



# ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

## INFORME DE RESULTADOS II 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	54
Medio de publicación	Página web
Tiempo de medición	Periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2022
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



**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.



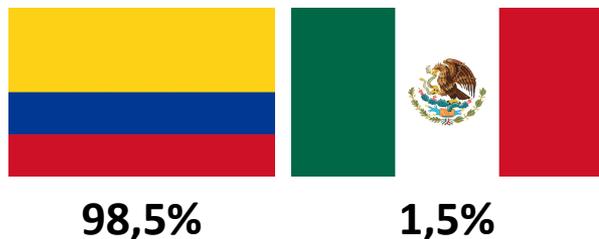
**ICANH**



## 03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de caracterización de usuarios

### Nacionalidad



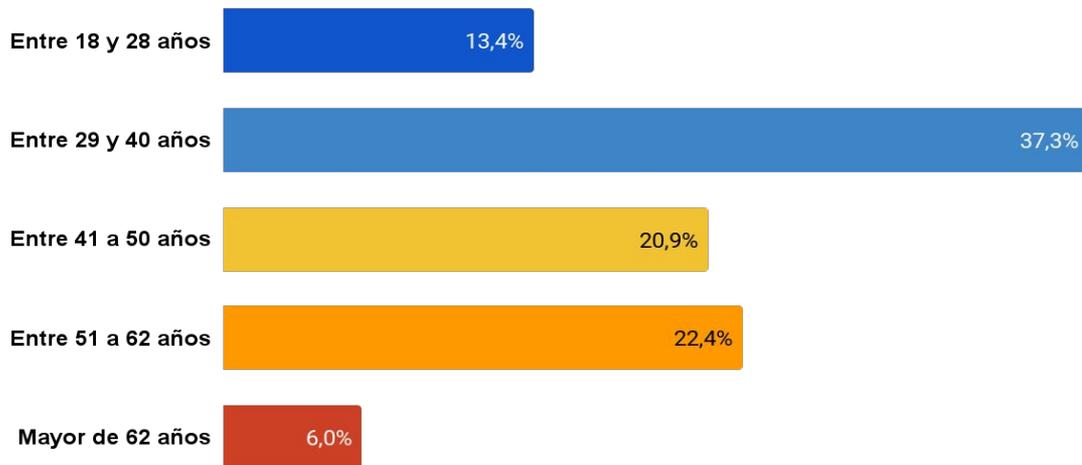
De las 67 personas que participaron, 66 que representan el 98,5% son de nacionalidad colombiana y 1 que representan el 1,5% es de nacionalidad mexicana, lo que evidencia que el público que lleva a cabo procesos con el ICANH en su mayoría son nacionales.



## 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.

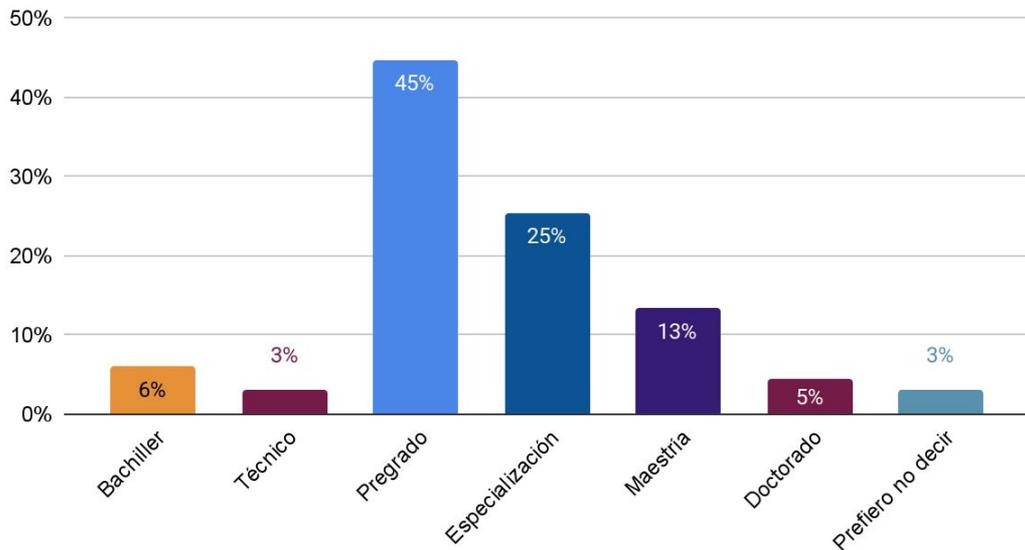




## 03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

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

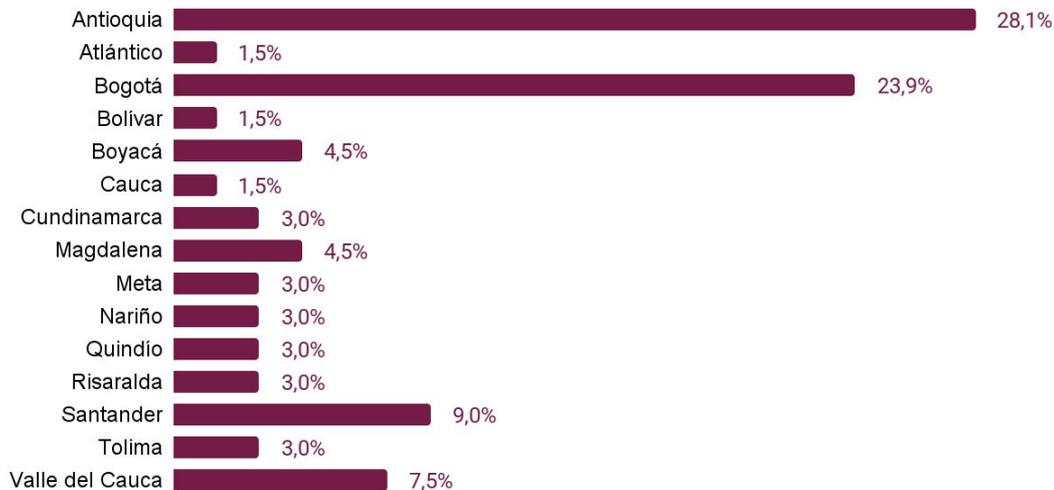




# 03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

## 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.

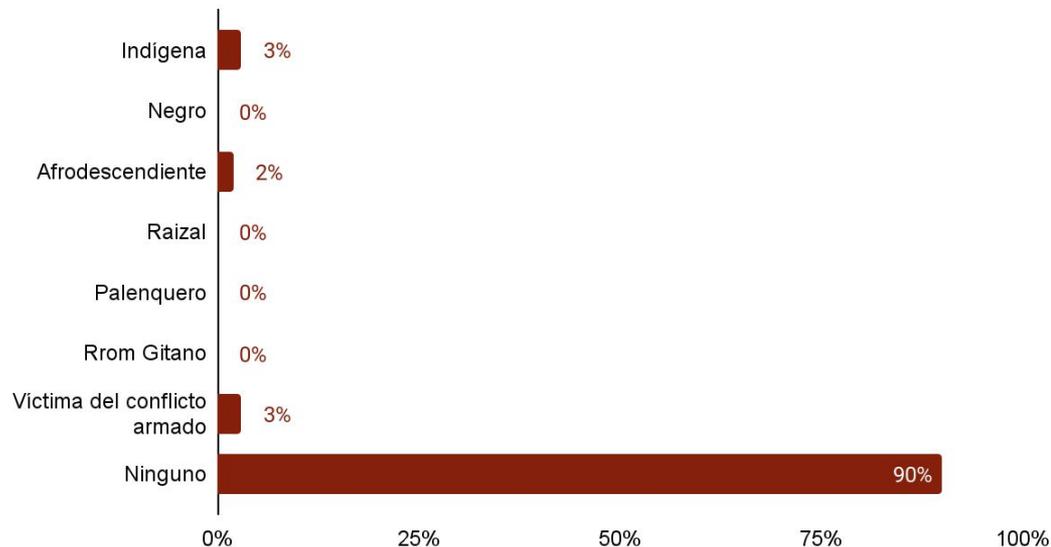




## 03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

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.

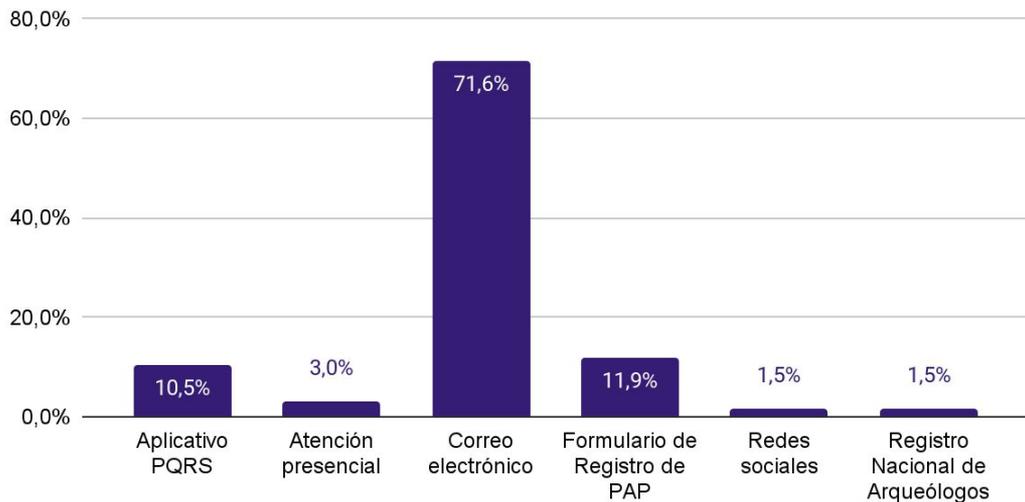




### 03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

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.

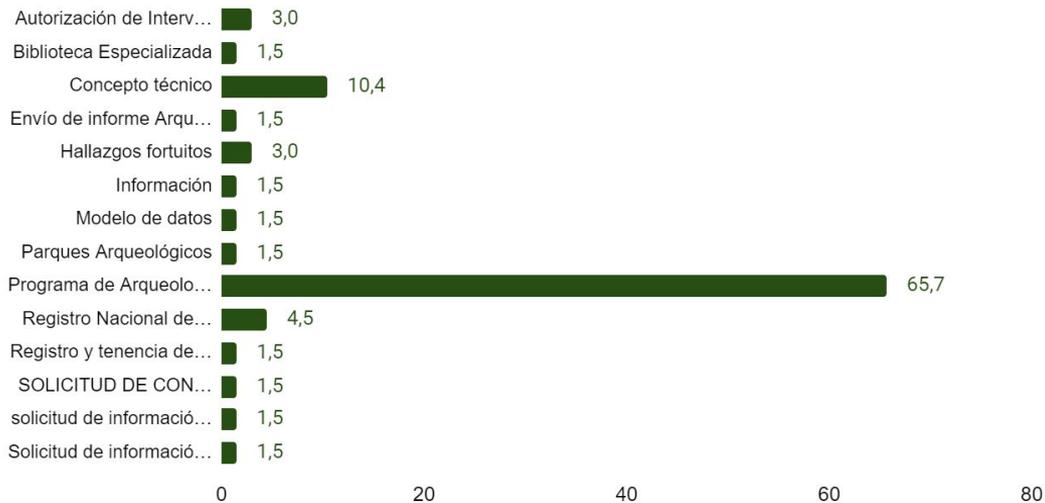




# 03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

## 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.

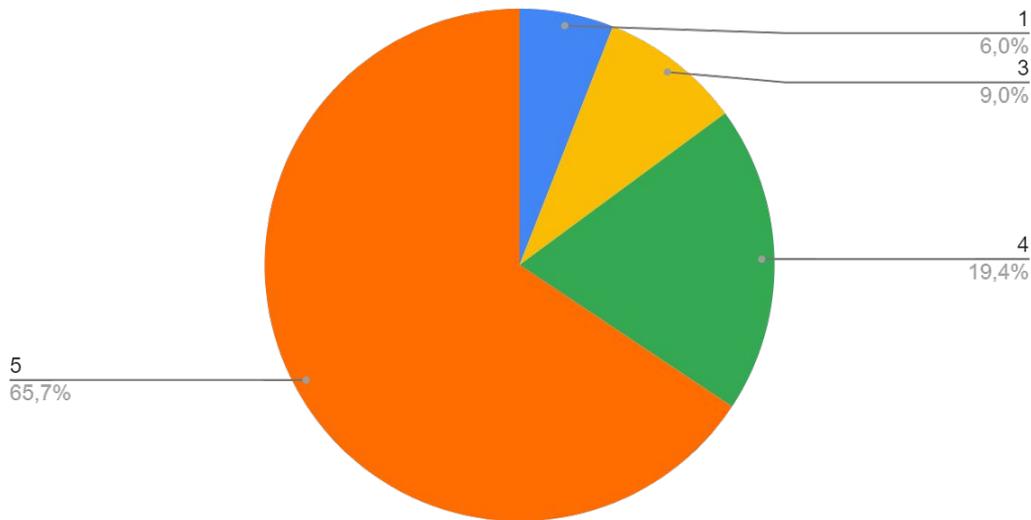




## 03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

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.

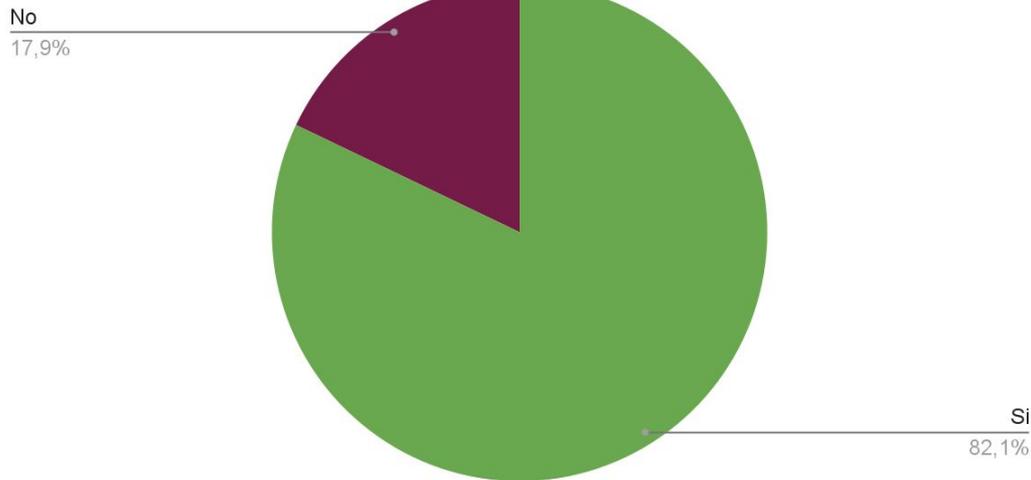




## 03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

### Preguntas de percepción ciudadana

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



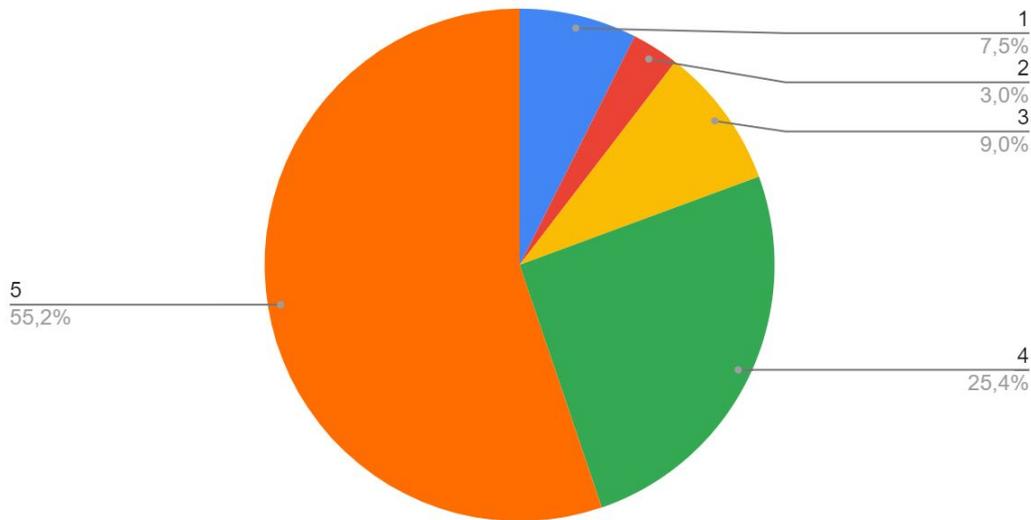
La percepción ciudadana respecto a la información suministrada por el ICANH para la realización de trámites y servicios es en un 82,1% positiva frente a un 17,9% de la población encuestada que manifiesta que la información no es completa.



## 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.

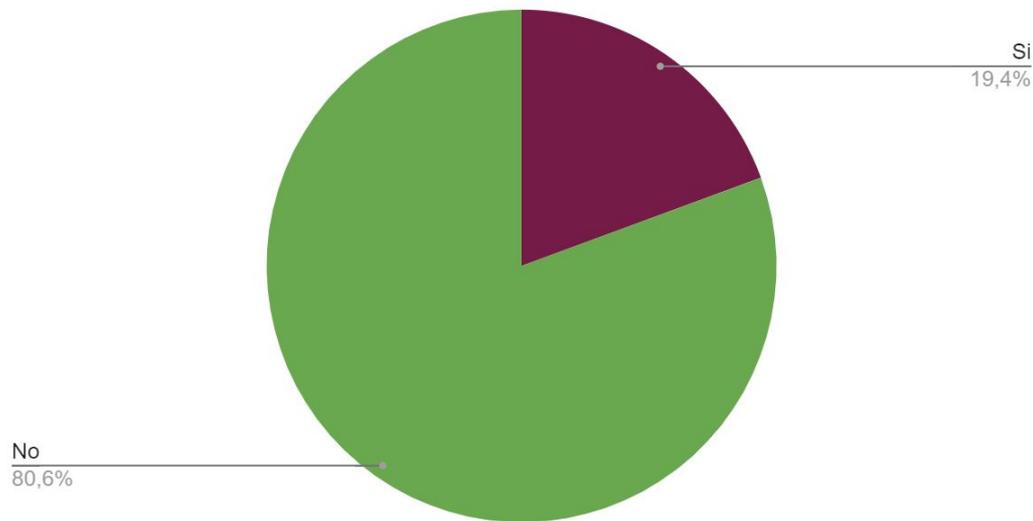




## 03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 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. Que se revise la experiencia en campo de los evaluadores
2. No tienen una forma clara de continuar los procesos de consulta cuando ustedes requieren información adicional, por ejemplo en la primera respuesta emitida por parte de ustedes se solicitaba anexar mas información sobre el caso, lo cual se hizo. En la segunda respuesta emitida por ustedes, solicitaban información que ya había sido enviada desde el inicio, lo cual entorpece el proceso de consulta con ustedes. Adicionalmente en el requerimiento de esta información ustedes solicitan un archivo en formato Shape o KLM, el cual no es posible adjuntar a través de la plataforma.
3. Solicité las Resoluciones y sus anexos, sin embargo, no aportaron anexos cartográficos. La información solicitada es de interés público y debería estar publicada en la página web del ICANH.
4. La idea era informar del Estudio de la Pirámide Prehispánica del Morro de Tulcán, y que Proyecto tienen para restituir este Patrimonio y hacer un gran lugar para el Estudio y el conocimiento de Propios y Extraños.
5. Simplemente revisar los datos del arqueólogo, no me corrigen el número de cédula en trámites anteriores y vigentes
6. Estamos recibiendo prórroga de plazos para evaluación después de los 15 días hábiles de enviar el radicado. Es comprensible que se requiera más tiempo, pero se debería notificar oportunamente al usuario.
7. DIALOGO DIRECTO CON LA MINISTRA DE CULTURA, POR DESTRUCCION DE PATRIMONIO HISTORICO DE 1727 , INVACION Y AFECTACION AL PATRIMONIO FAMILIAR DE LA PROPIETADIA DEL PREDIO EL PARAISO NOVIRAO-TOTORO
8. La respuesta emitida no es completa, la consulta se envió con todos los documentos.
9. Hay trámites en los cuales se podría agilizar el proceso con algunos condicionantes que podrían incluirse en las respectivas resoluciones, con la finalidad de no dilatar tanto los tiempos de ejecución de las actividades.
10. Que la información pueda proceder mucho más rápido
11. Los profesionales a cargo de proyectar la respuesta a la Solicitud de Pertinencia del Programa de Arqueología Preventiva desconocen la normatividad porque el artículo 1 del decreto 1530 de 2016 que establece que el Programa de Arqueología Preventiva se debe requerir al inicio de las obras o proyectos y en el caso de una de las solicitudes el área viene siendo intervenida hace más de 50 años
12. Es necesario que las observaciones para la subsanación de procesos sean enviadas completas o en su totalidad para hacer un sólo trámite. si bien se entiende el volumen de información y procesos o registros de proyecto en este caso, que maneja la entidad, pero si la información presentada por los profesionales para el registro de un proyecto no es la indicada debería comunicarse desde el principio, en la comunicación o respuesta inicial, para realizar una sola subsanación con todas las observaciones, de lo contrario se volverá un proceso demasiado largo y de no terminar, si con cada respuesta se presentan nuevas observaciones
13. LA EMPRESA O ENTIDAD ICANH NO SE CONOCE
14. Quiero reconocer la pertinencia de la información suministrada por el chat para la realización de la solicitud así como la gestión oportuna de la solicitud realizada.



## 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**