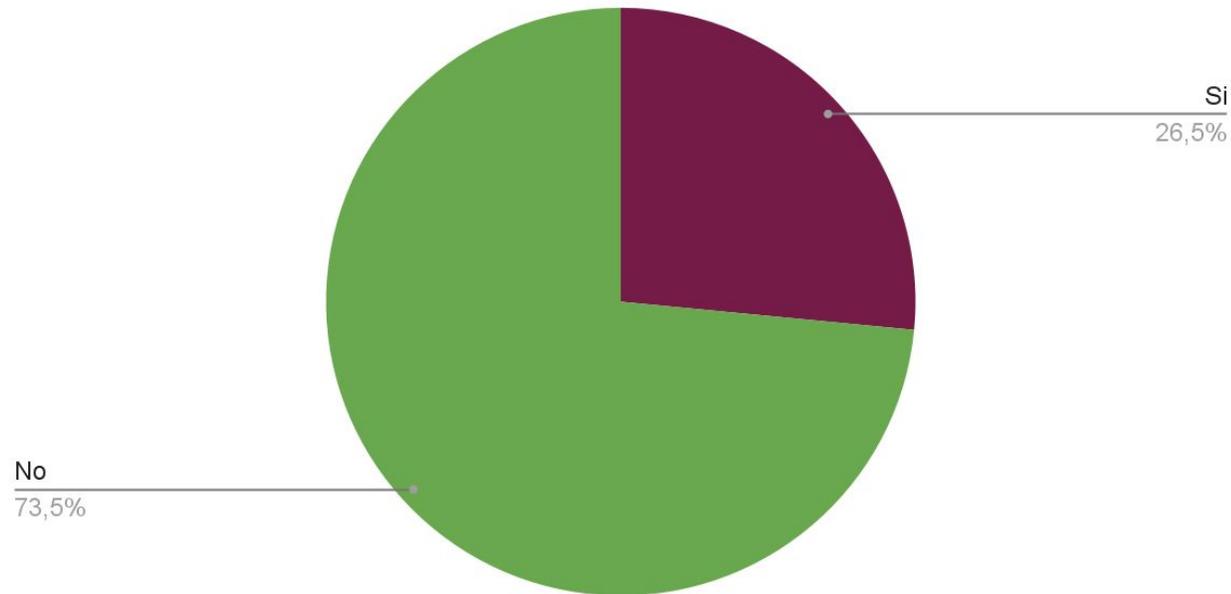


La satisfacción del servicio prestado por la entidad es favorable en un 71,4%, seguido de un 8,2% de calificación buena, logrando aproximadamente un 79,6% de cumplimiento por parte del ICANH en la gestión oportuna y de calidad de los trámites y servicios que realiza la ciudadanía.

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 26,5% 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. Las comunicaciones tienen una fecha de expedición que es incluso de una o dos semanas anterior a la fecha en la que en realidad se hace la notificación por correo electrónico.
2. Mejorar todos los museos y demás entidades que cuentan nuestra historia.
3. Les agradezco la documentación suministrada, pero es importante que esta tenga un orden cronológico para su comprensión
4. Mi pregunta era sobre la apertura del parque de Tierradentro el día 24/2. Recibí respuesta el mismo día 24 a las 14:23, demasiado tarde. Vine arriesgando encontrarlo cerrado. Vds indican contactar antes de venir.
5. Prestar atención efectiva y concreta a las solicitudes
6. Sugiero que debe indicarse en el instructivo la solicitud anticipada del archivo en formato KML o KMZ para agilizar la solicitud
7. se debería procurar dar una respuesta de fondo e intentar solucionar -para mi caso- solicitud, no únicamente enviar una respuesta como por simular el cumplimiento
8. Que por favor no se limiten a copiar y pegar respuestas, se les solicitó "Certificado que indique que el predio no está afectado o protegido por presentar riqueza o potencial arqueológica" para 2 proyectos diferentes y cerraron los dos derechos de petición respondieron los dos con el nombre de uno solo proyecto. después de meses de estar solicitando este documento. PESIMO SERVICIO
9. No deben copiar y pegar los certificados se les solicitó certificado de dos proyectos diferentes y lo que hicieron fue colocar la dirección de un proyecto y nombre de otro. que falta de respeto después de estar tantos meses esperando una respuesta
10. Todavía no he recibido la información, en consecuencia no lo se
11. DAR RESPUESTA DE MANERA OPORTUNA A LAS PETICIONES

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 2023, 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. Actualización continua de la información suministrada en la página web para la gestión de trámites y servicios.
3. 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.
4. 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.



ICANH