



ICANH

Encuesta de percepción ciudadana

Informe de resultados II 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	9
Medio de publicación	Página web
Tiempo de medición	Periodo comprendido entre el 01 de junio al 31 de diciembre 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



44,4%
Femenino



55,6%
Masculino

De las 9 personas que participaron, 5 que representan el 55,6% se sienten identificados con el género masculino; 4 que representan el 44,4% se sienten identificadas con el género femenino; existe una diferencia de aproximadamente un 10% 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.

03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de caracterización de usuarios

Nacionalidad

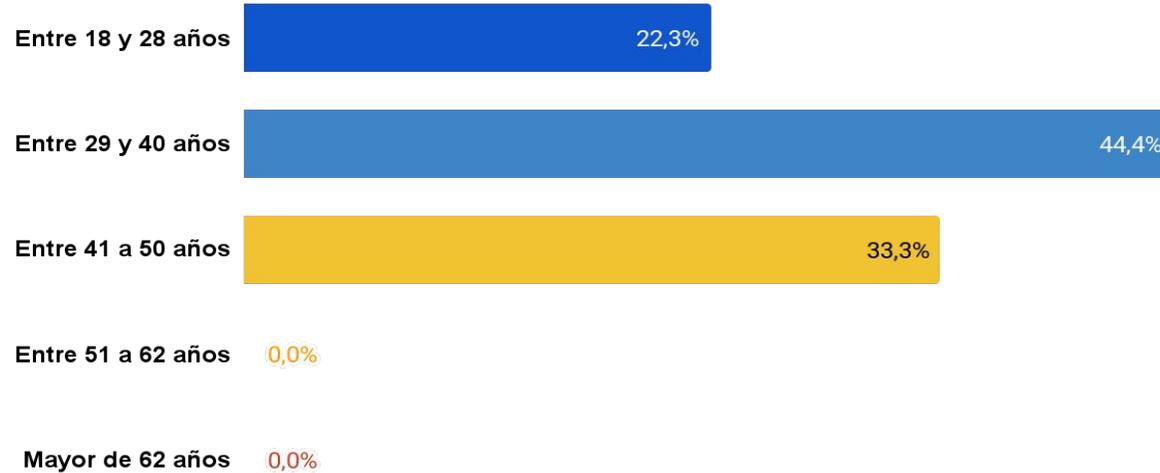


De las 9 personas que participaron, 8 que representan el 88,9% son de nacionalidad colombiana, 1 que representan el 11,1% es de nacionalidad Panameña respectivamente lo que evidencia que el público que lleva a cabo procesos con el ICANH en su mayoría son nacionales y el interés en el público internacional continua.

03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de caracterización de usuarios

Edad

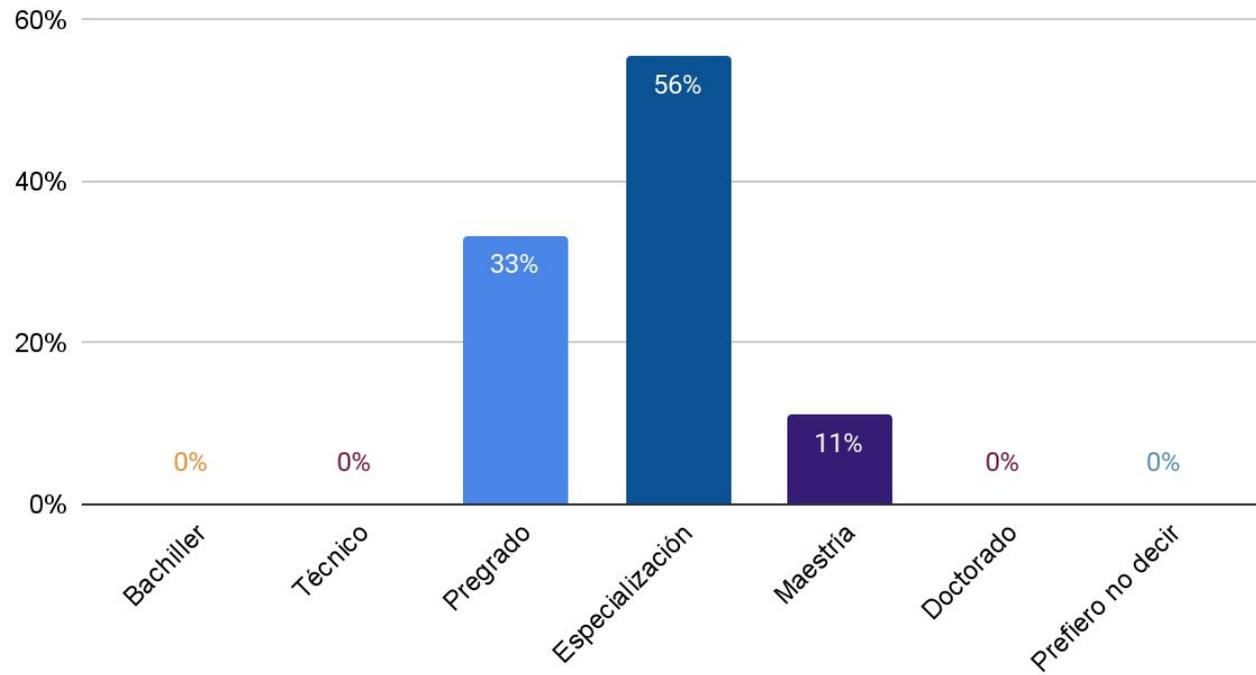


El grupo etario que más participó en el diligenciamiento de la encuesta está en el rango de 29 a 40 años correspondiente al 44,4%, seguido por las personas de 41 a 50 años que representan el 33,3%. Lo anterior permite establecer que el 77,7% de ciudadanos que registró su opinión tiene de 29 a 50 años, 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

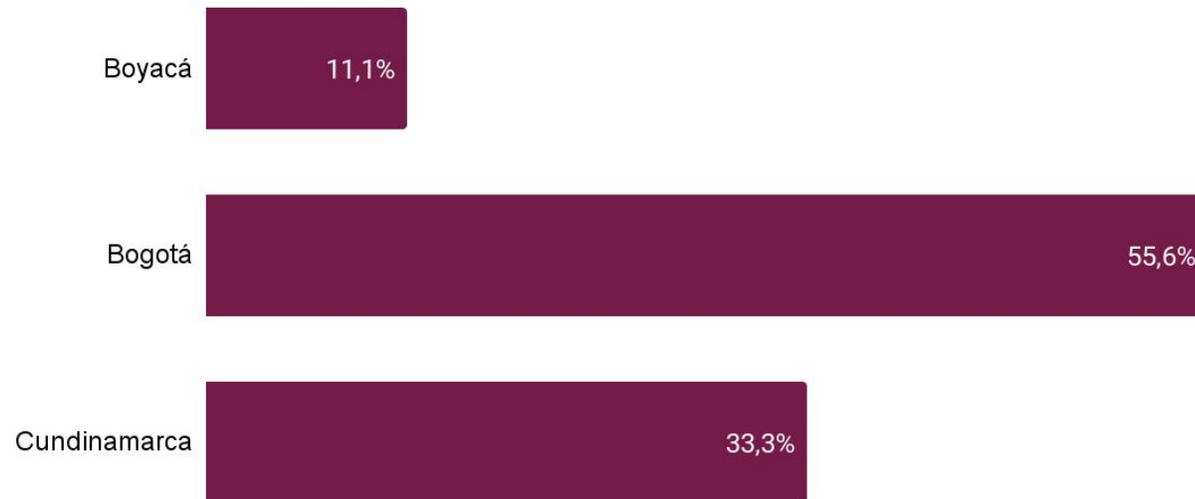


La participación de esta encuesta contó con un alto porcentaje de personas con acceso a educación superior, el 33% cuentan con nivel alcanzado de pregrado, el 56% cuentan con una especialización y el 11% de la población encuestada cuenta con título de maestría. Lo anterior, da cuenta de que el 100% de las personas encuestadas tienen formación profesional y especializada.

03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de caracterización de usuarios

Departamento de residencia

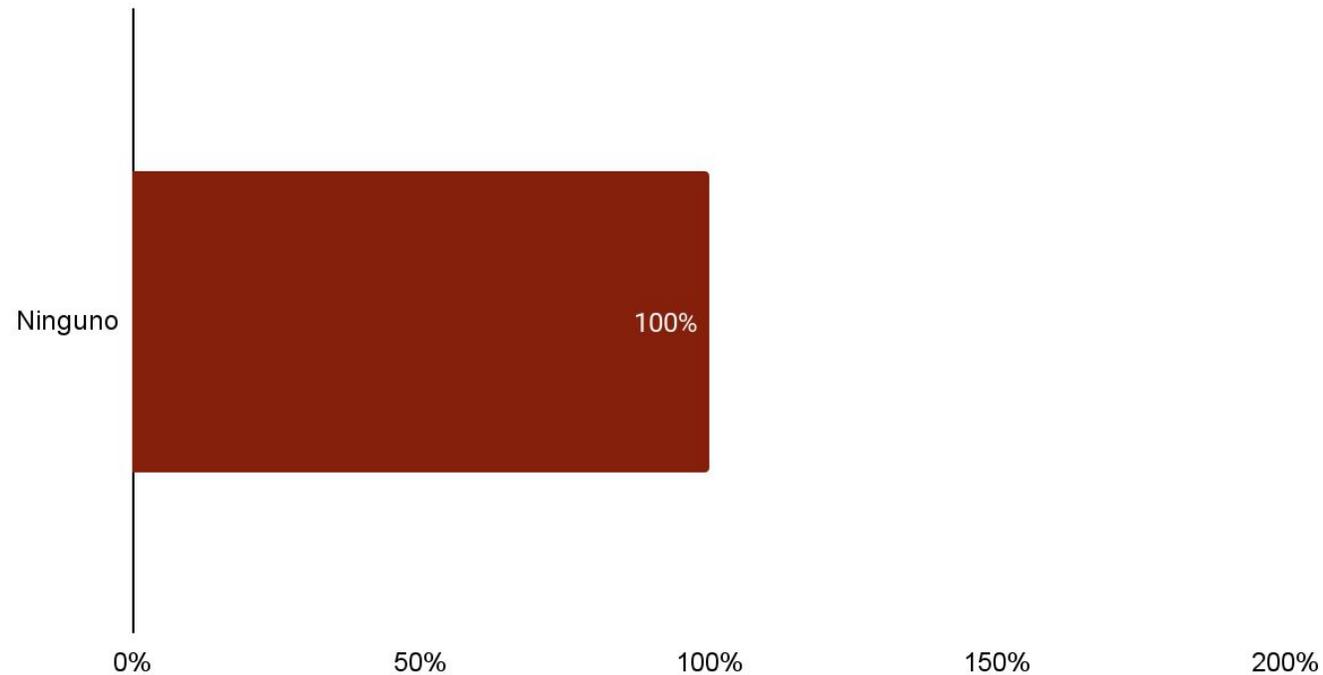


Del total de las personas que participaron en la encuesta, el 55,6% residen en Bogotá, por su parte en la región de Cundinamarca participó un 33,3% de la población, por lo cual es posible evidenciar que en estas dos regiones reside un gran número de ciudadanos beneficiarios o interesados en conocer la gestión del ICANH, seguido se encuentra el departamentos de Boyacá con un 11,1%.

03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de caracterización de usuarios

Grupo étnico



Del total de las encuestas diligenciadas, el 100% 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.

03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de caracterización de usuarios

Ninguna 100%

Persona con discapacidad

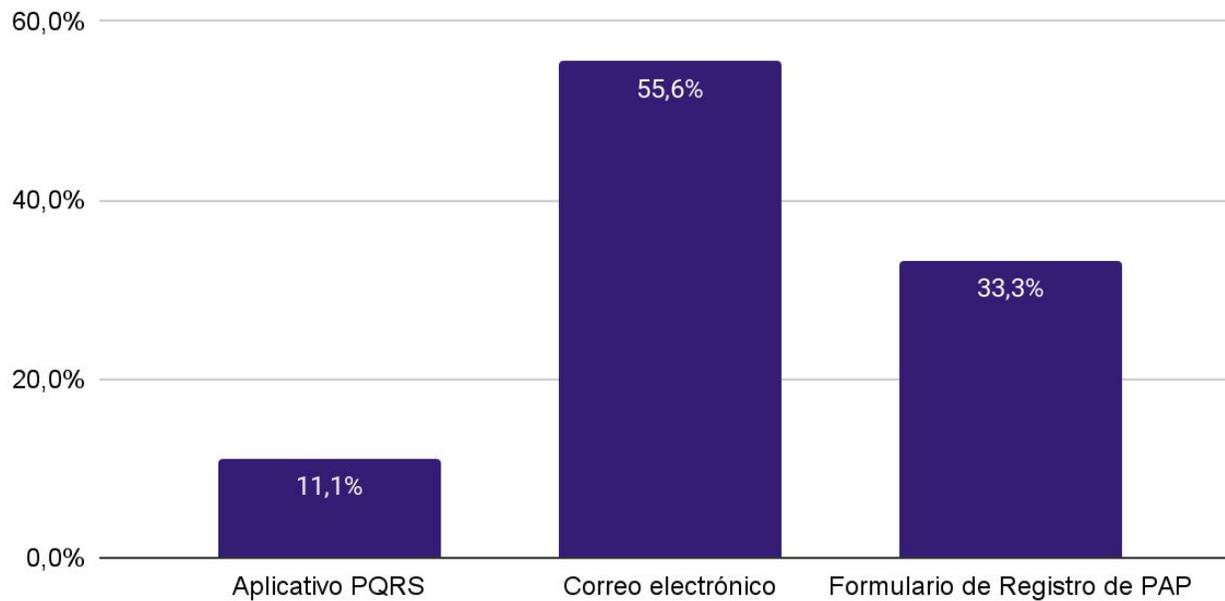
Del total de personas encuestadas el 100% manifiestan no tener ninguna discapacidad.

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



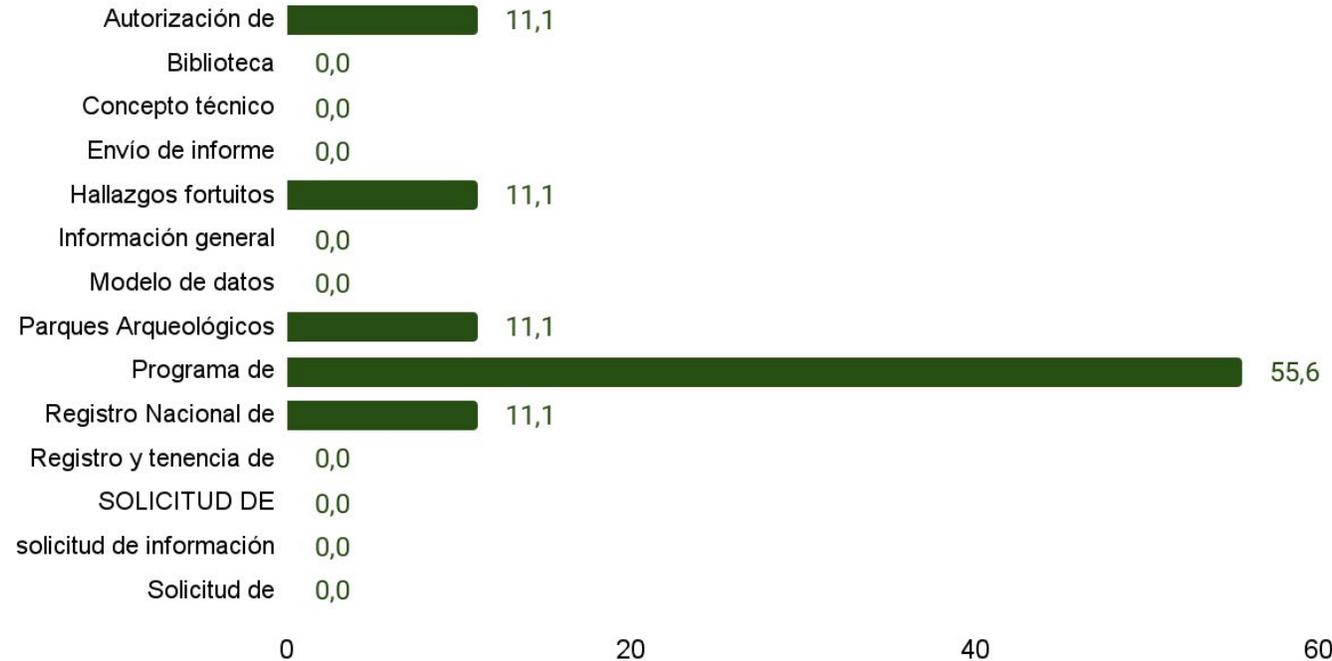
El canal de preferencia de la ciudadanía para realizar sus trámites y servicios es el correo electrónico con un 55,6% de la población encuestada, seguido del formulario PAP de con un 33,3%. y el módulo PQRSDF con un 11,1%.

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?



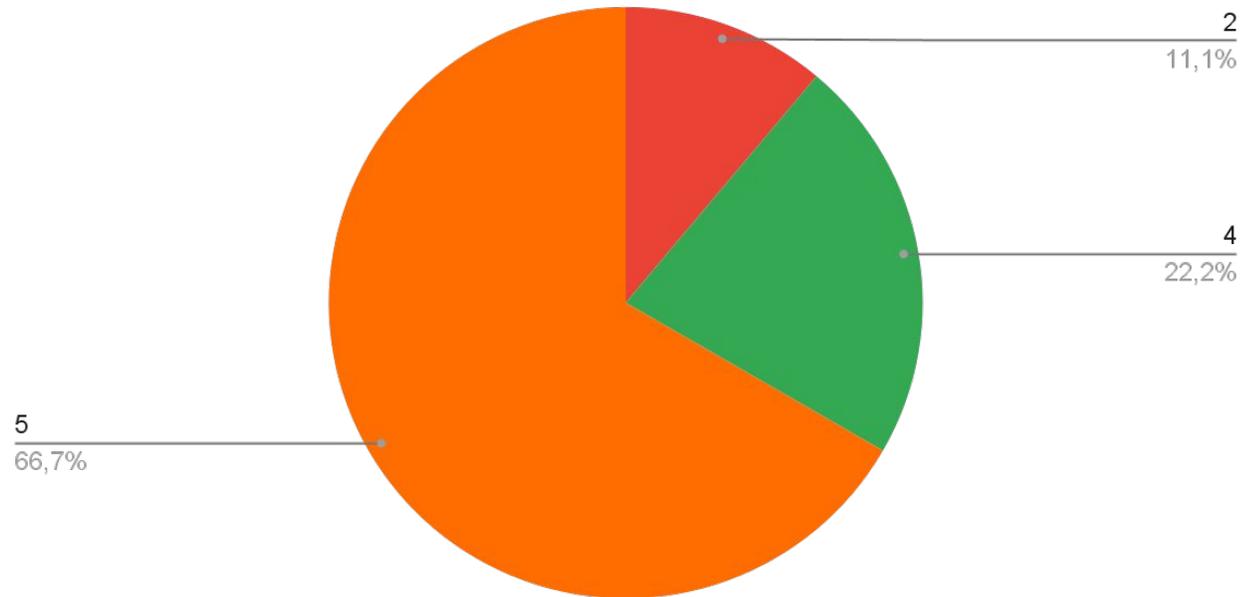
De las 9 personas encuestadas, el 55,6% realizó el trámite del Programa de Arqueología Preventiva, seguido de la Autorización de intervención arqueológica, hallazgos fortuitos, parques arqueológicos y registro nacional de arqueólogos RNA con un 11,1%.

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?

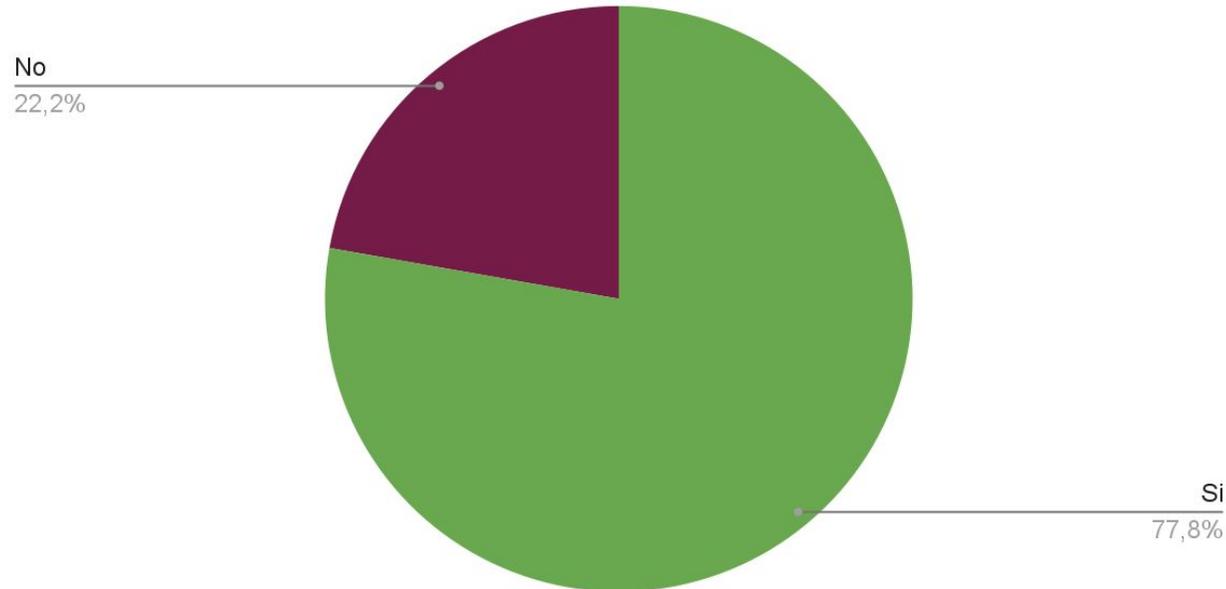


La calificación del canal por el cual la ciudadanía realiza trámites y servicios en el ICANH, nos permite evidenciar que la percepción del canal utilizado es favorable en un 88,9% de los casos y en este periodo el canal más utilizado es el correo electrónico.

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?

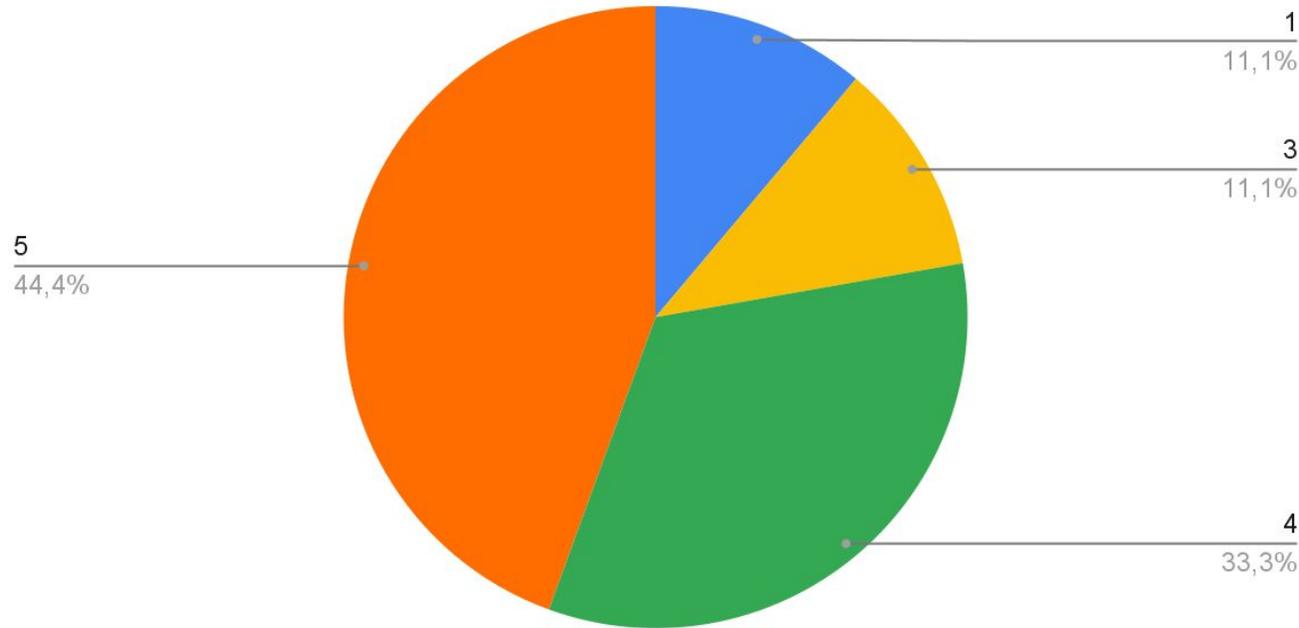


La percepción ciudadana respecto a la información suministrada por el ICANH para la realización de trámites y servicios es en un 77,8% positiva frente a un 22,2% de la población encuestada que manifiesta que la información no es completa.

03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de percepción ciudadana

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

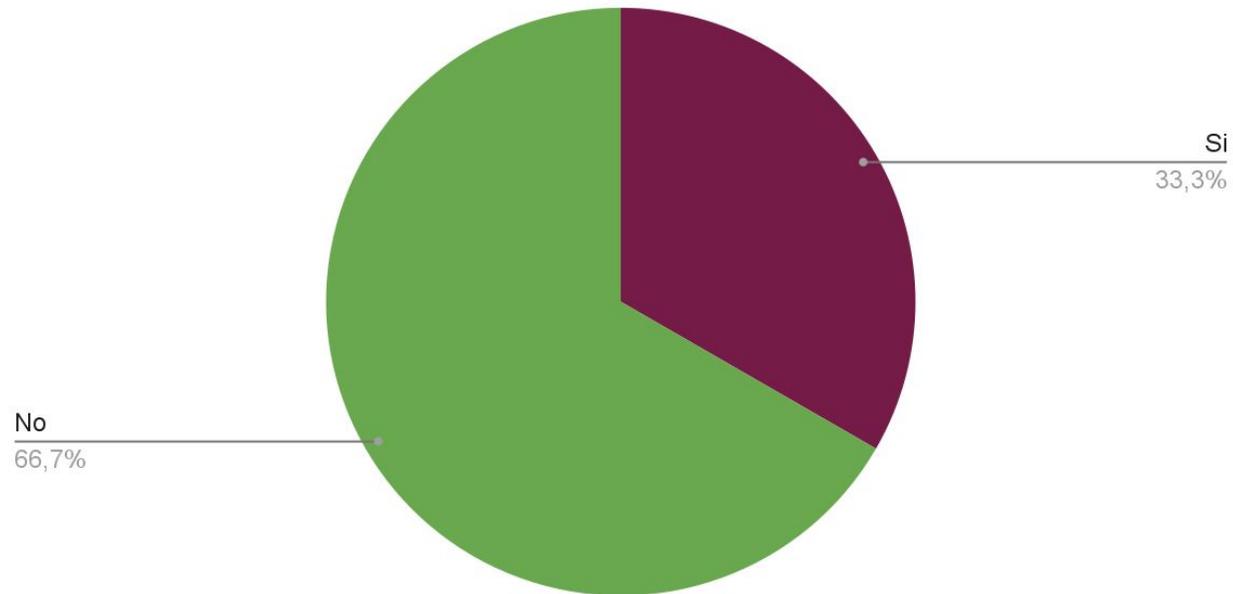


La satisfacción del servicio prestado por la entidad es favorable en un 44,4%, seguido de un 33,3% de calificación buena, logrando aproximadamente un 77,7% de cumplimiento por parte del ICANH en la gestión oportuna y de calidad de los trámites y servicios que realiza la ciudadanía.

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 33,3% 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. Hagan que su página para solicitar el RNA. Desde el 17 de noviembre estoy intentado sacar mi registro y nada que funciona la pagina, envíe mis documentos por correo y no me han dado respuesta.
2. Todavía no he recibido la información, en consecuencia no lo se
3. Dijo que si pero no dejó ningún comentario

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