



Culturas





Encuesta de percepción ciudadana

Trámites y servicios

Informe de resultados – semestre I 2024



01 INTRODUCCIÓN

02 FICHA TÉCNICA

03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

04 COMENTARIOS DE LA CIUDADANÍA

05 RECOMENDACIONES



01 INTRODUCCIÓN

En el contexto de las actividades de diálogo social y relacionamiento con los ciudadanos, el Instituto Colombiano de Antropología e Historia (ICANH) ha diseñado y publicado una encuesta en su página web con el objetivo de conocer la opinión de la ciudadanía sobre su desempeño y medir los niveles de satisfacción respecto a los trámites y servicios que ofrece la entidad.

La realización de estas encuestas es fundamental para fortalecer la participación ciudadana, ya que permite reconocer y valorar los intereses y necesidades de la comunidad en la planeación institucional. A través de la retroalimentación obtenida, el ICANH puede ajustar y mejorar sus servicios, asegurando que se alineen con las expectativas de los ciudadanos. A continuación, se presentan los resultados de las encuestas completadas 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 2024
Números de preguntas planteadas	Información para caracterización de usuarios: 6 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



39%
Femenino



61%
Masculino

De las 67 personas que participaron, 41 que representan el 61% se sienten identificados con el género masculino; 26 que representan el 39% se sienten identificadas con el género femenino; existe una diferencia de aproximadamente un 20% entre los dos géneros, para el ICANH, la representación equitativa de género es esencial para asegurar que las conclusiones y decisiones tomadas sean inclusivas y reflejen la diversidad de la población.

03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de caracterización de usuarios

Nacionalidad



96%

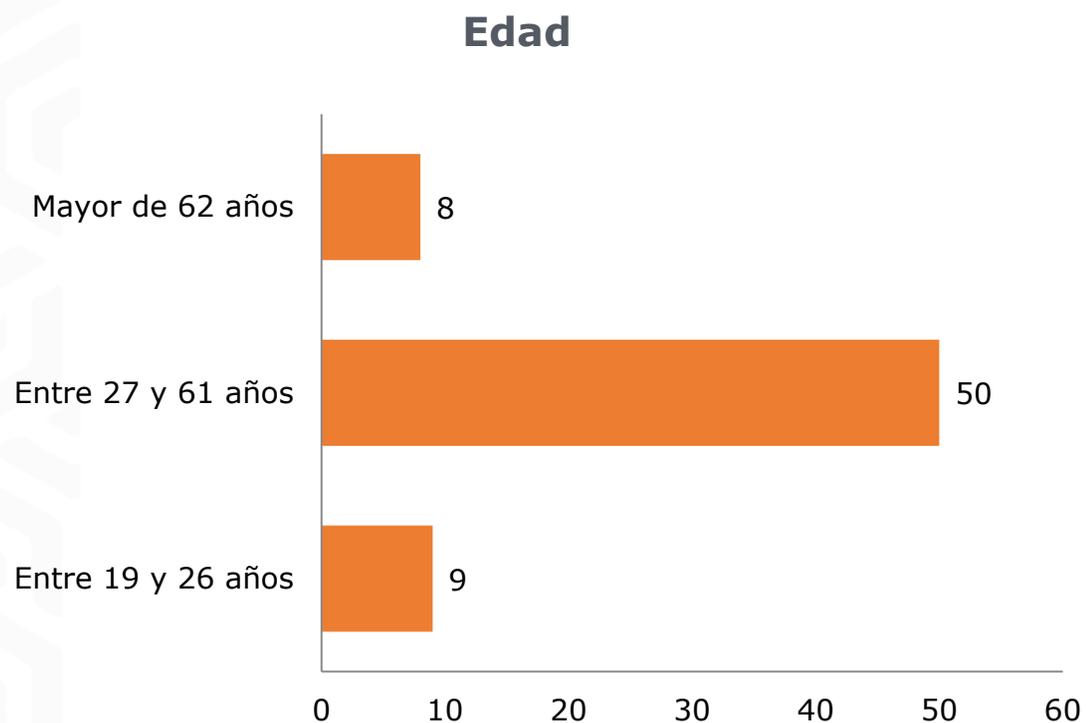


4%

De un total de 67 participantes en la encuesta, 64 ciudadanos, lo que equivale al 96%, son de nacionalidad colombiana. Por otro lado, 3 participantes, representando el 4%, son de nacionalidad brasileña. Estos resultados evidencian que la mayoría del público que interactúa con el Instituto Colombiano de Antropología e Historia (ICANH) está compuesto por ciudadanos nacionales. Sin embargo, también se observa un interés significativo por parte del público internacional, lo que sugiere la importancia de considerar las necesidades y perspectivas de estos grupos en los procesos y servicios ofrecidos por la entidad.

03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de caracterización de usuarios



El análisis de los datos de participación en la encuesta revela que el grupo etario que más contribuyó se encuentra en el rango de 27 a 61 años, representando el 74,6% del total de participantes.

En segundo lugar, el grupo de 19 a 26 años representa el 13,4% de los participantes. Aunque esta cifra es notable, sugiere que los jóvenes adultos muestran un interés relativamente limitado en participar en estos procesos.

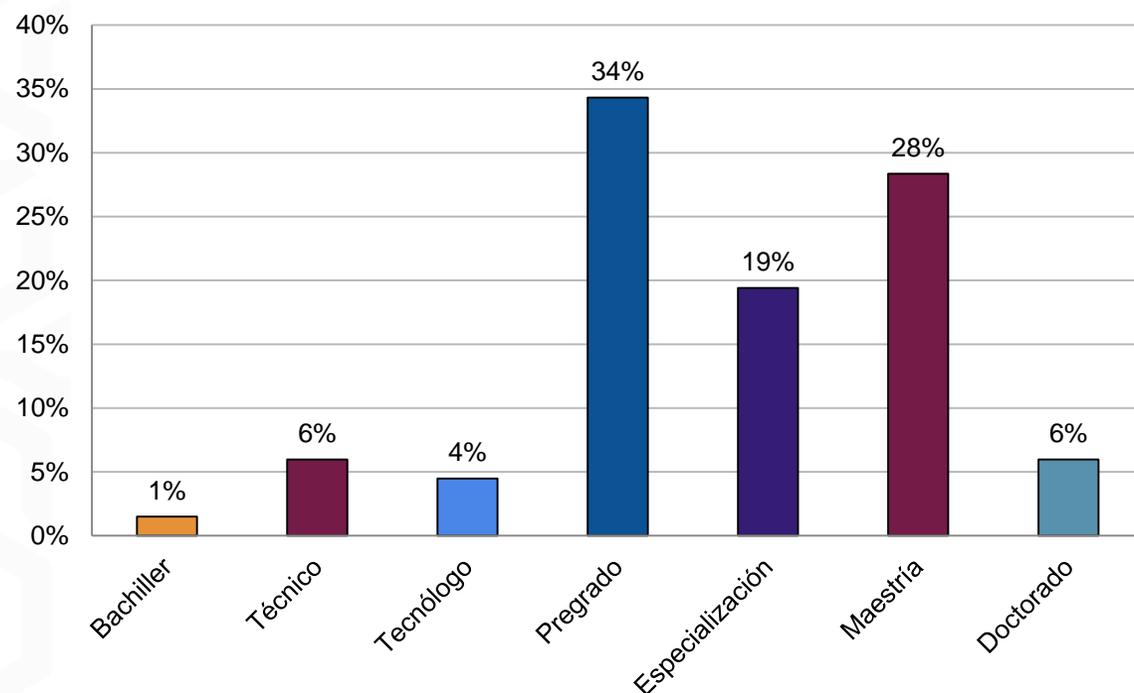
Finalmente, el grupo de mayores de 62 años representa el 11,9% de los encuestados.

En conclusión, la distribución etaria de los participantes resalta la predominancia de los adultos jóvenes y de mediana edad, mientras que los jóvenes y los adultos mayores presentan oportunidades para aumentar su participación. Es fundamental que el ICANH considere estas dinámicas al diseñar iniciativas futuras, promoviendo un enfoque inclusivo que abarque todas las edades.

03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de caracterización de usuarios

Escolaridad



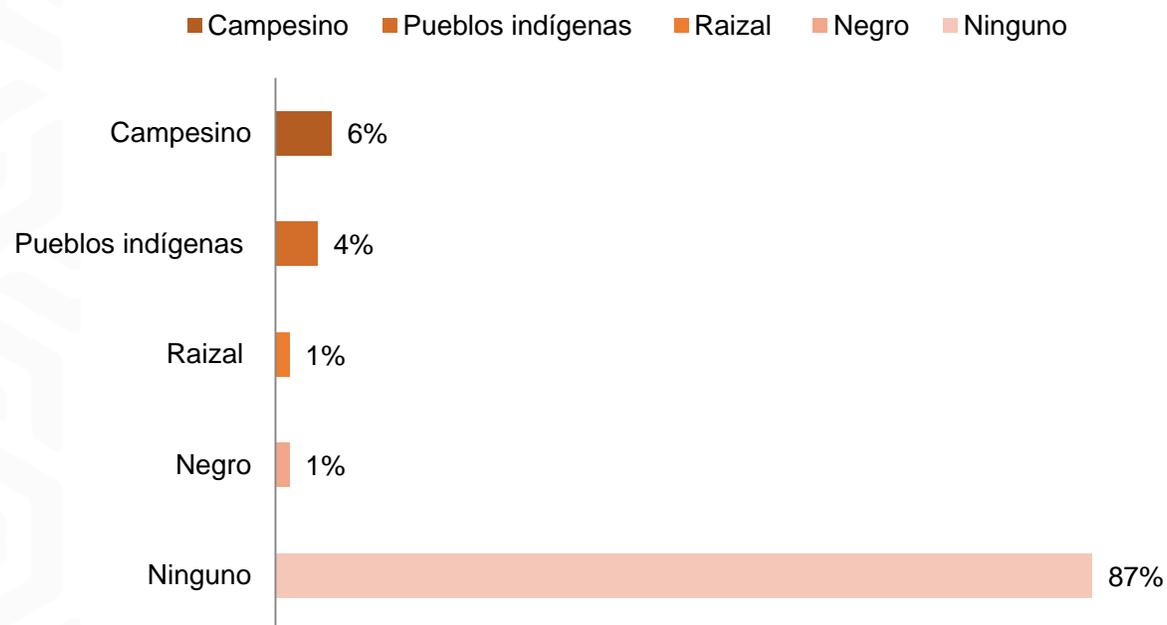
La encuesta reveló una alta participación de personas con educación superior. El 34% de los encuestados tiene un título de pregrado, el 28% posee una maestría y el 19% cuenta con una especialización. Solo el 6% tiene un doctorado, mientras que la representación de niveles educativos inferiores es baja, con un 1% de bachilleres y un 6% de técnicos.

Estos resultados indican que la mayoría de los participantes tiene un alto nivel de formación académica, lo que puede influir en sus opiniones. Sin embargo, la escasa representación de grupos con menor educación sugiere la necesidad de estrategias para incluir diversas perspectivas en futuros procesos, asegurando así una visión más completa de las ciudadanías frente a los trámites y servicios del ICANH.

03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de caracterización de usuarios

Grupos étnicos



La encuesta revela que el 87% de los participantes no se identifica con ningún grupo étnico, lo que sugiere una homogeneidad en la percepción de identidad. El 6% se autodetermina como Campesinos, reflejando un vínculo con tradiciones rurales. Solo el 4% pertenece a un pueblo indígena, lo que indica una representación minoritaria de estas comunidades. Además, tanto el 1% que se identifica como Raizal como el 1% de la comunidad negra representan segmentos muy pequeños.

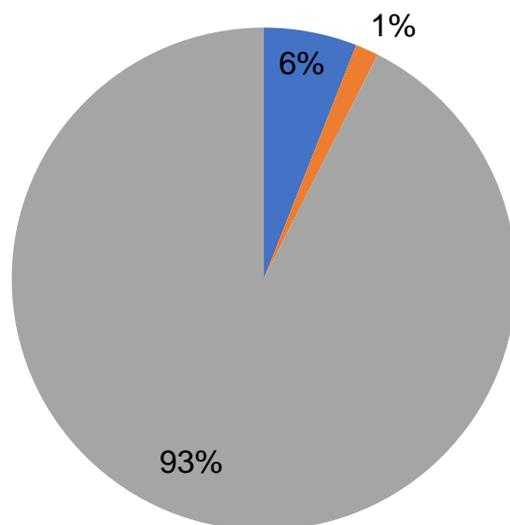
En conclusión, la alta proporción de encuestados que no se identifica con un grupo étnico plantea interrogantes sobre la diversidad y la inclusión, destacando la necesidad de continuar fortaleciendo las voces de los grupos étnicos minoritarios en futuras políticas y programas del instituto.

03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de caracterización de usuarios

Discapacidad

■ Discapacidad visual ■ Psicosocial (mental) ■ Ninguna



La encuesta indica que el 93% de los encuestados no presenta ninguna discapacidad, mientras que el 7% restante incluye un 6% con discapacidad visual y un 1% con discapacidad psicosocial.

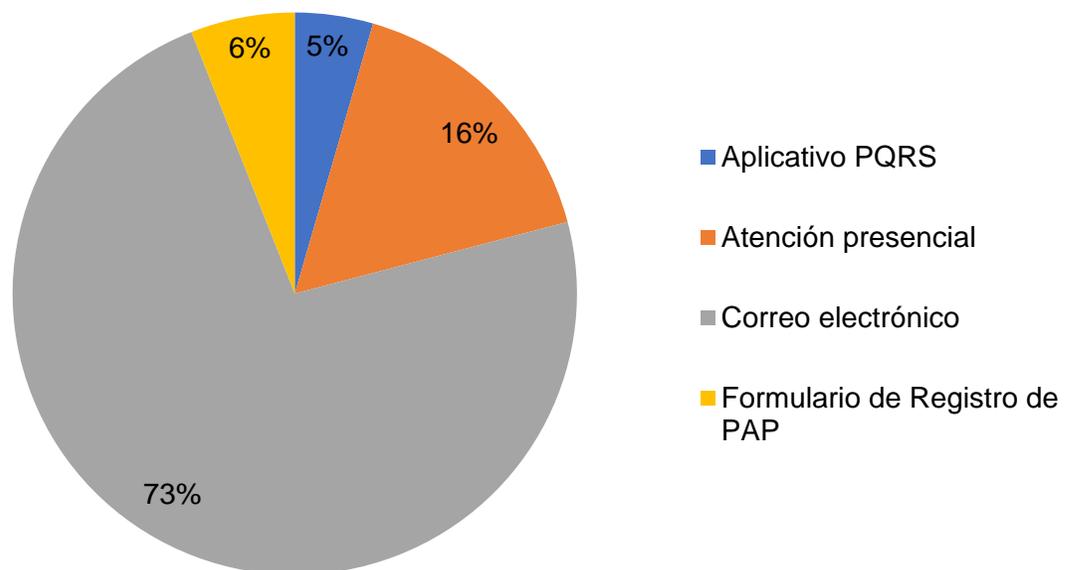
Esto subraya la importancia de que el Instituto Colombiano de Antropología e Historia (ICANH) implemente servicios inclusivos. Es esencial desarrollar materiales accesibles para personas con discapacidad visual y crear un entorno acogedor para quienes tienen discapacidad psicosocial.

Aunque la mayoría no tiene discapacidades, el 7% que sí lo hace debe ser considerado para garantizar el acceso equitativo a recursos y oportunidades, enriqueciendo así la diversidad y representación en el ICANH.

03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de percepción ciudadana

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



La encuesta revela que el 73% de la ciudadanía prefiere el correo electrónico para realizar trámites y servicios en el ICANH, seguido por el 16% que opta por la atención presencial, el 6% por el formulario PAP y el 5% por el módulo PQRSDF.

Esto indica que el correo electrónico es el canal más efectivo para la gestión de trámites y servicios. Sin embargo, el 16% que prefiere la atención presencial muestra que este canal sigue siendo relevante, lo que sugiere la importancia de un enfoque híbrido que combine ambos métodos.

El ICANH debe garantizar un servicio inclusivo y efectivo, adaptándose a las preferencias de la población facilitando la atención presencial.

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

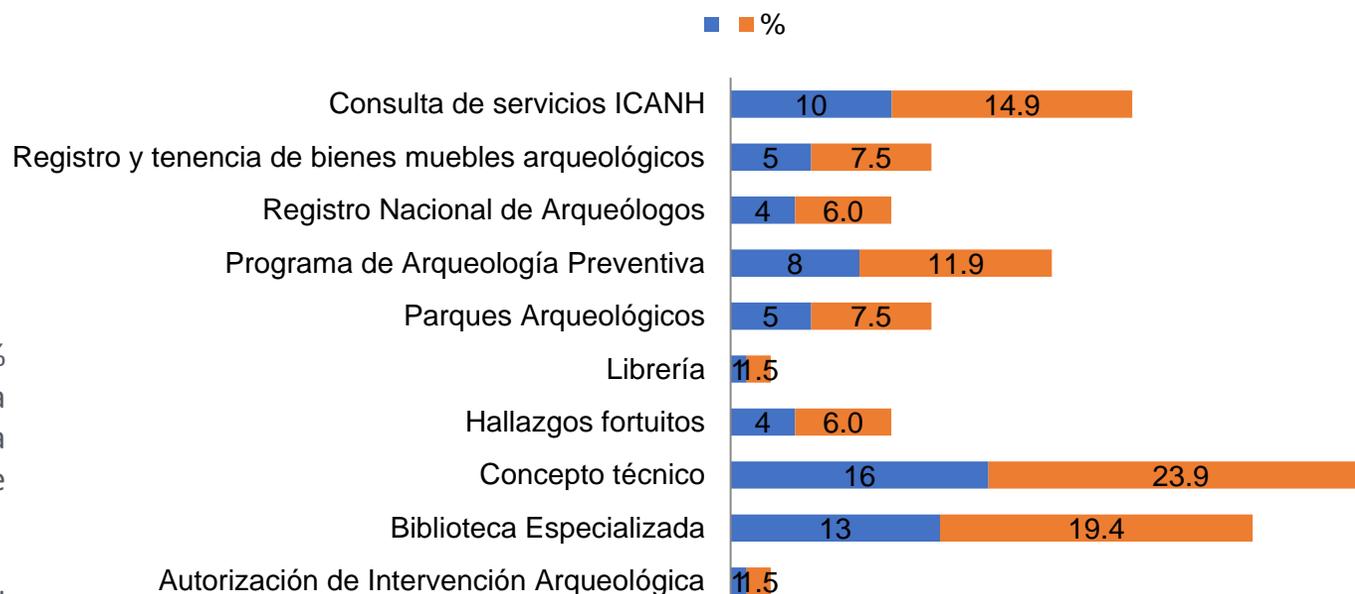
03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de percepción ciudadana

De las 67 personas encuestadas, se observó que el 23,9% solicitó conceptos técnicos, seguido por la consulta en la Biblioteca especializada con un 19,4%, la consulta a servicios del ICANH con un 14,9%, y el Programa de Arqueología Preventiva con un 11,9%.

Estos datos indican que el Grupo de Arqueología del ICANH es el que concentra la mayor parte de las consultas, destacando la alta demanda de conceptos técnicos por parte de la ciudadanía. Además, en comparación con informes anteriores, se evidencia un incremento en el uso de la Biblioteca especializada, lo que sugiere un creciente interés por los recursos y servicios que ofrece.

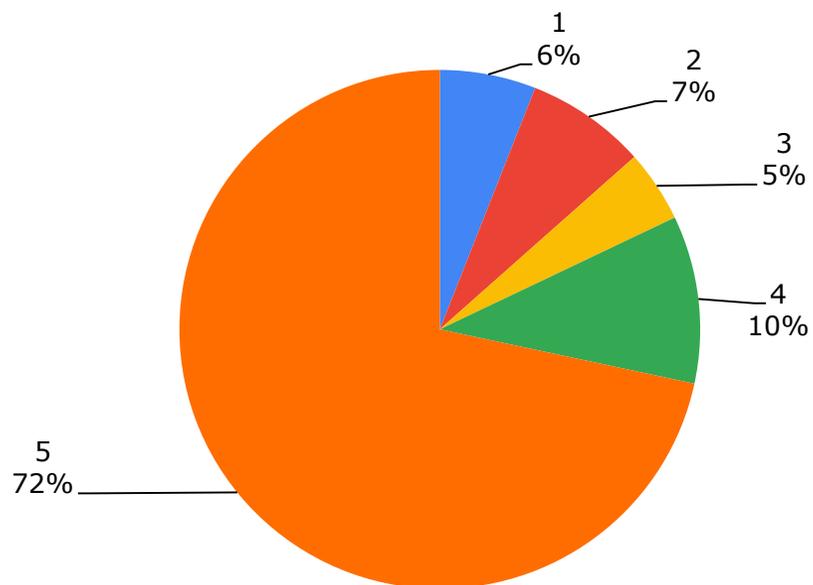
¿Cuál trámite y/o servicio le prestó la entidad?



03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de percepción ciudadana

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



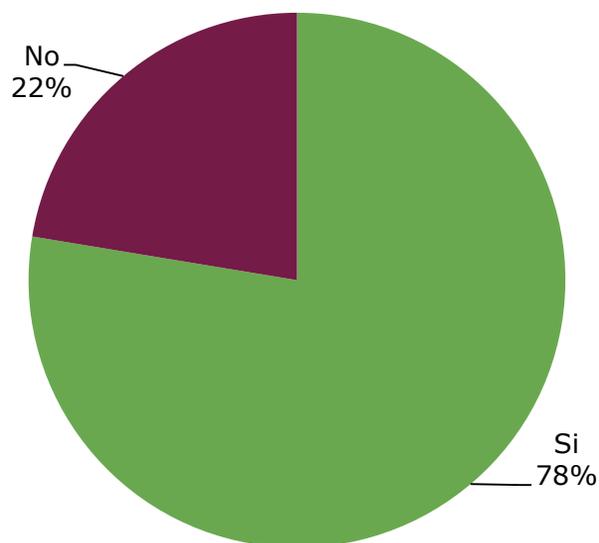
La calificación del canal por el cual la ciudadanía realiza trámites y servicios en el ICANH, nos permite evidenciar que la percepción del canal utilizado es favorable en un 82% de los casos y en este periodo el canal más utilizado es el correo electrónico.

Entre las calificaciones bajas se encuentran el correo electrónico, el formulario PAP y el módulo PQRSDf. Por lo tanto, es importante realizar una evaluación y seguimiento del manejo y efectividad de estos canales de atención.

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 sobre la información del ICANH para trámites y servicios es mayormente positiva, con un 78% de los encuestados satisfechos. Sin embargo, un 22% considera que la información no es completa, lo que indica acciones de mejora.

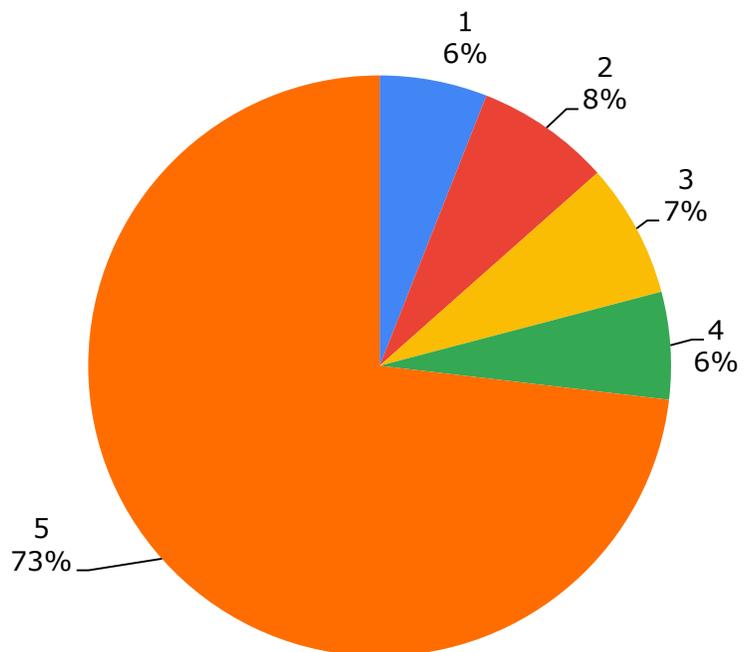
La alta tasa de satisfacción (78%) sugiere que el ICANH está cumpliendo en gran medida con las expectativas de la ciudadanía en cuanto a la claridad y utilidad de la información disponible. Esto es un indicador positivo del desempeño del instituto en la comunicación y el servicio al ciudadano.

El 22% de insatisfacción resalta la necesidad de abordar las deficiencias en la información suministrada. Este segmento de la población puede estar enfrentando dificultades al intentar realizar trámites, lo que podría afectar su confianza en el ICANH y su disposición a utilizar sus servicios.

03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de percepción ciudadana

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



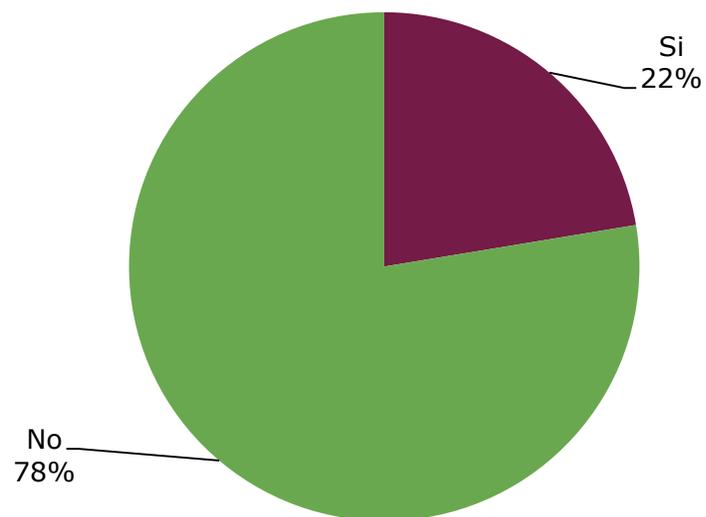
La satisfacción ciudadana con el servicio prestado por el ICANH es mayormente favorable, alcanzando un 73% de máxima calificación (5) seguido de un 6% de los encuestados calificó el servicio como bueno (4). En total, esto representa aproximadamente un 79% de cumplimiento en la gestión oportuna y de calidad de los trámites y servicios ofrecidos.

El ICANH muestra un desempeño positivo en la satisfacción de la ciudadanía, lo que sugiere que sus esfuerzos en la gestión de trámites y servicios están siendo bien recibidos. Sin embargo, es importante seguir trabajando para mantener y aumentar este nivel de satisfacción.

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 22% 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

Canal o medio de atención a través del cual realizó el trámite y/o servicio:	¿Cuál trámite y/o servicio le prestó la entidad?	Comentarios
Correo electrónico	Programa de Arqueología Preventiva	recibimos comunicación del icanh del día 13 de febrero para realizar una visita a farfacá y luego una mesa tecnica el mismo día, por lo que la unidad de patrimonio territorial del municipio no pudo acompañar, solicitamos respetuosamente para futuras oportunidades remitir correo a patrimoniocultural@tunja.gov.co Gracias
Correo electrónico	Registro Nacional de Arqueólogos (RNA)	El sistema no es amigable para el registro, no es intuitivo ni adaptado a nuevas tecnologías, la respuesta es demorada, la recuperación de contraseñas no funciona, la actualización de datos para nuevo registro es nula, puesto que no se puede acceder, sacar el RNA es una pesadilla en todo sentido.
Correo electrónico	Registro y tenencia de bienes muebles pertenecientes al patrimonio arqueológico de la nación	Me hubiese gustado los polígonos en formato shape para saber si traslapa sobre algun predio
Correo electrónico	Conceptos técnicos	La respuesta obtenida fue satisfactoria o considero que se dio respuesta al cuestionamiento. He usado el canal de correo certificado de 472 y siempre viene con los documentos adjuntos; en esta ocasión la respuesta llegó directamente la plataforma de 472. La empresa a la que represento, en caso de que sea necesario el uso de este documento, no considero que pueda utilizar este documento puesto que no es un documento oficial al no contar con papel con membrete y firma. Espero solucionen esta forma de presentar los documentos.

04 COMENTARIOS DE LA CIUDADANÍA

Canal o medio de atención a través del cual realizó el trámite y/o servicio:	¿Cuál trámite y/o servicio le prestó la entidad?	Comentarios
Correo electrónico	Registro y tenencia de bienes muebles pertenecientes al patrimonio arqueológico de la nación	El tiempo de respuesta fue largo, un tiempo más corto de respuesta mejoraría el servicio.
Formulario de registro PAP	Programa de Arqueología Preventiva	<p>Las respuestas están demorando mas de lo 15 días hábiles que prevé la misma institución, así hayan declarado que podrían tomar mas tiempo es difícil de entender como en ciertos proyectos de escala muy pequeña y con solicitudes muy precisas se demore el concepto del ICANH 15 días hábiles!!!. Debo además presentar una queja por la respuesta que recibí de la solicitud de evaluación de un cambio en el polígono del proyecto y otra del diagnostico del proyecto titulado "Estudio Arqueológico en un Área Para Operaciones de Almacenamiento de Sustancias Peligrosas en las instalaciones de SERPOMAR S.A.S., Distrito de Cartagena de Indias– Bolívar RESOLUCION ICANH No. 0024 de 2024", respuesta que además sobrepasa lo técnica y legalmente previsto para esa institución en la respuestas que debe dar por ley para adelantar el tramite del Programa de Arqueología Preventiva.</p> <p>Lo anterior se ve claramente en el rechazo a la solicitud de información de cambio que hice el dia marzo 06 porque según el evaluador....:</p> <p>"Es necesario remitirse a los Términos de Referencia para los Programas de Arqueología Preventiva aprobados mediante Resolución 1337 del 04 de octubre de 2021, disponibles en la página institucional del ICANH (https://www.icanh.gov.co/areas-misionales/arqueologia/programa-arqueologia-preventiva/terminos-referencia-programas-arqueologia-preventiva), con el fin de solicitar con exactitud los cambios que necesita el proyecto. Este requerimiento se realiza teniendo en cuenta que no es clara la solicitud de cambio, dado que no se menciona que tipo de cambio se busca realizar, ni sobre cuál(es) polígono(s). Se sugiere revisar en los mencionados Términos de Referencia la sección "9. CAMBIOS AL PROGRAMA DE ARQUEOLOGÍA PREVENTIVA" (página 42) para conocer los diferentes tipos de cambios menores y mayores, junto a los requisitos que cada uno supone para su aprobación. Una vez consultados, especificar en el oficio de solicitud el tipo de solicitud de cambio que se está realizando, por ejemplo, Cambio mayor tipo 1. Cambios del polígono general; Cambio menor tipo 3. Cambios en la forma de los polígonos específicos registrados; etc."</p> <p>Continúa...</p>

04 COMENTARIOS DE LA CIUDADANÍA

Canal o medio de atención a través del cual realizó el trámite y/o servicio:	¿Cuál trámite y/o servicio le prestó la entidad?	Comentarios
Formulario de registro PAP	Programa de Arqueología Preventiva	<p>Lo anterior falta a la verdad ya que expresamente en el texto de la solicitud dirigida al ICANH se manifiesta que...</p> <p>"Por la presente comunico al ICANH la modificación del polígono presentado con el registro del proyecto: "Estudio Arqueológico en un Área Para Operaciones de Almacenamiento de Sustancias Peligrosas en las instalaciones de SERPOMAR S.A.S., Distrito de Cartagena de Indias– Bolívar." Este cambio se debió a modificaciones en el diseño de la bodega y del lugar exacto de su construcción en los terrenos de propiedad de nuestra empresa. El cambio implicó un desplazamiento de solo 13 metros hacia el noroeste del polígono original llamado: "Área de Almacenamiento". Por lo tanto si es claro que se refiere al UNICO polígono del proyecto y se informa de cambio en la localización del mismo....Por lo demás el que sea un cambio mayor y no uno menor le ruego al ICANH considere que este tramite es relativamente reciente y en su momento creí que solo podría ser clasificado como un simple cambio sin especificar la escala que incluye el ICANH en esos términos de referencia.</p> <p>En la respuesta sobre el diagnostico encuentro estos comentarios inaceptables que hace el evaluador:</p> <p>"1. El presente diagnóstico brinda información insuficiente en la sección correspondiente a la "revisión de metodologías de prospección previas". Por lo tanto, no fue posible establecer la pertinencia de la estrategia metodológica propuesta para las labores de prospección. Es necesario considerar las investigaciones arqueológicas adelantadas en la región para definir acertadamente la dimensión y la profundidad mínima para la excavación de los pozos de sondeo.</p> <p>2. Es importante formular estrategias claras para la intensificación del muestreo. Dentro del documento no se establece la ubicación de los pozos de sondeo adicionales que se proyectarán en el evento de identificar material o contextos arqueológicos durante la prospección. Se menciona una intensificación cada 5 metros alrededor del punto de hallazgo, pero no se establece si los pozos de sondeo se realizarán en puntos aleatorios o en correspondencia a puntos cardinales.</p> <p>Continúa...</p>

04 COMENTARIOS DE LA CIUDADANÍA

Canal o medio de atención a través del cual realizó el trámite y/o servicio:	¿Cuál trámite y/o servicio le prestó la entidad?	Comentarios
Formulario de registro PAP	Programa de Arqueología Preventiva	<p>3. En caso de identificar áreas inundables que no puedan ser prospectadas mediante muestreos subsuperficiales se debe complementar la valoración del potencial arqueológico mediante recorridos superficiales y análisis del paisaje que contemplen el uso de instrumentos como drones para la caracterización del terreno.</p> <p>4. La sección "Actividades de laboratorio y análisis especializados" del Plan de Manejo Arqueológico, deberá contar con bibliografía oportuna que respalde los enfoques teóricos y metodológicos para el análisis del material arqueológico identificado en campo. Para el análisis del material lítico, producto de la talla, se sugiere complementar la bibliografía con algunos títulos como: "Technology and Terminology of Knapped Stone" de Inizan et al. y "Flintknapping: Making and Understanding Stone Tools" de John C. Whittaker. En el caso de los restos de fauna se recomienda consultar manuales como: "Anatomie comparée des mammifères domestiques" de Robert Barone, y "Atlas of Animal Bones" de Elisabeth Schmid (una vez se identifiquen restos faunísticos, se sugiere remitirse a colecciones de referencia de fauna local para el análisis del material)."</p> <p>Estoy en desacuerdo con cada uno de estos comentarios ya que esa información si fue consignada en el documento respectivo; además el comentario número 3 donde el evaluador se permite o insta (obliga según un aparte al final) a que se haga "análisis del paisaje que contemplen el uso de instrumentos como drones para la caracterización del terreno" expone claramente que el evaluador no leyó el proyecto que se trata de una prospección en un área ya alterada de parqueo industrial y almacenamiento de contenedores y que el uso de drones para un área de solo una hectárea es casi que inocuo, superfluo y sobre dimensionado por decir lo menos.</p> <p>Continúa...</p>

04 COMENTARIOS DE LA CIUDADANÍA

Canal o medio de atención a través del cual realizó el trámite y/o servicio:	¿Cuál trámite y/o servicio le prestó la entidad?	Comentarios
Formulario de registro PAP	Programa de Arqueología Preventiva	<p>En cuanto a lo que menciona en el segundo punto el evaluador debo repetir aquí lo consignado en el documento de Diagnostico:.."Una vez se encuentre cerámica u otros restos arqueológicos se procede a delimitar el sitio haciendo sondeos cada 5 metros alrededor en forma de cuadrícula hasta llegar a la periferia del yacimiento. El objetivo es cubrir completamente el polígono con una malla de sondeos distribuidos cada diez metros entre sí. ". Por lo tanto SI existe una claridad en torno a la intensificación de los sondeos, realizarlos en cuadrícula da por sentado que se hagan de acuerdo a puntos cardinales. Este punto en especial me parece que revela un sesgo evidente del evaluador en contra de este documento. Agradezco se corrija y se cambie la respuesta del ICANH ya que el cliente SERPOMAR ha tratado de cumplir a cabalidad con la normatividad legal y yo personalmente debo poder entregar este trabajo en un momento muy difícil económicamente para mi familia para un proyecto de pequeña escala planeado para cuatro meses y que por varias circunstancias se ha demorado y ahora por lo que implicaría la demora en la respuesta del ICANH al menos dos meses adicionales.</p>
Correo electrónico	Programa de Arqueología Preventiva	Mejorar el canal de comunicación y seguimiento del proceso con los especialistas, la línea telefónica del instituto está fuera de servicio
Correo electrónico	Conceptos técnicos	PRESTAR ATENCION PRESENCIAL ES MUY EFICAZ YA QUE HAY PREGUNTAS QUE SURGEN DEL DIALOGO Y LAS REPUESTAS
Correo electrónico	Consulta de servicios ICANH	Excelente servicio brindado muy rápido y con calidad. ¡Felicidades!

04 COMENTARIOS DE LA CIUDADANÍA

Canal o medio de atención a través del cual realizó el trámite y/o servicio:	¿Cuál trámite y/o servicio le prestó la entidad?	Comentarios
Aplicativo PQRSD	Registro Nacional de Arqueólogos (RNA)	mala atención, sumo que a la hora de contraargumentar es lento el proceso y no da tiempo a dar respuestas que suelen ser necesarias de responder casi que de inmediato, además existe un prejuicio en contra de quienes desarrollan la arqueología de la manera "no tradicional" como se ve en las películas o en el siglo XX por tanto, es de entender mi enojo puesto que atravésé por todas las etapas de la arqueología curse de manera satisfactoria todos los cursos y las salidas de campo de arqueología y realice mi tesis con enfoque etnoarqueológico por que fue lo único que tenia a mi disposición por diferentes situaciones del municipio de Caucasia dicho esto, imploro la necesidad que se revise mi caso y se juzgue todo el recorrido que tengo en la arqueología la cual estimo mucho, att: Maicol Romero
Aplicativo PQRSD	Registro Nacional de Arqueólogos (RNA)	Los funcionarios son muy amables y buscan soluciones, el problema es la plataforma no me dejo subir documentos por lo que el registro se me devolvio mande los documentos por correo tras mas de 15 dias habiles que es lo establecido pregunte y me dijeron que me llegaria ya todo por correo y nunca me llego a dia de hoy no he podido tener mi registro y no se me da respuesta
Correo electrónico	Concéptos técnico	Hacer claridad en las respuestas
Correo electrónico	Parques arqueológicos	Servicio de excelencia.
Correo electrónico	Consulta de servicios ICANH	Tener un canal directo y personalizado para cualquier informacion que se pueda brindar

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 2024, 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 lineamientos o Política de Racionalización de Trámites que facilite a la ciudadanía el acceso a los mismos.
5. Consultar los tiempos de respuesta de los trámites y retroalimentar a la ciudadanía si hay demoras.
6. Implementar acciones de comunicación para hacer uso de las herramientas digitales con el fin de mantener a la ciudadanía informada sobre los procesos de trámites y servicios, de modo que no tengan que recurrir a consultas por correo electrónico y otros canales.



ICANH